PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN ÁLAVA EN EL CENTRO DE ACOGIDA RESIDENCIAL DE MEDIA ESTANCIA (CARME)

INDICE:

1. OBJETO DEL CONTRATO 2
2. CONTEXTUALIZACIÓN Y MARCO NORMATIVO 2
3. DELIMITACIÓN DEL CARME 4
3.1. Titularidad 4
3.2. Autorización de uso 5
3.3. Definición e intervención 5
3.4. Finalidad y objetivos del recurso: 6
3.5. Personas destinatarias 6
3.6. Número de plazas del centro y régimen de ocupación: 7
3.7. Horario y lugar de prestación de servicios 7
3.8. Procedimiento de solicitud, acceso y finalización de la acogida residencial en CARME 7
3.9. Tiempos de estancia 8
3.10. Contenido de la Intervención socioeducativa y psicosocial personalizada en CARME 8
3.11. Contenido de la atención residencial en CARME 9
4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 10
4.1. Las que corresponden al IFBS 100
4.2. Las que corresponden a la entidad adjudicataria: 11
5. SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN 22
5.1. Seguimiento técnico y control 22
5.2. Evaluación económica 24
5.3. Serán gastos incluídos en el precio de licitación los siguientes: 24
6. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR TRAS LA ADJUDICACION 25

1. OBJETO DEL CONTRATO

Será objeto del presente contrato la prestación del servicio de atención socioeducativa y psicosocial a las víctimas de la violencia machista contra las mujeres residentes en el Centro de Acogida Residencial de Media Estancia (en adelante, CARME).

Constituye asimismo objeto de contrato, indisociable de lo anterior, las prestaciones residenciales necesarias para la estancia de las personas acogidas, incluyendo expresamente la manutención y el desarrollo de pautas y medidas de seguridad, así como el buen mantenimiento de las instalaciones.

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

2. CONTEXTUALIZACIÓN Y MARCO NORMATIVO

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

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

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

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.

Constituyen violencia machista contra las mujeres la violencia en la pareja o expareja, la intrafamiliar, la violencia sexual, el feminicidio, la trata de mujeres y niñas, la explotación sexual, la mutilación genital femenina, los matrimonios forzosos y otras prácticas tradicionales perjudiciales, la coacción o privación arbitraria de libertad, la tortura, la violencia institucional, el acoso, la violencia política de género, la violencia digital y en redes sociales, la obstétrica, la vulneración de los derechos sexuales y reproductivos, así como cualquier otra forma de violencia que lesione o sea susceptible de lesionar la dignidad, la integridad o la libertad de las mujeres y niñas que se halle prevista en los tratados internacionales, en el Código Penal español o en la normativa estatal o autonómica. Todo ello, independientemente de que se produzcan en cualquier ámbito público o privado, lo que incluye, pero no se limita a, los ámbitos familiar, laboral, educativo, sanitario, deportivo y comunitario, los medios de comunicación, los espacios de ocio y festivos y el entorno virtual. (Artículo 50.3)

La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales en el País Vasco establece como servicio social de atención secundaria (y competencia foral) los centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico. (Artículo 22), que el Decreto 185/2015, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales desarrolla en la ficha2.4.6. Esta ficha detalla la definición y objetivo, tipos de servicios, prestaciones, población destinataria y requisitos de acceso.

El Decreto 148/2007, de 11 de septiembre, regulador de los recursos de acogida para mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico, complementa la legislación anterior en todo aquello que no haya regulado explícitamente.

La Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual reconoce a las víctimas el derecho a la asistencia integral especializada y accesible que les ayude a superar las consecuencias físicas, psicológicas, sociales o de otra índole, derivadas de las violencias sexuales.

El CARME es un recurso de acogida residencial de media estancia que se puso en funcionamiento por primera vez en el Territorio Historico de Álava (en adelante THA) en enero de 2020. Está destinado a atender demandas de protección y alojamiento temporal de víctimas de violencia machista contra las mujeres que precisen de una intervención especializada integral. Es un centro que funciona todos los días del año y que cuenta con personal especializado las 24 horas del día.

A lo largo de 2023 se ha prestado atención en CARME a 12 mujeres y a 11 personas menores de edad

(7 personas de 0 a 3 años de edad; 2 personas de 4 a 12 años de edad, y 2 personas de 13 a 17 años de edad). La estancia media en el año 2023 ha sido de 228 días. A lo largo de 2024 se ha prestado atención en CARME a 19 mujeres y a 20 personas menores de edad (8 menores de 0 a 2 años, 6 menores de 3 a 5 años, 3 menores de 6 a 8 años y 1 menor de 9 a 12, 1 menor de 13 a 15 y 1 menor de 16 a 18 años). La estancia media en el año 2024 ha sido de 159 días.

Desde su apertura hasta octubre de 2023 el CARME tenía la capacidad para acoger a 4 unidades familiares. Ante la tendencia ascendente de la ocupación, se valoró la necesidad de ampliar el servicio con una vivienda más con capacidad para otras 2 unidades familiares, llevándose a efecto dicha ampliación en octubre de 2023. La situación actual se mantiene, aunque está previsto el traslado de este recurso a una única ubicación en la que se atiendan 8 unidades familiares.

Atendiendo al artículo 7.a) y al artículo 60.2 de la Ley 12/2008, el Instituto Foral de Bienestar Social (en adelante IFBS) y la Diputación Foral de Álava (en adelante DFA) deben garantizar la gestión pública directa de las prestaciones de acceso y primera acogida de las demandas y de las directamente asociadas a la coordinación de caso, para lo que contará con una estructura de gestión suficiente y con el equipo técnico necesario (artículo 32 Ley 12/2008), por lo que, a través de esta licitación, desea contratar la prestación de servicios de intervención socioeducativa y psicosocial a las personas acogidas durante su estancia en el CARME, de modo que complementen la gestión del recurso por el IFBS.

De acuerdo a lo establecido por el 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 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.

3. DELIMITACIÓN DEL CARME

3.1. Titularidad

El CARME es un servicio titularidad del Instituto Foral de Bienestar Social, organismo autónomo de la Diputación Foral de Álava.

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 necesarios para la correcta prestación del objeto de contrato. Dichos bienes, así como el mobiliario y equipamiento, se describirán en anexo adjunto al contrato.

