PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN SOCIOEDUCATIVA Y PSICOSOCIAL A LAS VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA MACHISTA CONTRA LAS MUJERES EN ALAVA EN EL CENTRO DE ACOGIDA INMEDIATA (CAI)

Índice:

1. Objeto del contrato.
2. Contextualización y marco normativo.
3. Delimitación del CAI:
   - 3.1. Titularidad
   - 3.2. Autorización de uso
   - 3.3. Definición e intervención
   - 3.4. Objetivos del recurso
   - 3.5. Personas destinatarias
   - 3.6. Número de plazas del centro y régimen de ocupación
   - 3.7. Horario, lugar y duración de prestación de servicios
   - 3.8. Procedimiento de solicitud, acceso y finalización de la acogida residencial en CAI
   - 3.9. Tiempo de estancia
   - 3.10. Contenido de la Intervención psicosocioeducativa y acompañamiento social en CAI
   - 3.11. Contenido de la atención residencial en CAI
4. Especificaciones Técnicas
   - 4.1. Las que corresponden al IFBS
   - 4.2. Las que corresponden a la entidad prestataria:
     - 4.2.1. Proyecto Técnico
     - 4.2.2. Recursos Humanos
     - 4.2.3. Sustituciones y asignaciones
     - 4.2.4. Coordinación con entidad prestataria del Servicio Foral Hegoak de atención sociojurídica
     - 4.2.5. Mantenimiento y conservación del centro
     - 4.2.6. Confidencialidad y protección de datos
5. Seguimiento, control y evaluación
   - 5.1. Seguimiento técnico y control
   - 5.2. Evaluación económica
   - 5.3. Serán gastos incluidos en el precio de licitación los siguientes
6. Documentación a presentar

1. OBJETO DEL CONTRATO

Será objeto del presente contrato la prestación de servicios de atención socioeducativa y psicosocial a las víctimas de la violencia machista contra las mujeres que accedan al Centro de Acogida Inmediata (en adelante CAI).

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 de servicios 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 y los menores de edad y adolescentes expuestos a esa violencia.

2. CONTEXTUALIZACIÓN Y MARCO NORMATIVO

Marco normativo

La violencia machista 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.

Por su parte, la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, 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.

La *Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales* en el País Vasco establece como competencia foral los centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico y otros servicios residenciales para mujeres (artículo 22.2.4.6), que el *Decreto 185/2015, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales* desarrolla en la ficha 2.4.6. 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.

El CAI fue puesto en marcha por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz en 2014 y, en base al acuerdo de trasferencia de competencias en materia de servicios sociales, asumido en 2017 por el Instituto Foral de Bienestar Social (en adelante IFBS) de la Diputación Foral de Alava (en adelante DFA).

Atendiendo al artículo 7.a) y al artículo 60.2 de la *Ley 12/2008, de 5 diciembre, de Servicios Sociales*, el IFBS-DFA debe 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 CAI, de modo que complementen la gestión del recurso por el IFBS.

De acuerdo a lo establecido por la *Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres* y de acuerdo al objeto de contrato, la prestación de este servicio contribuirá a la igualdad de mujeres y hombres, incorporará la perspectiva de género en su programación y actuaciones, hará un uso no sexista del lenguaje, presentará a mujeres y hombres como iguales en dignidad y derechos e incorporará la reflexión sobre roles y estereotipos de género y las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres, en las actividades cotidianas.

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

Datos de ocupación en años previos

En el año 2021 se atendieron en el CAI 34 unidades familiares (34 mujeres y 40 personas a cargo). Entre las personas a cargo, 9 tenían entre 0 y 3 años de edad; 9 tenían entre 4 y 6 años de edad; 17 personas tenían entre 7 y 12 años de edad; y 5 personas tenían entre 13 y 17 años de edad. La ocupación media fue de 8’5 personas/día y de 3’66 unidades familiares/día, siendo la moda 3 unidades familiares y 7 personas.

En el año 2022 se atendieron en el CAI 54 unidades familiares (54 mujeres, 65 personas menores de edad a cargo y 2 personas adultas a cargo). Entre las personas menores de edad a cargo, 22 tenían entre 0 y 3 años de edad; 17 tenían entre 4 y 6 años de edad; 19 personas tenían entre 7 y 12 años de edad; y 7 personas tenían entre 13 y 17 años de edad. La ocupación media fue de 17'33 personas/día y de 7'29 unidades familiares/día, siendo la moda 7 unidades familiares y 13 personas.

En el año 2023 se atendieron en el CAI 69 unidades familiares (69 mujeres, 67 personas menores de edad a cargo y 1 persona adulta a cargo). Entre las personas menores de edad a cargo, 13 tenían entre 0 y 2 años de edad; 17 tenían entre 3 y 5 años de edad; 15 tenían entre 6 y 9 años de edad, 12 tenían entre 10 y 12 años de edad; 7 personas tenían entre 13 y 15 años de edad; y 3 personas tenían entre 16 y 17 años de edad. La estancia media de las unidades familiares fue de 56,14 días. La ocupación media fue de 15 personas/día y de 8,52 unidades familiares/día.