3.3. Definición e intervención

- **Centro de acogida residencial de media estancia (Decreto 185/2015, ficha 2.4.6)**: es un recurso residencial de media estancia, destinado a atender demandas de protección y alojamiento de Mujeres y sus hijos e hijas, menores de edad, bajo su patria potestad o guarda y custodia, víctimas de maltrato en el ámbito doméstico, que precisen de una intervención especializada integral. No obstante, con objeto de mantener la unidad convivencial, el IFBS podrá aprobar el acceso a este servicio y a todas sus prestaciones, junto a las mujeres indicadas con anterioridad, las personas que dependan de ellas y convivan con ellas habitualmente, ya se trate de hijos e hijas a su cargo, sean o no menores de edad, como de otras personas adultas dependientes a su cargo.
- **Intervención socioeducativa y psicosocial:** proceso basado en una relación educativa, previamente acordada en el Plan de Atención Personalizado (en adelante PAP), y los Programas de Atención Individual (en adelante PAI), con el horizonte del empoderamiento de la mujer, se dirige a la recuperación de su autoestima, a la anticipación preventiva de situaciones de crisis, a la potenciación de estrategias de afrontamiento de la violencia de género y al fortalecimiento de la independencia emocional y económica, anclando todo el proceso en la identificación de cómo el proceso de socialización diferencial de mujeres y hombres genera mandatos de género que tienen su expresión máxima en la violencia. En el caso del CARME incluye acogida temporal y atención socioeducativa psicosocial; apoyo en la toma de decisiones sobre su presente y futuro inmediato, orientaciones sobre salud, alimentación y autocuidado, habilidades de maternaje, gestión económica y pautas de seguridad personal; en todo caso orientadas al desarrollo de una vida autónoma. Está dirigida de manera personalizada a cada una de las personas de la unidad convivencial acogidas, teniendo en cuenta los recursos personales de cada una de ellas.
- **Acompañamiento Social**: es un proceso basado en una relación de ayuda entre la persona interesada y una persona profesional que, con base en el PAP acordado, y los respectivos PAIs, contribuye a mejorar su desenvolvimiento autónomo e integración social. En el caso del CARME, se trata de un acompañamiento social intensivo, integral y especializado orientado a la toma de decisiones a medio plazo para el logro de una vida autónoma sin violencia de género.
- **Prestaciones residenciales complementarias:** alojamiento, manutención (incluye alimentación y otros gastos necesarios para la cobertura de necesidades básicas), lavandería, así como el mantenimiento físico de las dependencias.

3.4. Finalidad y objetivos del recurso:

La finalidad del CARME es el logro por parte de las personas destinatarias de una vida satisfactoria libre de violencia machista.

El objetivo de este servicio es ofrecer atención social integral especializada y alojamiento de media estancia a mujeres con graves conflictos convivenciales -en particular a mujeres victimas de violencia machista-, acompañadas de sus hijos e hijas y/o personas adultas dependientes a su cargo, cuya integridad física o emocional e incluso su vida está en peligro.

Para ello, mediante una relación educativa y de ayuda -y en consonancia con el PAP y los PAI-, los objetivos operativos de este servicio son:

- Atender las situaciones de necesidad críticas asociadas a graves conflictos convivenciales, en particular a las personas víctimas de violencia machista.
- Facilitar un alojamiento temporal a las personas destinatarias del recurso. Ofrecer a estas personas la posibilidad de disponer, en un entorno seguro, del tiempo y de los apoyos adecuados para poder abordar los cambios que estimen necesarios y deseables en su situación personal, familiar y económica y para poder adoptar las decisiones que los hagan posibles.
- Ayudarles a hacer frente de forma adecuada a su situación, ofreciéndoles el asesoramiento, la información y el acompañamiento social necesarios, y facilitando su acceso a los recursos de apoyo más idóneos.
- Ayudarles a mantener, recuperar y/o desarrollar la autoestima y la confianza personal, así como las propias capacidades o habilidades para desarrollar una vida autónoma y orientar el itinerario de inclusión social.
- Facilitar acompañamiento y protección social con carácter intensivo, adecuado a las necesidades.
- Favorecer su seguridad personal.

3.5. Personas destinatarias

Mujeres víctimas de violencia machista en situación de desprotección, residentes en el Territorio Histórico de Álava (o excepcionalmente derivadas de otra procedencia), que precisan alojamiento temporal donde poder residir en condiciones de seguridad.

Con objeto de mantener la unidad convivencial, también podrán acceder a este servicio y a todas sus prestaciones, las personas que dependan de ellas y convivan con ellas habitualmente, ya se trate de hijas o hijos a su cargo, sean o no menores, como de otras personas adultas dependientes a su cargo, siempre que pertenezcan a la misma unidad de convivencia.

Todas las personas destinatarias deberán cumplir los requisitos de acceso, señalados en la Ficha 2.4.6 del Decreto Cartera de Servicios Sociales:

a) Carecer de vivienda alternativa donde poder residir en condiciones de seguridad o no poder disponer de ella de forma inmediata.

b) No precisar una asistencia sanitaria especializada y/o permanente fuera del alcance y posibilidades de las dotaciones propias de la red de servicios sociales.

c) No padecer trastornos de conducta y/o presentar comportamientos que puedan perturbar gravemente el funcionamiento del servicio o la normal convivencia en el mismo o que supongan riesgo para la propia persona, para otras personas usuarias o para las y los profesionales que pudieran intervenir.

d) No rechazar el tratamiento que corresponda, en caso de padecer una enfermedad infecto-contagiosa y/o enfermedad mental.

e) Necesitar un apoyo intensivo, integral y especializado de media duración.

3.6. Número de plazas del centro y régimen de ocupación:

El recurso se ubicará en una única vivienda, con una capacidad de acogida para 8 unidades familiares.

Dicha vivienda tiene una superficie de 347,85 metros cuadrados, distribuidos en planta baja 114'05 m²; planta primera 111'65 m²; planta entrecubierta 122,15 m².

La vivienda cuenta en planta baja con: entrada, salón-comedor, cocina, un dormitorio, un baño adaptado, un ascensor y un cuarto de caldera; en planta primera con: cinco dormitorios, un baño sin adaptar con bañera y un baño adaptado; planta segunda: un baño y dos dormitorios.

Así mismo tiene un jardín privado.

Todas las habitaciones cuentan con llave, calefacción, ventana, mobiliario con decoración acogedora y protectores para evitar riesgos en niños y niñas. Cada habitación puede ser ocupada por una sola mujer o varias personas de la misma unidad convivencial. Se procurará que ninguna habitación sea ocupada por dos unidades familiares al mismo tiempo.

3.7. Horario y lugar de prestación de servicios

El horario de prestación de servicios objeto de este contrato es de 24 horas/día, todos los días del año.

La sede de la prestación del servicio objeto de este contrato es el CARME, cuya dirección es confidencial debiendo mantenerse en el anonimato por razones de seguridad. El lugar de prestación de servicios abarca el THA, siempre que el desarrollo de la intervención socioeducativa y psicosocial lo aconsejen. Excepcionalmente podrá realizarse alguna intervención o acompañamiento fuera del Territorio Historico de Álava, en cuyo caso deberá ser autorizada previamente y por escrito por la institución contratante.