3. DELIMITACIÓN DEL CAI

3.1. Titularidad

El Centro de Acogida Inmediata 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.

Autorizará asimismo la ocupación de plazas con pernocta en alojamiento alternativo en aquellos supuestos en que sea precisa la acogida residencial inmediata y no hubiere plazas en el CAI o, habiendo plazas disponibles, se considere más adecuada su derivación a ese alojamiento alternativo.

3.3. Definición e intervención

- **Centro de acogida inmediata**: es un recurso residencial *de corta estancia, accesible durante las 24 horas del día, todos los días del año, que acoge a mujeres víctimas de maltrato doméstico con inmediatez y durante el periodo necesario para la valoración de sus necesidades con carácter previo a su derivación al recurso más idóneo.* (Decreto 185/2015, ficha 2.4.6) Periodo durante el que presta intervención socioeducativa y psicosocial.
- **Intervención socioeducativa y psicosocial:** proceso basado en una relación educativa, previamente acordada en el Plan de Atención Personalizado y los Programas de Atención Individualizada, con el horizonte del empoderamiento de la mujer, que 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 CAI, incluye acogida en situación de crisis, primeros auxilios psicológicos, 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, información de recursos y de la forma de acceder a ellos, información de derechos y de la forma de ejercerlos. Está dirigida personalizadamente a cada una de las personas de la unidad convivencial acogidas, teniendo en cuenta las características y los recursos personales de cada una.

- **Acompañamiento Social:** es un proceso basado en una relación de ayuda entre la persona interesada y una persona profesional que, con base en el Plan de Atención Personalizada y los respectivos Programas de Atención Individualizada acordados, contribuye a mejorar su desenvolvimiento autónomo e integración social. En el caso del CAI, es un acompañamiento social intensivo y planificado orientado a la toma de decisiones y al itinerario a seguir en el corto plazo para la solución de los problemas más inminentes para salir de la situación de violencia de género.
- **Prestaciones residenciales complementarias:** alojamiento, manutención (incluye alimentación y otros gastos necesarios para la cobertura de necesidades básicas), lavandería y limpieza, así como el mantenimiento físico de las dependencias.

3.4. Finalidad y objetivos del recurso:

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

El objetivo de este servicio es ofrecer atención social especializada de urgencia en alojamiento de corta estancia a mujeres en situación de crisis por graves conflictos convivenciales y/o violencia machista, acompañadas de sus hijos e hijas y personas a su cargo, cuya integridad física y/o emocional, e incluso su vida, están en peligro.

Para ello, mediante una relación educativa y de ayuda -y en consonancia con el Plan de Atención Personalizada y los Programas de Atención Individualizada acordados- los objetivos operativos de este servicio son:

a) Atender de forma inmediata las situaciones de necesidad críticas asociadas a graves conflictos convivenciales, en particular a las personas víctimas de la violencia machista.

b) Facilitar un alojamiento temporal de urgencia a las mujeres que, por encontrarse en tales situaciones críticas, no dispongan de alojamiento habitual o hayan tenido que abandonarlo, junto con las personas que convivan habitualmente con ellas y dependan

de ellas, ya se trate de hijos o hijas a su cargo, sean o no menores de edad, o de personas adultas dependientes.

c) 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.

d) 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.

e) 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.

f) Facilitar acompañamiento y protección social con carácter intensivo, adecuado a las necesidades.

g) 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 intervención social de urgencia en alojamiento donde poder recibir apoyo en su situación de crisis y residir en condiciones de seguridad.

- Con objeto de mantener la unidad convivencia y ampliar la intervención social y apoyo en su situación de crisis, se mantendrá la unidad convivencial (con excepción del agresor) y 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 a su cargo, siempre que pertenezcan a la misma unidad de convivencia.

- Todas las personas destinatarias deberán cumplir los requisitos de acceso, entre ellos los contemplados en el Decreto de 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 una intervención de urgencia.

No se exigirá ningún requisito administrativo, al margen de la prescripción técnica, teniendo el CAI la consideración de servicio de urgencia social, a los efectos previstos en el artículo 3.3 de la Ley de Servicios Sociales, y de servicio de acceso directo.

3.6. Número de plazas

El CAI está ubicado en un edificio de viviendas y tiene una superficie aproximada de 400m2. Estará plenamente operativo las 24horas/ 365 días del año.

Se procurará que ninguna habitación sea ocupada por dos unidades familiares al mismo tiempo, salvo situaciones en las que se considere conveniente compartir dicho espacio, durante el menor tiempo posible.

Si se superase la ocupación máxima prevista (8 unidades familiares o 16 personas, sin que se contabilicen a estos efectos las personas hasta 3 años de edad) se hará uso de alojamiento alternativo para pernocta, así como en caso de que, a pesar de haber disponibilidad de plazas libres en el CAI, y previa valoración por parte del IFBS, se considere necesario por razones de idoneidad o seguridad.