3.8. Procedimiento de solicitud, acceso y finalización de la acogida residencial en CARME

El IFBS determinará el procedimiento de solicitud, acceso y finalización de la acogida, de acuerdo a lo

siguiente:

- En cualquier caso, el ingreso en el CARME es voluntario y gratuito para las personas acogidas. Esto incluye el alojamiento, la manutención y la intervención socioeducativa y psicosocial. El ingreso requiere de la resolución favorable por parte del IFBS a la solicitud de la interesada.
- El IFBS comunicará a la persona solicitante, en el plazo de una semana y por escrito, la resolución a su solicitud; en caso denegatorio, recogerá los motivos de denegación. En caso de aprobar el acceso, especificará la fecha hasta la cual se aprueba la acogida. En el caso de no existir plazas libres en el momento de la solicitud, se especificará que permanecerá en lista de espera, revisando la situación en el momento en el que se produzcan plazas vacantes.
- No estará permitido el acceso al CARME a ninguna persona particular o profesional ajena a esta prestación del servicio, salvo aquellas que el IFBS expresamente autorice.
- La persona interesada podrá solicitar prórroga de la estancia en el CARME, con al menos una semana de antelación respecto a la fecha máxima prevista en la resolución de aprobación de la acogida. El IFBS valorará, resolverá y comunicará las solicitudes de prórroga.
- La finalización de la acogida, siempre que sea prevista, será programada y responderá a un protocolo de despedida.

3.9. Tiempos de estancia

La estancia en este recurso tendrá un carácter temporal. La duración oscila entre 3 y 6 meses. El tiempo de estancia máximo será el que haya sido expresamente autorizado en las resoluciones administrativas emitidas en respuesta a la solicitud de acogida y a sus posibles prórrogas.

3.10. Contenido de la Intervención socioeducativa y psicosocial personalizada en CARME

- **Primera acogida:** la entidad contará con un protocolo de recepción y primera acogida, aprobado por el IFBS, que establecerá las pautas específicas de intervención socioeducativa y psicosocial para las primeras 48 horas desde el momento del acceso. Este protocolo especificará la presentación de profesionales del centro, pautas de seguridad, conocimiento de las dependencias y modos de uso, información de horarios, presentación de otras personas acogidas en el recurso, explicación del reglamento y normativa interna, así como objetivos y prestaciones del centro.
- **Atención personalizada:** cada unidad familiar acogida en el CARME deberá contar con un/una profesional referente que asumirá, en colaboración con las personas acogidas, la elaboración y seguimiento de un PAI. Este PAI estará adaptado a sus circunstancias y características y será derivado del PAP acordado entre la persona interesada y la trabajadora social del IFBS. El PAI establecerá prioridades en los objetivos a alcanzar y concretará las tareas y actividades socioeducativas a desarrollar durante la estancia en el CARME, así como los apoyos psicosociales específicos que facilitarán las profesionales abarcando las diferentes áreas de intervención con la

unidad familiar. El PAI será objeto de evaluación y actualización continuada por parte de la persona interesada y su profesional referente en el CARME. Todas las personas acogidas en el CARME deberán contar con profesional referente y con profesional correferente.

- **Coordinación de caso:** la entidad deberá contar con una metodología sistematizada y herramientas de seguimiento y coordinación de caso que le den soporte, aprobadas por el IFBS. Ésta deberá garantizar que el equipo profesional del CARME tenga la información suficiente, pertinente y necesaria de la situación de cada persona acogida, a efectos de garantizar la calidad de la intervención y evitar la revictimización. Asimismo, la coordinación de caso deberá darse también con el equipo profesional del IFBS, a efectos de complementar la intervención y poder hacer un seguimiento de la evolución de la misma. En términos generales, la coordinación de caso con otras entidades y/o servicios sociales, así como con profesionales de otros sistemas de protección (salud, educación, vivienda…) recaerá sobre el equipo técnico del IFBS, salvo que expresamente delegue tal coordinación en el equipo profesional del CARME. La coordinación de caso se diferencia de las actuaciones de coordinación, supervisión, seguimiento y control que puedan ser establecidas por el IFBS para cumplimiento del contrato.

  En los casos en que la mujer y/o personas a su cargo que accede/n al CARME procedan de otros recursos, como puede ser el Centro de Acogida Inmediata (CAI), podrá establecerse una coordinación en la que participen profesionales referentes del centro de origen, del centro de destino y del equipo de violencia de género del IFBS.

- **Despedida y cierre de la intervención:** Se realizará de acuerdo al protocolo específico de despedida y cierre elaborado por la entidad y aprobado por el IFBS. Incluirá la elaboración de informe de cierre que constate la intervención socioeducativa y psicosocial realizada, logro de objetivos y orientaciones y propuestas para la continuidad de la atención. Ese informe deberá ser remitido al IFBS en las 48 horas posteriores a la finalización de la acogida en el CARME a la unidad familiar.

  En los casos en los que el procedimiento judicial sigue pendiente de resolverse, se ofrecerá a la mujer la posibilidad de que una profesional de CARME pueda realizar el acompañamiento a las declaraciones a las que sea citada, de cara a garantizar un acompañamiento integral en todo el proceso judicial.

- **Seguimiento/evolución del caso tras la salida de CARME:** tras la salida de CARME, se concretarán tres citas de seguimiento de cara a conocer el proceso y evolución de la mujer. Dichos seguimientos serán al mes de salida, a los 6 meses y al año.

3.11. Contenido de la atención residencial en CARME

La atención residencial en el CARME, complementaria a la intervención socioeducativa y psicosocial, incluye, además del alojamiento temporal, la gestión de la convivencia y actividades comunes, la manutención de las personas acogidas, la seguridad del recurso y de las personas acogidas y mantenimiento del centro y la distribución, organización y puesta a punto de las dependencias.

Contará para su desarrollo con protocolos específicos de actuación elaborados por la entidad y aprobados por el IFBS.

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

4.1. Las que corresponden al IFBS

- Delimitar reglamentariamente la prestación de este servicio, estableciendo el procedimiento de acceso, duración y finalización, la gratuidad de la atención, personas destinatarias, contenido de la atención, derechos y deberes de las personas usuarias y profesionales, normativa y procedimiento de participación.
- Comunicar a la entidad adjudicataria los casos objeto de intervención en el CARME, previo a los procesos de acogida. Esta comunicación incluirá informe social y documentación relevante disponible.
- Valorar y resolver las solicitudes de ingreso en el CARME, y comunicarlo a la persona interesada.
- Tramitar los expedientes en caso de incumplimiento grave o muy grave de los deberes establecidos para las personas atendidas, de los requisitos de acceso y de la normativa del centro.
- Gestionar sesiones presenciales de presentación del CARME ante los servicios sociales de base y/o especializados y otros ámbitos de actuación relevante, así como delimitar — y autorizar cuando corresponda- las presentaciones públicas de los servicios contratados, sea en el marco de la coordinación interinstitucional vigente en el marco de la atención a la violencia machista contra las mujeres, como en cursos, jornadas, entidades locales, asociaciones o medios de comunicación.
- Velar y hacer cumplir el Protocolo establecido en el Acuerdo Interinstitucional vigente en el marco de la atención a la violencia machista contra las mujeres.
- Desarrollar acuerdos y protocolos de la coordinación con otras entidades intervinientes que puedan estar implicadas en la atención a las personas acogidas en el CARME.
- Determinar Trabajador-Trabajadora Social de referencia en el IFBS para las personas acogidas, que será responsable de realizar el diagnóstico social de necesidades de las interesadas y acordar con éstas un PAP actualizado y que será coordinadora de caso.
- Determinar las personas técnicas de referencia en el Área de Inclusión Social y Violencia Machista que serán responsables de adecuar la implementación de los servicios de intervención socioeducativa y psicosocial y de acogida residencial en el CARME. 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 estos Servicios.
- 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 Instituto Foral de Bienestar Social. Esta Comisión se reunirá al menos mensualmente, a fin de poner en común la programación global, realizar seguimiento global de la

atención prestada, aspectos económicos y administrativos, así como informes y memorias -técnicos y económicos- de prestación de servicios en el CARME.

- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo que exceda a lo recogido en el punto 4.2.5. y gastos extraordinarios de la comunidad, así como tributos y otros gastos que graven el inmueble.
- Facilitar las infraestructuras y equipamiento necesario para la óptima prestación del servicio.

4.2. Las que corresponden a la entidad adjudicataria:

4.2.1. Proyecto técnico

Contar con un Proyecto Técnico de desarrollo de la atención a las víctimas de la violencia machista contra las mujeres acogidas en el CARME, presentado a la licitación a que estos pliegos técnicos hacen referencia y cuyo índice incluirá expresamente los dos siguientes apartados:

- **Metodología**. Este apartado describe cómo organiza la entidad la prestación de servicios que se contrata, esto es, qué métodos establece para:
  - gestión del equipo: cómo ejerce el liderazgo, cómo realiza la toma de decisiones, la distribución de responsabilidades, los calendarios, horarios y tareas de las distintas figuras profesionales, comunicación interna, gestión de urgencias e imprevistos, resolución de conflictos en el equipo, gestión de sobre carga y saturación, control y supervisión...

    Las HERRAMIENTAS que guardan relación con la gestión del equipo son la 1, 2, 3 y 4
  - gestión residencial: distribución, organización y usos de las dependencias, mantenimiento físico, desinfección y limpieza, gestión de la convivencia, del tiempo libre, resolución de conflictos con personas acogidas, horarios de vida cotidiana, despensa y almacenaje, manutención de personas, prevención en materia de salud y de seguridad de las personas acogidas, gestión de incidencias y emergencias, participación de personas acogidas en la toma de decisiones, quejas y sugerencias…

    Las HERRAMIENTAS que guardan relación con la gestión residencial son la 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
  - Atención personalizada: fases, pautas y elementos principales de la acogida, elaboración, desarrollo, seguimiento y adecuación de los PAI; establecimiento de prioridades, celebración de logros, escolarización, amonestaciones; información sobre normas, derechos y recursos; despedida…

    Las HERRAMIENTAS que guardan relación con la atención personalizada son la 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 y 27.
  - Coordinación de casos: criterios, actuaciones, figura profesional que lidera, métodos y contenidos de la coordinación de casos con el equipo, con el IFBS y, en su caso, recursos sociales complementarios, confidencialidad, protección de datos personales…

    Las HERRAMIENTAS que guardan relación con la coordinación son la 28.

- Evaluación: criterios y actuaciones para la evaluación continua y anual de la atención socioeducativa y psicosocial, de las prestaciones residenciales, del logro de objetivos y cumplimiento de los PAI, de los instrumentos y de los objetivos de la prestación de servicios…

  Las HERRAMIENTAS que guardan relación con la evaluación son la 29 y 30.

- **Herramientas**: Este apartado contiene las herramientas, pautas y procedimientos de trabajo, sistematizados y estructurados que permitirán la aplicación de la metodología descrita en el proyecto y estarán a disposición de las personas profesionales que se integran en el equipo que presta servicios en el CARME, para una óptima calidad de la atención a todas las personas acogidas. Deberán contar con la aprobación del IFBS e incluir:

  1. Planificación de calendarios/horarios de trabajo.
  2. Cuadro de asignación de responsabilidades y tareas en el equipo profesional.
  3. Protocolo de información y coordinación entre las personas del equipo.
  4. Protocolo de acogida, formación y supervisión de las profesionales.
  5. Protocolo de seguridad del CARME.
  6. Protocolo de detección y actuación en emergencias.
  7. Protocolo de registro, información y solución de incidencias.
  8. Protocolo de limpieza, desinfección y prevención en materia de salud.
  9. Protocolo de actualización de inventario.
  10. Pautas de organización, distribución y usos de las dependencias y normas de despensa, cocina y alimentación.
  11. Planificación semanal de las actividades residenciales-convivenciales y protocolo para la estimulación para la participación de la vida en el centro..
  12. Protocolo de resolución de conflictos en la convivencia.
  13. Protocolo de recepción y primera acogida, incluida la información y comprensión de la importancia de la normativa.
  14. Protocolo de elaboración, aplicación y evaluación del PAI.
  15. Procedimiento de intervención en crisis.
  16. Procedimiento de intervención en situaciones de riesgo y/o desprotección de menores.
  17. Planificación del ocio familiar.
  18. Planificación nutricional.
  19. Protocolo de despedida y cierre.
  20. Pautas socioeducativas para desarrollo de la autoprotección y seguridad personal.
  21. Pautas socioeducativas para desarrollo del afrontamiento del estrés.

22. Pautas socioeducativas para potenciar habilidades de maternaje.
23. Pautas socioeducativas para gestión de la economía personal/familiar.
24. Pautas socioeducativas para potenciar el empoderamiento de las mujeres.
25. Pautas socioeducativas para apoyo psicosocial a adolescentes.
26. Pautas socioeducativas para apoyo psicosocial a niñas y niños.
27. Modelo de informe de cierre de la intervención socioeducativa y psicosocial.
28. Herramienta para seguimiento y coordinación de caso.
29. Indicadores de evaluación anual de cumplimiento de objetivos.
30. Modelo de memoria anual.

4.2.2 Recursos Humanos

Contar con los recursos humanos capacitados, de carácter interdisciplinar y en número suficiente para garantizar un correcto cumplimiento de los objetivos y actuaciones establecidos en estos pliegos, que estará integrado al menos por los siguientes perfiles profesionales: Responsable de equipo, Educación Social e Integración Social.

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

- Responsable de equipo:
  - Requisitos profesionales: Licenciatura o Grado Universitario en Psicología, Psicopedagogía, Pedagogía, Educación Social o Trabajo Social u otro grado relacionado con las Ciencias Sociales o equivalente, con especialización en violencia de género (opción a: postgrado universitario que contenga 180 horas de formación en violencia de género; opción b: experiencia profesional acreditada de 2 años en atención a víctimas de violencia de género); 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:
    - Planificación, Supervisión, coordinación y dinamización del equipo de trabajo.
    - Gestión administrativa y económica del centro.
    - Interlocución del centro con el IFBS para temas organizativos, evaluación y seguimiento de la actividad y de las incidencias.
    - Supervisión y entrega de los informes requeridos por el IFBS.
    - Elaboración de la memoria y entrega al IFBS.