Para el uso como alojamiento alternativo, el I.F.B.S. pondrá a disposición de la entidad adjudicataria -siempre que sea posible- inmueble al efecto, asumiendo esta la obligación del mantenimiento y conservación ordinarios del mismo, su mobiliario e infraestructuras asociadas. En segundo orden, -si ello no fuera posible-la entidad deberá localizar medios privados en habitaciones hoteleras u aparta-hoteles, estando incluidos dentro del contrato 3.600 usos. Si se superasen dichos usos, el abono de los mismos correrá a cargo del IFBS.

Todas las personas acogidas en el inmueble del CAI, así como las personas acogidas con pernocta en alojamiento alternativo son beneficiarias del recurso y deberán en la medida de lo posible utilizar las estancias comunes, para la realización de comidas y determinadas actividades que se consideren dentro de su plan individual de intervención, salvo que se valore intervención más apropiada por parte del equipo técnico del IFBS.

En caso de ser necesaria la utilización de alojamiento alternativo para pernocta, se realizara de la siguiente manera:

- Mujeres solas, sin personas a su cargo. Se priorizará el uso de habitaciones hoteleras.
- Mujeres con niños, niñas y adolescentes u otras personas a su cargo, se prioriza el alquiler de aparta-hotel por mes completo.

3.7. Horario, lugar e intensidad de prestación de servicios

El horario de prestación de servicios objeto de este contrato es de 24 horas los 365 días del año.

La sede de prestación de servicios objeto de este contrato será el inmueble facilitado por el IFBS, que se especificará en anexo al contrato y cuya dirección y teléfono es necesario mantener el anonimato por razones de seguridad y que contará con atención presencial

permanente. En cualquier caso, el lugar de prestación del servicio de intervención socioeducativa y psicosocial abarca todo el Territorio Histórico de Alava.

La duración de la prestación del contrato será el sumatorio de las horas determinadas en estos pliegos para cada una de las figuras profesionales, basado en los tiempos de dedicación anuales establecidos para cada una de las figuras profesionales que se detalla en el apartado 4.2.2 (Recursos Humanos que corresponden a la entidad adjudicataria).

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

El procedimiento de solicitud, acceso y finalización de la acogida estará determinado por el IFBS, de acuerdo a lo siguiente:

- El acceso y estancia en el CAI es voluntario y gratuito para las personas acogidas y requiere solicitud previa de la persona interesada dirigida al IFBS.
- La solicitud de acogida se formalizará ante el o la Trabajadora Social de referencia en servicios sociales o bien en el Servicio Social de Base que le corresponda por domicilio o, fuera de su horario de atención, ante el Servicio Municipal de Urgencias Sociales (en adelante SMUS). La interesada firmará la solicitud debidamente cumplimentada, junto con el consentimiento informado de trasvase de datos personales al IFBS y a la entidad prestataria de servicios en el CAI, así como su compromiso de aceptación de la normativa básica del CAI.
- Recibida la solicitud de la interesada, el IFBS -fuera de su horario de atención el SMUS-, comunicará telefónicamente y por escrito a la entidad prestataria de servicios en el CAI la relación de personas que han solicitado la acogida, así como las previsiones para el acceso.
- El acceso al CAI, en determinadas situaciones de urgencia, podrá realizarse en horario festivo y/o nocturno.
- Las profesionales que trabajan en el CAI, no permitirán el acceso al mismo a ninguna persona particular que no figure en la citada comunicación, ni profesional ajena a dicha prestación de servicios, salvo del equipo de atención de violencia de género del IFBS o personas que éste expresamente autorice.
- 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.
- Con carácter excepcional, la persona interesada podrá solicitar prórroga de la estancia en el CAI, con al menos una semana de antelación respecto a la fecha máxima prevista en la resolución de aprobación de la acogida. El IFBS valorará y resolverá las solicitudes de prórroga.

- La finalización de la acogida podrá producirse por denegación por parte del IFBS a la solicitud de acceso, por renuncia o desistimiento por parte de la persona solicitante, por alcance de los objetivos planteados, por finalización del periodo de acogida aprobado, por resolución de baja disciplinaria por parte del IFBS en caso de falta muy grave, o por causas sobrevenidas.

3.9. Tiempos de estancia

La estancia en este recurso tendrá un carácter temporal breve, que será el que haya sido expresamente autorizado por el IFBS en las resoluciones administrativas -con carácter general 30 días- emitidas en respuesta a la solicitud de acogida y a sus posibles prórrogas.

3.10. Contenido de la Intervención socioeducativa y psicosocial en el CAI

- **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, primeros auxilios psicológicos, 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 CAI deberá contar con una profesional referente que asumirá, en colaboración con las personas acogidas, la elaboración y seguimiento de un Programa de Atención Individualizada (PAI). Este PAI será derivado del Plan de Atención Personalizada (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 CAI, los apoyos psicosociales específicos que facilitarán las profesionales abarcando las diferentes áreas de intervención con la unidad familiar. El PAI se materializará en una planificación semanal, que será objeto de evaluación y actualización semanal entre la persona interesada y su profesional referente en el CAI. Todas las personas acogidas en el CAI deberán contar con un PAI adaptado a sus circunstancias y características, 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. Esta deberá garantizar que todas las profesionales del CAI tienen 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 CAI. 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.