- Planificación y supervisión de la gestión residencial.
- Velar por el cumplimiento de las condiciones contractuales establecidas por el IFBS.
- Aplicación del régimen disciplinario.

→ 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 la disponibilidad para intervención ante incidencias graves o muy graves en CARME.

❖ Educación social:

→ Requisitos profesionales: Diplomatura o Grado Universitario en Educación Social, o en otras titulaciones equivalentes siempre y cuando cuenten con habilitación legal por el colegio de educadores y educadoras sociales, con especialización en violencia de género (opción a: postgrado universitario que incluya al menos 180 horas de formación en materia de violencia de género; opción b: experiencia acreditada de 1 año como educador-educadora social en atención a víctimas de violencia de género; opción c: postgrado universitario que incluya al menos 90 horas de formación y experiencia acreditada de 6 meses como educador-educadora social en atención a víctimas de violencia de género).

→ Funciones:

- Primera acogida de personas usuarias y primera atención psicosocial.
- Elaboración y seguimiento del PAI para cada persona acogida.
- Apoyo, seguimiento y acompañamiento social como referente de las personas residentes.
- Intervención y apoyo socioeducativo.
- Planificación de la dinamización de la vida del centro.
- Realización de los correspondientes informes socio-educativos.
- Coordinación con el IFBS para el seguimiento de la evolución de las personas acogidas.

→ Tiempo de prestación mínimo: 9.097 (año no bisiesto). Se garantizará la atención los 365 días del año, cubriendo como mínimo el horario de 08:30 a 19:30 horas de lunes a viernes, y de 10:00 a 19:00 horas sábados, domingos y festivos. Se garantizará la participación del equipo de educadoras-educadores sociales en las reuniones de equipo semanales (2 horas de reunión).

Se establecen los siguientes horarios de atención:

De lunes a viernes:

- de 8:30h a 14:00h: mínimo 3 profesionales

- de 14:00 a 19:30h: mínimo 2 profesionales

Sábados, domingos y festivos:

- de 10:00h a 17:00h: mínimo 2 profesionales
- de 17:00h a 19:00h: mínimo 1 profesional

❖ Integración Social:

→ Requisitos profesionales: Técnica-Técnico Superior en Integración Social; con un mínimo de 1 año de experiencia acreditada en educación familiar, exclusión social y/o atención a víctimas de violencia de género y mínimo de 20 horas de formación en violencia de género. Deberá aportar certificado de manipulación de alimentos.

→ Funciones:

- Realización de las actividades que le competen según los PAI definidos.
- Acompañamiento social como correferente de las personas residentes.
- Apoyo en la realización de tareas de la vida cotidiana.
- Dinamización de actividades de la vida del centro.
- Revisión del estado y mantenimiento de las dependencias y enseres, detección de necesidades y actualización de inventarios.

→ Tiempo de prestación mínimo: 15.614,50 (año no bisiesto). Se garantiza la presencia las 24 horas del día los 365 días del año, contemplando tanto el solapamiento de 10 minutos mínimo entre profesionales, como la participación semanalmente en las reuniones de equipo (2 horas de reunión). Además trabajarán simultáneamente un mínimo de 2 profesionales de 8:30h a 22:30h.

❖ Personal de cocina

→ Requisitos profesionales:

- Opción A: Formación Profesional en cocina (en cualquiera de sus modalidades), y Carnet oficial de manipulación de alimentos y alérgenos.
- Opción B: Formación en cocina de al menos 400 horas y 1 año de experiencia profesional y Carnet oficial de manipulación de alimentos y alérgenos.
- Opción C: Formación en cocina de al menos 100 horas y 2 años de experiencia profesional y Carnet oficial de manipulación de alimentos y alérgenos.

→ Funciones:

- Organización de los menús de desayuno, comida, merienda y cena, teniendo en cuenta criterios de salud y las características, necesidades y preferencias de las personas acogidas.
- Manipulación, preparación y conservación de los alimentos para las comidas y cenas.

- Organización, control de pedidos y stock y mantenimiento de la despensa.
- Organización, limpieza y mantenimiento de la cocina y sus elementos.
- Preparación de productos necesarios para desayunos y meriendas y puesta a disposición del o de la integradora social que se encuentre en el turno de trabajo en los respectivos momentos de desayuno y merienda.

→ Tiempo de prestación: 4 horas diarias de lunes a viernes.

Será requisito común a todo el personal presentar acreditación de no aparecer en el registro central de delincuentes de naturaleza sexual.

Serán funciones transversales a todo el personal: trabajar en equipo, velar por el bienestar y seguridad de las personas acogidas, mediar ante conflictos interpersonales, actuar con inmediatez ante situaciones de emergencia y velar por el cumplimiento de la normativa del centro.

4.2.3 Sustituciones y asignaciones

La empresa adjudicataria 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 cualquiera de las personas profesionales asignadas al servicio.

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 categoría y titulación 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 de garantizar en todo momento la atención del centro.

La entidad adjudicataria deberá comunicar ante el IFBS junto con la factura de junio y la factura de diciembre, las incidencias del personal del semestre respecto a las situaciones de incapacidad laboral, vacaciones, excedencia temporal y otras licencias contempladas en el convenio colectivo de aplicación.

En el caso de vacaciones, la entidad adjudicataria deberá presentar el plan de vacaciones diseñado por la empresa para las personas empleadas, con el que deberán venir ya planteadas las propuestas de sustitución y su duración prevista, y que deberá ser presentado ante el Área de Inclusión Social y violencia Machista del IFBS antes del 30 de junio de cada año o 15 días de antelación a producirse el hecho causante.

El IFBS se reserva la potestad de comprobar la existencia de cualquiera de las situaciones indicadas en la declaración jurada, mediante la remisión de la oportuna documentación, que deberá consistir al

menos en:

- En el caso de incapacidad laboral, el oportuno parte de baja aceptado por la empresa y expedido por personal facultado y autorizado para ello.
- En el caso de excedencia temporal, de jornada total o parcial, se remitirá al IFBS informe de la empresa adjudicataria acreditando el motivo y duración de la misma y la documentación necesaria respecto al personal de sustitución.
- En el caso de otras licencias contempladas en el Convenio: documentación acreditativa de la situación cubierta por la licencia, así como de la conformidad de la empresa adjudicataria en la concesión de la licencia, expresión de la identidad de la persona trabajadora afectada y de la persona sustituta y duración de la misma, junto con la acreditación de la titulación de la persona sustituta.

Las sustituciones deberán efectuarse con personal de igual categoría y por el mismo número de horas que el personal sustituido. En el caso de la persona responsable de equipo, la sustitución se llevará a cabo con alguien del equipo técnico (educación social o trabajo social) y/o, en su defecto, por una nueva contratación que cumpla los requisitos exigidos para persona responsable o para el equipo técnico. En aquellos casos en que exista causa justificada, el Área de Inclusión Social y Violencia Machista del IFBS podrá solicitar el cambio de personal.

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.