- **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 socioeducativo que constate la intervención realizada, logro de objetivos y orientaciones y propuestas para la continuidad de la atención. Ese informe deberá ser remitido al equipo profesional del IFBS en las 48 horas posteriores a la finalización de la acogida en el CAI a la unidad familiar.

3.11. Contenido de la atención residencial en CAI

La atención residencial en el CAI, 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, la limpieza y mantenimiento del centro y la distribución, organización y puesta a punto de las dependencias.

Contará para su desarrollo con protocolos específicos de la entidad, aprobados por el IFBS.

4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

4.1. LAS QUE CORRESPONDEN AL IFBS

4.1.1. Delimitar reglamentariamente la prestación de estos servicios, estableciendo el procedimiento de acceso, duración y finalización, la gratuidad de la atención, personas destinatarias, duración y contenido de la atención, derechos y deberes de las personas usuarias y profesionales, normativa y procedimiento de participación.

4.1.2. Comunicar a la entidad adjudicataria la autorización de acceso de las personas objeto de atención en el CAI, en todos los procesos de acogida programada y acordar con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz el procedimiento a seguir por el SMUS para la comunicación de los casos en que la urgencia e inmediatez así lo requieran. Esta comunicación incluirá información y documentación de la unidad familiar relevante para la intervención.

4.1.3. Valorar y resolver las solicitudes de acogida en el CAI, en el plazo de una semana, y comunicarlo a la persona interesada.

4.1.4. Establecer un Equipo Psicosocial de referencia en el IFBS para las unidades familiares acogidas en el CAI.

4.1.5. Determinar Trabajador/a 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 estas un PAP actualizado y será coordinadora de caso.

4.1.6. Determinar las personas técnicas de referencia en el Área de Intervención Social que serán responsables de adecuar la implementación de los servicios de intervención socioeducativa y psicosocial y acogida residencial en el CAI. 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.

4.1.7. Realizar un diagnóstico y valoración de necesidades que derive en un PAP de cada unidad familiar acogida, el cual servirá de base para la elaboración del PAI por parte del equipo profesional en el CAI.

4.1.8. Tramitar los expedientes disciplinarios en caso de incumplimiento muy grave de los deberes establecidos para las personas usuarias.

4.1.9. Gestionar sesiones presenciales de presentación del CAI 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 como en cursos, jornadas, entidades locales, asociaciones o medios de comunicación.

4.1.10. Velar y hacer cumplir el 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, así como los Protocolos municipales de coordinación interinstitucional en esta materia, ratificados por la DFA.

4.1.11. Desarrollar acuerdos y protocolos de la coordinación con otras entidades intervinientes que puedan estar implicadas en la atención a las personas acogidas en el CAI.

4.1.12. 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 semanalmente, 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 CAI.

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

4.1.14. Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo que exceda de lo recogido en el punto 5.3 y gastos extraordinarios de la comunidad, así como tributos y otros gastos que graven los inmuebles.

4.1.15. Abonar a la entidad adjudicataria de este contrato los gastos derivados de uso excepcional de alojamientos alternativos para pernocta.

4.2. LAS QUE CORRESPONDEN A LA ENTIDAD ADJUDICATARIA:

4.2.1. PROYECTO TÉCNICO

La entidad adjudicataria deberá contar con un Proyecto Técnico desarrollo de la atención a las víctimas de la violencia contra las mujeres acogidas en el CAI, el cual será presentado a la licitación a que estos pliegos técnicos hacen referencia. El Proyecto constará de dos partes diferenciadas: la metodología y las herramientas. Podrán añadirse cuantos anexos aclarativos se considere oportuno que permitan un mejor conocimiento de los aspectos valorables.

La Metodología se refiere a la descripción de cómo organiza la entidad la prestación del servicio que se contrata en diferentes ámbitos, según la clasificación que se recoge a continuación y que deberá ser tenida en cuenta en el Proyecto presentado a la licitación, no valorándose ningún apartado que no se corresponda con los mencionados, ni aquella información que corresponda a un epígrafe pero haya sido introducida en otro. En cuanto a las Herramientas, se trata de instrumentos prácticos, que recogen las pautas, protocolos y procedimientos de trabajo sistematizados y estructurados, y están relacionadas con los apartados contemplados en la metodología.

1) **Metodología**. Los epígrafes que habrá de contemplar este apartado son:

- Gestión del equipo: Se deberán señalar los criterios seguidos por la entidad para la distribución de funciones, tareas y responsabilidades entre las y los profesionales que forman el equipo y cómo ejerce el liderazgo. 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. Habrán de señalarse los criterios a seguir y las vías de comunicación y coordinación interna, así como la resolución de conflictos en el equipo profesional, la gestión de la sobrecarga y la prevención de riesgos psicosociales. Se establecerá la previsión del control y supervisión de la práctica profesional.

  Las HERRAMIENTAS que guardan relación con la gestión del equipo son la 1, 2, 3 y 4.

- Gestión residencial: Se deberán señalar los criterios seguidos por la entidad para 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, 13 y 14.

- Atención personalizada: Se deberán definir y desarrollar las fases, pautas y elementos principales de la acogida, los primeros auxilios psicológicos. Así mismo, se establecerá la metodología de elaboración, desarrollo, seguimiento y adecuación de los PAI. Se marcarán los criterios para el 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 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 y 23.

- Coordinación de casos: criterios, actuaciones, métodos y contenidos de la coordinación de casos con el equipo, con el IFBS y, en su caso, recursos sociales complementarios

  Las HERRAMIENTAS que guardan relación con la coordinación son la 24 y 25

- Gestión de la información: La entidad señalará cómo se garantiza el derecho fundamental a la intimidad y se gestiona el secreto profesional y la protección de datos, recogida de solicitudes y documentación relevante. Se contemplarán los aspectos a tener en cuenta para la gestión del expediente individual, custodia de la documentación y de los expedientes, respetando la normativa sobre protección de datos.

  Las HERRAMIENTAS que guardan relación con la gestión de la información son la 26 y 27.

- 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. Evaluación de la eficacia del conjunto de las actuaciones.

  Las HERRAMIENTAS que guardan relación con la evaluación son la 28 y 29

2) Herramientas: Deberán 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. Procedimiento de control de cumplimiento de deberes profesionales.

5. Protocolo de seguridad del CAI.
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 estimular la participación en la vida del centro.
12. Protocolo de resolución de conflictos en la convivencia.
13. Protocolo de atención a personas que pernocten en alojamiento alternativo.
14. Procedimiento para la información y comprensión de la importancia de la normativa del CAI.
15. Protocolo de recepción y primera acogida.
16. Protocolo de elaboración, aplicación y evaluación del PAI.
17. Protocolo de despedida y cierre.
18. Pautas socioeducativas para desarrollo de la autoprotección y seguridad personal.
19. Pautas socioeducativas para desarrollo del afrontamiento del estrés.
20. Pautas socioeducativas para potenciar habilidades de maternaje.
21. Pautas socioeducativas para gestión de la economía personal/familiar.
22. Pautas socioeducativas para potenciar el empoderamiento de las mujeres.
23. Pautas socioeducativas para apoyo psicosocial a adolescentes y pautas socioeducativas para apoyo psicosocial a niñas y niños.
24. Modelo de informe de cierre de la intervención socioeducativa y psicosocial.
25. Herramienta para seguimiento y coordinación de caso.
26. Protocolo para la gestión/custodia de la documentación y de los expedientes físicos y digitales.
27. Consentimientos informados para las coordinaciones con otros/as profesionales.
28. Indicadores de evaluación de cumplimiento de objetivos.
29. Modelo de memoria anual.

4.2.2. RECURSOS HUMANOS

Contar con los recursos humanos capacitados y en número suficiente para garantizar un correcto cumplimiento de los objetivos y actuaciones establecidos en estos pliegos, que

estará integrado al menos por los siguientes perfiles profesionales: Responsable de equipo, Trabajo Social, Educación Social, Integración Social, Psicología, Personal de cocina y Personal de limpieza.

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

Responsable de equipo:

- Requisitos profesionales: Licenciatura o Grado Universitario en Psicología, Psicopedagogía, Pedagogía, Educación Social, 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.

Trabajo Social:

- Requisitos profesionales: Diplomatura o Grado Universitario en Trabajo Social 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 en trabajo social con víctimas de violencia de género; opción c: postgrado universitario que incluya al menos 90 horas de formación en materia de violencia de género y experiencia acreditada de 6 meses mínimo en trabajo social con víctimas de violencia de género)
- Funciones:
    - Información 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.
    - Participación en la primera acogida de personas usuarias y primera atención psicosocial.
    - Valoración de necesidades de las personas acogidas.
    - Orientación y acompañamiento social a las unidades familiares acogidas en el CAI.
    - Apoyo a las mujeres acogidas en la tramitación y gestión de servicios y prestaciones.
    - Apoyo a las educadoras sociales en el seguimiento del PAI.
    - Realización de los informes sociales que le sean requeridos.
    - Coordinación de caso con el equipo psicosocial de referencia en el IFBS.
- Tiempo de prestación: una jornada completa garantizado la presencia en horario de mañana de lunes a viernes y, al menos, una jornada de tarde. Se garantizará su participación en las reuniones de equipo semanales.

<u>Educación Social:</u>

- 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 Programa de Atención Individual 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.