Las sustituciones serán cubiertas con personal perteneciente a la empresa adjudicataria, sin que haya lugar a la subcontratación en las mismas. En todo caso, el IFBS, se reserva el derecho de no admitir las propuestas de sustitución planteadas por la empresa adjudicataria, pudiendo exigir de la misma el planteamiento de otras diferentes en cuanto al personal sustituto, si considera que el mismo no reúne las características exigibles a quien deba desempeñar las funciones de cada caso.

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

En las ampliaciones de jornada y nuevas asignaciones en las que se proponga nuevo personal, la propuesta deberá ser aprobada por el IFBS. En las propuestas de nuevas asignaciones se indicará la antigüedad del o de la trabajadora propuesta, certificada por la entidad adjudicataria, reservándose el IFBS el derecho de admitir o rechazar la propuesta.

4.2.4 Obligaciones de la entidad adjudicataria

La entidad adjudicataria queda obligada a:

- Prestar los siguientes servicios:

1. Efectuar el mantenimiento adecuado del edificio, tal como se establece en el apartado 4.2.5.
2. Trasladar a las personas residentes a las actividades incluidas en el plan individual de atención (gestiones administrativas, actividades programadas…), siempre que no fuera posible con transporte público. La entidad adjudicataria deberá disponer de los medios adecuados, para estos traslados.
3. Prestar un servicio de limpieza, que garantice: Limpieza general del recurso, siempre que se estime necesario con un mínimo de 2 limpiezas anuales. limpieza básica de zonas de uso común, almacenes, despachos, pasillos, baños… y limpieza y mantenimiento del orden en las habitaciones tras altas del recurso, con el objeto de mantenerlas en perfectas condiciones con anterioridad a un nuevo acceso.

- 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 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 la estabilidad del equipo profesional asignado a la prestación del servicio.
- Responsabilizarse de la preparación, supervisión y actualización de su personal, en atención a la especificidad de los servicios contratados.
- Ofrecer un sistema de atención inmediata a situaciones que pudieran surgir en las personas objeto de atención que requieran una respuesta urgente.
- Implementar criterios de seguridad y prevención de riesgos laborales en relación a los riesgos inherentes al trabajo con víctimas de violencia de machista.
- No suspender actuaciones previstas en la prestación del Servicio, a no ser por causas de fuerza mayor o de forma motivada con autorización foral.
- Mantener una línea telefónica abierta 24 horas como vía de contacto de las personas profesionales de referencia para cualquier incidencia y gestión de los accesos.
- Garantizar el derecho de las personas beneficiarias a ser atendidas en cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma.

- La entidad adjudicataria deberá disponer de los medios, para el traslado, siempre que se requiera, de las personas residentes.
- 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. Igualdad de mujeres y hombres.
2. Violencia contra las mujeres, Género y Derechos Humanos.
3. Acogida y primeros auxilios psicológicos a mujeres víctimas de violencia.
4. El horizonte de la intervención ante la violencia machista.
5. Menores de edad y violencia machista.
6. Discapacidad y violencia de machista.
7. Migraciones y violencia machista.
8. Personas mayores y violencia de machista
9. Atención psicosocial a mujeres víctimas de violencia machista.
10. Atención Sociojurídica a mujeres víctimas de violencia machista.
11. Certificación en primeros auxilios básicos.
12. Seguridad en redes sociales y uso de tecnologías
13. Seguridad personal y autoprotección
14. Intervención en salud mental y violencia machista
15. Secreto profesional y protección de datos personales
16. Atención Centrada en la Persona y violencia machista
17. Lengua de Signos Española (LSE)
18. Intervención psicosocial y socioeducativa con adolescentes
19. Técnicas en resolución de conflictos.
20. Atención centrada en las relaciones.

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.

4.2.5 Mantenimiento y conservación del CARME

La entidad adjudicataria asumirá la obligación del correcto uso del recurso y el mantenimiento y conservación ordinarios del inmueble, mobiliario e infraestructuras asociadas. Se relacionan a continuación las siguientes operaciones, sin ánimo de exhaustividad:

- Mantenimiento actualizado del inventario.

- Revisión periódica del inmueble y pronta resolución de incidencias vinculadas al mantenimiento ordinario, entre otras:

- Reparación del mobiliario del centro: muebles de oficina, sillas, electrodomésticos, aparatos utilizados para las actividades que realizan las personas usuarias, etc.

- Reparaciones del centro y pintura de todas las estancias dentro del trabajo preventivo y de mantenimiento ordinario que requiere la misma.

- Cambio de manillas, bisagras, guías, cajones, etc.

- Reparación de componentes de la instalación de fontanería y saneamiento: desatasco de desagües, sustitución de grifos, arreglo de fugas, etc.

- Sustitución de cristales.

- Sustitución de persianas.

- Sustitución de elementos de la instalación eléctrica agotados o deteriorados: lámparas de iluminación, enchufes, interruptores, interruptores automáticos, cuadros eléctricos, etc.

- Mantenimiento de suelos.

- Sustitución de elementos deteriorados.

- Mantener las instalaciones en perfecto estado de higiene, limpieza, desinfección y actuación en caso de plagas.

- Así como cualquier otra operación de conservación y mantenimiento.

Asimismo, deberá contar con todos los contratos de mantenimiento en vigor en aras de cumplir con todos los requisitos normativos con relación a la prevención y gestión de riesgos aplicable al centro.

Operaciones obligatorias de mantenimiento y conservación del edificio y de sus infraestructuras asociadas:

A) Normativa de obligado cumplimiento relativa a mantenimiento y conservación. Según el tipo de inmueble aplicar la que proceda:

- Reglamento de instalaciones de protección contra incendios (Real Decreto 513/2017 de 22 de mayo), sus Instrucciones Técnicas Complementarias y normas que les afecten.

- Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión (Real Decreto 842/2002 de 2 de agosto), sus Instrucciones Técnicas Complementarias y normas que les afecten.

- Reglamento de Instalaciones Térmicas en los edificios (Real Decreto 1027/2007 de 20 de julio) sus Instrucciones Técnicas Complementarias y normas que les afecten.

- Reglamento de Aparatos de elevación y manutención (Real decreto 2291/1985 de 8 de noviembre), sus Instrucciones Técnicas Complementarias y normas que les afecten.

- Ley 5/2014, de 4 de abril de seguridad privada.

- Inspecciones periódicas obligatorias de instalaciones térmicas, instalaciones eléctricas, instalaciones

de protección contra incendios, aparatos elevadores, etc. Una vez realizada la inspección, se deberá enviar al responsable del servicio de mantenimiento del I.F.B.S. el certificado de la inspección en formato digital.

B) Otras operaciones obligatorias no exigidas por la Normativa si procede en el caso del inmueble al que hace referencia el documento:

- Comprobación, y en su caso, limpieza de la cubierta del edificio, al menos dos veces al año, de sumideros, canalones, bajantes, cubierta, etc.

- Comprobación diaria del estado de funcionamiento de calderas de calefacción y a.c.s: lectura termómetros, manómetros, bombas de circulación, etc.

- Comprobación diaria del estado de funcionamiento de grupos de presión de agua y bombas de aguas residuales.