- Tiempo de prestación: 7.372,84 horas anuales (año no bisiesto) se garantizará la atención los 365 días del año, cubriendo como mínimo el horario de 9:30 a 19:30 de lunes a viernes, y de 10:00 a 17:00 sábados, domingos y festivos, trabajando simultáneamente 2 profesionales todos los días laborables (lunes a viernes) en horario de 10:00 a 13:00. Se garantizará la participación del equipo de educadoras-educadores sociales en las reuniones de equipo semanales.

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 machista 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 Programas de Atención Individual 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: 14.964 horas (año no bisiesto). Se garantiza la presencia las 24 horas del día los 365/366 días del año, contemplando tanto el solapamiento de 10 minutos entre profesionales, como la participación semanalmente en las reuniones de equipo (546 horas anuales).

Psicología:

- Requisitos profesionales: Licenciatura o Grado Universitario en Psicología; 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 psicólogo/a 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 psicólogo/a en atención a víctimas de violencia de género)

- Funciones:
    - Primeros auxilios psicológicos.
    - Contención emocional y atención en situaciones de crisis.
    - Apoyo a mujeres en especial situación de vulnerabilidad.
    - Apoyo a niñas, niños y adolescentes en especial situación de vulnerabilidad.
    - Dotación de herramientas de manejo conductual y de apoyo emocional a las personas acogidas en el centro.
    - Dotación de herramientas de manejo conductual y de apoyo emocional al equipo de profesionales del centro de cara a su interacción con las personas usuarias.
- Tiempo de prestación: el 100% de una jornada completa de la jornada anual. Se garantizará su participación en las reuniones de equipo semanales.

<u>Personal de cocina</u>

- Requisitos profesionales: Opción A: Formación Profesional en cocina y gastronomía (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.
- 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: se garantizarán 5 horas diarias de lunes a viernes y 4 horas diarias sábados, domingos y festivos.

Personal de limpieza:

- Requisitos profesionales: formación mínima de 90 horas en esta materia.
- Funciones:
  - Limpieza general del recurso, siempre que se estime necesario, con un mínimo de 1 limpieza al mes.
  - Limpieza diaria básica de zonas de uso común, almacenes, despachos, pasillos, lavandería, baños…, excepto cocina.
  - Lavado y mantenimiento de la lencería (sábanas, toallas...).
  - Limpieza y desinfección de habitaciones cada vez que haya una baja en el recurso y un acceso programado.
  - Desinfección de los elementos de uso común del recurso: manillas, interruptores, mesas, sillas, aseos…
- Tiempo de prestación: se garantizarán 5 horas diarias de lunes a viernes y 4 horas diarias sábados, domingos y festivos.
- 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 los profesionales asignados al servicio. Estos acuerdos o modificaciones no serán de aplicación, hasta tanto en cuanto, 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 del centro. En el caso de la figura del responsable de equipo la sustitución se garantizara cuando se prevea una ausencia superior a 72 horas.

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 mediante declaración jurada 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 Intervención Social antes del 30 de junio de cada año.

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 Intervención Social podrá solicitar el cambio de personal.

Excepcionalmente, para las sustituciones que se prevean inferiores a 3 meses, se podrán obviar los requisitos de experiencia y especialización, acreditando que no ha sido posible encontrar profesionales que cumplan dichos requisitos.

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

del mismo 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 el caso de que las propuestas de sustitución de la empresa adjudicataria no fueran aceptadas por el IFBS, correría por cuenta de la Administración el coste de la no cobertura de la baja producida, por lo que la facturación mensual de la empresa adjudicataria no se vería afectada, siempre que la falta de aceptación de las propuestas no fuera consecuencia de la existencia de mala fe en su elaboración, o de ánimo de que las mismas se convirtieran en inaceptables para la Administración.

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/de la trabajador/a propuesto/a, 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:

- 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.
- Garantizar los desplazamientos del personal que sea requerido para desarrollo 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 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.
- 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.
- A garantizar el derecho de las personas beneficiarias a ser atendidas en cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma.
- 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 de 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. Sistemas Alternativos y Aumentativos de la Comunicación (SAAC)
    20. Atención centrada en las relaciones.

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

4.2.5. COORDINACIÓN CON ENTIDAD PRESTATARIA DEL SERVICIO FORAL HEGOAK DE ATENCIÓN SOCIOJURÍDICA

En el marco de la intervención con las personas usarías del CAI, el aspecto jurídico cobra especial relevancia, para lo cual el CAI contará con la presencia del Servicio Foral Hegoak de Atención sociojurídica en el propio recurso semanalmente.

Por ello, la entidad adjudicataria queda obligada a mantener una coordinación fluida con la entidad o persona que preste dicho servicio y a facilitarle el acceso a la documentación jurídica relevante de cada expediente, tanto para el seguimiento y asesoramiento respecto a la situación jurídica de las personas atendidas, como para el ajuste y planificación de dicho servicio en la organización diaria del centro.