- Inspección trimestral del estado de sótanos. Comprobación del estado en que se encuentran las tuberías a la vista.

- Inspección anual del estado de arquetas y conductos de la red de saneamiento. En los casos con riesgo de sufrir atascos: limpieza anual por medio de agua a presión elevada. Comprobación anual y en caso de ser necesario limpieza del separador de grasas.

- Programación y control anual del riego automático. Mantenimiento del jardín en buen estado: cortes, podas de los setos, abonado, etc.

- Inspección y revisión semestral o trimestral, según el caso, de las puertas automáticas.

- Contrato de mantenimiento de los equipos de aire acondicionado instalados en el edificio que incluya dos revisiones anuales a todos los equipos, con las operaciones necesarias para comprobar su correcto funcionamiento: limpieza de filtros, baterías, circuito frigorífico, etc.; verificación automatismo control, carga refrigerante, etc.

- Mantenimiento y conservación ordinarios del edificio, mobiliario e infraestructuras asociadas.

La empresa adjudicataria deberá remitir digitalmente al servicio de mantenimiento del IFBS, los certificados correspondientes de las operaciones realizadas en ese tiempo en cada instalación: revisiones de mantenimientos mensuales, certificados OCA realizadas, etc.

El Servicio de Mantenimiento del IFBS quien este delegue, podrá auditar en cualquier momento el estado de las instalaciones, infraestructuras y elementos de construcción del centro, emitiendo el correspondiente informe, que reflejará la situación y estado en el que se encuentran los mencionados elementos, así como de las medidas a adoptar. La entidad adjudicataria estará obligada a costear las obras que se identifiquen en la auditoría.

En caso de que la empresa adjudicataria no cumpla con esta obligación de mantenimiento y conservación, se efectuará por parte del IFBS la correspondiente imputación de los gastos asumidos a la empresa adjudicataria, mediante retención en la factura correspondiente. Asimismo, la no asunción de esta obligación conllevará la aplicación de penalidades que rige el documento.

Serán por cuenta del Instituto Foral de Bienestar Social la realización de las obras estructurales que se considere necesario realizar en el inmueble, así como los seguros generales del inmueble (continente y contenido).

La entidad adjudicataria, deberá colaborar con el Instituto Foral de Bienestar Social si así se lo solicita, en la elaboración del inventario que describa pormenorizadamente la situación del bien cedido y el equipamiento con el que se dote. Dicho inventario deberá quedar finalizado en el plazo máximo de dos meses a contar desde la formalización del contrato formando parte el documento resultante de este último.

Dos meses antes de la finalización del contrato, el Instituto Foral de Bienestar Social o quien este delegue, junto con la empresa adjudicataria comprobará que el estado final coincide con el inicial. De no ser así, la empresa adjudicataria está obligada a reponer, reparar o acondicionar cualquiera de los elementos antes mencionados.

Transcurrido el plazo de vigencia del contrato, el inmueble, con las instalaciones afectadas a la prestación del servicio y el equipamiento, revertirán a su titular en correctas condiciones de uso.

4.2.6. Confidencialidad y protección de datos personales

La entidad y todas las personas profesionales adscritas al Servicio deberán respetar escrupulosamente los derechos individuales de las personas usuarias del mismo, con especial referencia al derecho de intimidad, 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, incluida la ubicación del recurso, 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 adjudicataria estará obligada 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 específca aplicable para lo cual tanto la entidad como cada una de las personas profesionales adscritas al servicio deberá firmar el correspondiente compromiso de confidencialidad.

Asimismo, la empresa queda obligada a la entrega al IFBS de los expedientes completos de las personas acogidas a la finalización de las intervenciones realizadas y a la finalización del contrato o de sus posibles prorrogas.

5. SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN

5.1. Seguimiento técnico y control

La entidad adjudicataria intervendrá a instancias del IFBS de la DFA, acatará las directrices técnicas, participará en las reuniones establecidas por este de la comisión de seguimiento del contrato y en las sesiones presenciales de presentación del CARME y de coordinación que sean requeridas.

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

- En el plazo de 48 horas desde que tiene lugar la incidencia:
  - Parte de incidencias en relación a las personas acogidas, gestión residencial o equipo profesional.
  - Información sobre emergencias.
  - Tabla de ocupación actualizada, siempre que se produzcan accesos o salidas.
  - Informes individualizados que puedan ser requeridos en el contexto de la coordinación interinstitucional para la mejora en la atención a las víctimas de la violencia machista contra las mujeres (con policía, juzgado, educación…)
  - Informes de cierre, cuando han finalizado la estancia en el CARME, que den cuenta de la situación social, diagnóstico de fortalezas y necesidades, objetivos de la intervención socioeducativa con cada una de las personas acogidas, atención prestada y orientaciones/propuestas dirigidas a su profesional de referencia en servicios sociales.
- Semanalmente:
  - Registro semanal de incidencias en relación a la gestión residencial (cuestiones relevantes de infraestructuras, equipamientos, manutención, seguridad o higiene)
  - PAI de cada nueva persona acogida y/o revisiones de los mismos.
  - Documentos de seguimiento de cada caso, que recojan la intervención realizada con cada unidad familiar y/o persona acogida en diferentes áreas, así como la evolución en el cumplimiento de los objetivos previstos en el PAI.
- Mensualmente:
  - Informe de gestión de la convivencia (actividades, asambleas y conflictos relacionales)
  - Informe de gestión del equipo (ausencias previstas y no previstas del personal, formación, iniciativas).
- Anualmente:
  - Antes del 15 de julio, informe de evolución del CARME y atención prestada durante el primer semestre del año.
  - Antes del 20 de diciembre, en relación al año pendiente de comenzar, Calendario y planificación de la prestación de servicios objeto de contrato, haciendo constar profesionales que lo prestan, de acuerdo a los requerimientos de la institución y a sus calendarios laborales.
  - Antes del 31 de enero, en relación al año finalizado, Memoria descriptiva y evaluativa de los servicios prestados (en formato word y pdf al enviarlo vía correo electrónico).

5.2. Evaluación económica

El IFBS realizará, asimismo, una evaluación de la explotación de los servicios prestados, a fin de comprobar su adecuación al proyecto adjudicado.

Con tal fin, la entidad adjudicataria deberá remitir al IFBS, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación:

- Mensuamente:
  - Facturación del servicio, antes del día 5 del mes siguiente al periodo facturado.
- 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.
  - Certificados de las empresas suministradoras de energía eléctrica, gas y agua de estar al corriente de los pagos.
  - En relación al último ejercicio completo: 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 IFBS junto a la factura del mes de enero 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, desarrolar 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 IFBS 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.

5.3. Serán gastos incluídos en el precio de licitación los siguientes:

- La contratación del personal a su servicio.
- Reparaciones y mantenimiento en buen uso de los bienes cedidos por el Instituto Foral de Bienestar Social para el desarrollo del servicio objeto del contrato así como el de aquéllos que deban ser objeto de reversión o, en su caso, la reposición de bienes de similar calidad y servicio, con excepción de los que afecten a la estructura del inmueble. Asimismo, serán por cuenta de la entidad adjudicataria los gastos inherentes a la reposición del utillaje e instrumental con que se dotó al servicio en el momento de su adjudicación.