4.2.6. MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DEL CENTRO

La entidad adjudicataria está obligada al correcto uso y estado del inmueble y asumirá la obligación del mantenimiento y conservación ordinarios del edificio, mobiliario e infraestructuras asociadas. A modo de ejemplo se relacionan a continuación las siguientes operaciones, sin ánimo de exhaustividad:

1. Mantenimiento actualizado del inventario.
2. Revisión mensual necesaria del inmueble y solución de incidencias vinculadas al mantenimiento tales como:
    - Cambio de manillas, bisagras, guías, etc., de puertas, muebles, cajones, etc.
    - Sustitución de elementos de la instalación eléctrica agotados o deteriorados: lámparas de iluminación, enchufes, interruptores, interruptores automáticos, etc.
    - Reparación de componentes de la instalación de fontanería y saneamiento: desatasco de desagües, sustitución de grifos, arreglo de fugas, etc.
    - Sustitución de cristales.
    - Así como cualquier otro que por sus características se deduzca que sea de conservación, y mantenimiento ordinario.
3. La adquisición de elementos menores y reparaciones menores que no superen los 500 euros/año (que serán previamente acordados con la institución titular del recurso, abonados por la entidad adjudicataria e incorporados al inventario), así como la propuesta de realización de mejoras o reparaciones que superen esa cantidad.

- Reparación del mobiliario del centro: muebles de oficina, sillas, electrodomésticos, aparatos para actividades diversas: manualidades, etc.
- Así como cualquier otro que por sus características se deduzca que sea de conservación y mantenimiento ordinario.

4. Limpieza general mensual.

Es responsabilidad de la entidad adjudicataria mantener los bienes objeto del contrato en perfecto estado de funcionamiento, limpieza e higiene, quedando obligada a poner en conocimiento del IFBS cualquier anomalía que se produzca y, en general, cualquier irregularidad que provoque deterioro del inmueble o no permita el normal funcionamiento del Centro.

El Servicio de Mantenimiento del IFBS podrá auditar en cualquier momento el estado de las instalaciones, infraestructuras y elementos de construcción del edificio, 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 estará obligada a costear las obras que se deriven de la auditoría siempre que se deban al mantenimiento ordinario.

En caso de que la entidad adjudicataria no cumpla con esta obligación de mantenimiento y conservación ordinaria, se efectuará por parte del IFBS la correspondiente imputación de los gastos asumidos a la empresa adjudicataria. Asimismo, la no asunción de esta obligación conllevará causa de resolución del contrato.

La entidad adjudicataria, deberá colaborar con el IFBS 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 un mes a contar desde la formalización del contrato formando parte el documento resultante de este último. Anualmente se realizará revisión y actualización del inventario.

Dos meses antes de la finalización del contrato, así como en el caso de cambio de ubicación del recurso, el Instituto Foral de Bienestar Social junto con la entidad adjudicataria comprobará que el estado final coincide con el inicial. De no ser así, la entidad adjudicataria está obligada a reponer, reparar o acondicionar cualquiera de los elementos antes mencionados.

Transcurrido el plazo de vigencia del contrato, el centro, las instalaciones afectadas a la prestación del servicio y el equipamiento, revertirán al IFBS en correctas condiciones de uso.

4.2.7. 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, 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 queda obligada a la entrega al IFBS de los expedientes completos de las personas acogidas a la finalización de las intervenciones realizadas.

5 SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN

5.1. Seguimiento técnico y control

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 éste de la comisión de seguimiento del contrato y en las sesiones presenciales de presentación del CAI 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:

- 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 contra las mujeres (con policía, juzgado, educación…)
- Informes de cierre, cuando han finalizado la estancia en el CAI, 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 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).

- Semestralmente:

- Informe semestral de evolución del CAI y atención prestada, antes del 15 de julio.

- Anualmente:

- 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 Instituto Foral de Bienestar Social 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 Instituto Foral de Bienestar Social, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación:

➢ Mensualmente:

Facturación del servicio.

➢ Semestralmente:

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

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.

Incidencias del personal del semestre mediante declaración jurada respecto a las situaciones de incapacidad laboral, vacaciones, excedencia temporal y otras licencias contempladas en el convenio colectivo de aplicación.

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

➢ Anualmente:

Certificado de estar al corriente en las obligaciones tributarias y sociales, presentando así mismo la Relación Nominal de Trabajadores (RNT) y los Recibos de liquidación de cotizaciones (RLC)

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

Plazo: La información referida deberá ser suministrada al IFBS 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.

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

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

Cuando la entidad adjudicataria en su oferta presente un compromiso de hacer, desarrollar o adquirir y, ésta 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 entidad 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 incluidos en el precio de licitación los siguientes:

- La contratación del personal a su servicio.
- Reparaciones y mantenimiento en buen uso de los bienes cedidos 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/adquisición de bienes de similar calidad y servicio, con excepción de los que afecten a la estructura del inmueble.
- La adquisición de elementos menores y las reparaciones menores que no superen los 500€/año, que serán previamente acordados con la institución titular del recurso, abonados por la entidad adjudicataria e incorporados al inventario, de acuerdo al epígrafe 4.2.6, 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. Se procurará incluir al menos un porcentaje del 10% la compra de productos procedentes de agricultura ecológica y/o de cercanía sobre el total del presupuesto.
- 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, incluidos los gastos de transporte para el acceso inicial al CAI.
- Gastos de reposición del menaje, vajilla, ropería de lencería para el recurso, productos de higiene y limpieza.
- Gastos de farmacia y de ocio programado.
- Los gastos derivados de los suministros de luz, agua, gas, teléfono (fijo y móvil), internet. Todo tipo de impuestos, tasas y gravámenes relacionados directamente con el desarrollo de la actividad objeto del contrato.

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 Diputación Foral de Álava. Esta documentación se recabará de oficio por el Instituto Foral de Bienestar Social.

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.
- Plan de autoprotección según lo recogido en el Decreto 227/2010, de 2 de noviembre por el que se regulan las obligaciones de autoprotección exigibles a determinadas actividades, centros o establecimientos para hacer frente a situaciones de emergencia. Dicho plan se ha de inscribir en el Registro General de Planes de Autoprotección de Euskadi.
- Plan de formación que incluya las materias a impartir en el periodo siguiente, consensuado con los servicios técnicos del IFBS, tanto tras la formalización del contrato.

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

De acuerdo con el III Convenio Colectivo de Intervención Social de Álava, la entidad adjudicataria deberá subrogarse en las obligaciones y responsabilidades en relación a los trabajadores y trabajadoras que prestan el servicio. Esto así, en cumplimiento del artículo 130 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, a continuación se resume la información remitida por la empresa prestataria del servicio a fecha 26 de marzo de 2024.

Categoría	Titulación	Contrato	Antigüedad	% Jornada	Compl. responsabilidad	Plus turn. y nocturnidad	Plus antigüedad	Observaciones
Coordinador	Grado Educ. Social/ Técnico Sup. Integrac.Social	100	25/08/2017	100	6.246,00		616,00	
Trabajador/a social	Diplom. Trabajo Social	100	16/07/2016	100			616,00	
Psicóloga	Licenc. Psicología	200	05/12/2023	50				
Educador/a	Diplom. Edu. Social/ Técnico Sup. Integrac.Social	200	03/07/2021	95		2.481,04		
Educador/a	Diplom. Educación Social	200	02/06/2021	95		2.481,04		
Educador/a	Grado Educación Social	200	01/07/2022	95		2.481,04		
Educador/a	Grado Educación Social	200	04/07/2022	95		2.481,04		
Educador/a sust. (1)	Grado Educación Social	200	12/06/2023	33,5		2.481,04		Cubre vacaciones
Educador/a sust. (1)	Grado Educación Social	200	12/11/2023	45,5		2.481,04		Cubre vacaciones
Integrador/a	Licenciatura en Psicología	100	11/02/2015	100		2.481,04	924,00	Baja por IT
Integrador/a	Técnico Sup. Integrac. Social	410	17/10/2023	100		2.481,04		Sustitución de IT
Integrador/a	Técnico Sup. Integrac. Social	100	10/02/2015	100		2.481,04	924,00	
Integrador/a	Técnico Sup. Integrac. Social	100	28/08/2020	100		2.481,04	308,00	
Integrador/a	Técnico Sup. Integrac. Social	100	19/02/2022	100		2.481,04		
Integrador/a	Técnico Sup. Integrac. Social	100	30/09/2019	100		2.481,04	308,00	
Integrador/a	Técnico Sup. Integrac. Social	100	27/12/2018	100		2.481,04	308,00	
Integrador/a	Grado Edu. Social/ Técnico Sup. Integrac. Social	100	20/04/2022	100		2.481,04		
Integrador/a	Técnico Sup. Integrac. Social	100	16/10/2023	100		2.481,04		
Integrador/a sust.(1)	Tec. Espec. Adaptación Social	200	19/03/2023	40				Cubre vacaciones
Integrador/a sust.(1)	Técnico Sup. Integrac. Social	200	06/12/2023	50				Cubre vacaciones
Integrador/a sust.(1)	Técnico Sup. Integrac. Social	200	10/06/2022	40				Cubre vacaciones
Cocinero/a (2)	Técnico Cocina y Gastronomía/Técnico Sup. Dirección de Cocina	200	16/10/2023	72				
Cocinero/a (2)	Técnico Cocina y Gastronomía	200	01/12/2023	23				
Limpiador/a	Estudios primarios completos	200	01/04/2019	72			308,00	
Limpiador/a	Estudios primarios completos	200	14/04/2022	23				

III Convenio de Intervención Social de Álava.

(1) Personal con contrato indefinido para sustituir vacaciones. Pendientes de aumento de jornada del 01/03/2024 al 31/12/2024 para ajustar calendario de sustituciones de vacaciones.

(2) Los cocineros tienen esta cláusula en su contrato: QUINTA. Queda prevista la ampliación de jornada anual para la cobertura de las vacaciones del resto del equipo de cocina. Esta ampliación de jornada se realizará en función de las horas efectivamente trabajadas para cubrir vacaciones del resto del equipo y se revisará anualmente para ajustar dicho %.