- La adquisición de elementos menores y las reparaciones menores que no superen los 1.000€/año, que serán previamente acordados con la institución titular del recurso, abonados por la entidad adjudicataria e incorporados al inventario, de acuerdo al epígrafe 4.2.5, punto 3.
- Equipos informáticos y de telecomunicaciones del centro.
- Material de oficina necesario para la prestación del servicio.
- Suministros y útiles de limpieza del centro.
- Manutención de las personas acogidas.
- Menores de 3 años. Se estima un importe anual, atendiendo a las necesidades tanto de manutención como de higiene personal u otros gastos básicos específicos de esta franja de edad.
- Gastos de transporte de las personas acogidas a las actividades y gestiones que sean precisas, y en los términos establecidos en su plan de intervención, incluídos los gastos de transporte de las personas el día de su primer acceso al CARME; siempre y cuando la unidad de convivencia no disponga de recursos económicos suficientes.
- Gastos de reposición del menaje, vajilla, ropería de lencería para el recurso, productos de higiene y limpieza.
- Gastos de farmacia. Siempre y cuando la unidad de convivencia no disponga de recursos económicos suficientes.
- Gastos de ocio programado por el recurso.
- Gastos de ocio que se consideren necesarios para la consecución de los objetivos de la intervención con las personas acogidas, en aquellos casos en que la persona interesada no pueda asumir el gasto.
- Los gastos derivados de los suministros de luz, agua, gas, teléfono (fijo y móvil), internet y gastos ordinarios de la comunidad.
- Todo tipo de impuestos, tasas y gravámenes relacionados directamente con el desarrollo de la actividad objeto del contrato.
- Otros gastos básicos de aquellas personas acogidas que carecen de recursos, así como: vestuario básico, material escolar y otros gastos básicos.

NOTA: Se considera que se dispone de de ingresos económicos suficientes, cuando sean equivalentes a la Renta de Garantía de Ingresos correspondiente a la composición de la unidad convivencial, una vez sustraídos los ingresos de carácter finalista.

6. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR TRAS LA ADJUDICACION

La entidad que resulte adjudicataria deberá aportar obligatoriamente la siguiente documentación:

A.- Con anterioridad a la formalización del contrato

- Certificado de estar inscrita en el Registro de Servicios Sociales de la DFA. Esta documentación se recabará de oficio por el IFBS.
- 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.

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

- Relación jurada del personal recogido en el Anexo I, 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 tanto de la relación jurada anterior como del nuevo personal.
- Titulación y experiencia requeridas de las personas profesionales a subrogar y de las nuevas contrataciones.
- Certificado de cada persona trabajadora de no figurar en el registro central de delincuentes sexuales.

C.- En el plazo máximo de un mes a partir del día siguiente a la formalización del contrato:

- Inventario que describa pormenorizadamente la situación del bien cedido y el equipamiento con el que se dota.
- Contratos de mantenimiento pertinentes (extintores, etc.).
- En relación con las obligaciones en materia de seguridad y salud:
  - La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
  - 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.

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 persona firmante.

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

entidad adjudicataria.

Los documentos deberán presentarse originales o mediante copias de los mismos que tengan carácter de auténticas, conforme a la legislación vigente.

ANEXO I: LISTADO A 14/11/2025 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:

	Categoría	Contrato	% Jornada	Antigüedad	Turno	Titulación	Plus coordinación	Comentarios
1	Coordinador/a	100	100	07/10/2019	L-V	Grado Educación Social/ Master Univ Interv VG	6.370,92	
2	Educador/a	100	100	14/01/2020	L-V	Master en Interv con Indiviuos, Familias y Grupos/Grado en Educación Social/ Atención a la VG para profesionales		permiso por maternidad hasta 04/02/2026
3	Educador/a	410	100	24/03/2025	L-V	Téc Sup Integ Social/ Grado en Educación Social		Susti. Maternidad de 2
4	Educador/a	100	100	20/07/2020	L-V	Grado Educación Social/Emakunde-Emakumeraren Euskal Erakundea./Master Intervención VG		
5	Educador/a	200	55,50	14/01/2020	V, S Y D	Grado Educación Social/Experta Univ VG		
6	Integrador/a	100	100	14/01/2020	L-V	Téc Sup Integ Social/ Atención a la VG para profesionales del ámbito social		
7	Integrador/a	100	100	14/01/2020	L-D	Téc Sup Integ Social/ Atención a la VG para profesionales del ámbito social		

8	Integrador/a	100	100	06/03/2021	L-V	Téc Sup Integ Social/Emakunde-Emakumeraren Euskal Erakundea.		
9	Integrador/a	189	100,00	06/03/2020	L-D	Téc Sup Integ Social/ Atención a la VG para profesionales del ámbito social		Reducción de jornada por cuidado de menor. Jornada actual: 52%
10	Integrador/a	510	50,00	24/01/2025	L-D	Téc Sup Integ Social/ Interv VG y exclusión social		Sustitución reducción jornada 9
11	Integrador/a	410	100,00	06/10/2025	L-D	Téc Sup Integ Social		Sustitución de 18 hasta que se incorpore a su puesto
12	Integrador/a	200	60,00	10/04/2023	L-D	Téc Sup Integ Social/Interv con Mujeres en situación de maltrato y exclusión social		Contrato al 60% de jornada. Aumento al 100% durante el cuarto trimestre del 2025 para cubrir vacaciones.
13	Cocinero/a	200	55,50	11/09/2023	L-V	Cocina Dulce-Reposteria Tradicional/Cocinera Profesional		
14	Educador/a	100	100	09/12/2010	L-V	Diplomada Educación Social/Master VG		
15	Educador/a	200	54,5	25/07/2022	L-D	Grado Educación Social/Asesor en VG/Diploma Agente de Igualdad		
16	Educador/a	200	54,5	03/11/2022	L-D	Grado Educación Social/ Master Igualdad de Género		
17	Integrador/a	100	100	26/11/2016	L-D	Téc Sup Integ Social/Actuación y Prevención de la VG		
18	Integrador/a	100	100	01/10/2023	L-D	Téc Sup Integ Social/Curso Univ Espec Actuaciones profesionales en VG		Sustitución baja por IT de 19
19	Integrador/a	100	100	01/04/2022	L-D	Téc Sup Integ Social/Curso VG		Baja por IT desde 01/10/2025

20	Integrador/a	100	100	19/02/2022	L-D	Téc Sup Integ Social/Curso VG		
21	Integrador/a	100	100	09/12/2010	L-D	Téc Sup Integ Social/Curso VG		
22	Integrador/a	100	100	20/12/2021	L-D	Grado sup en Integración Social/Grado Sup. Igualdad de Género		Excedencia voluntaria hasta 10/01/2026. Es sustituido/a por 12

III Convenio colectivo de Intervención Social