CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN SOCIOJURÍDICA DEL SERVICIO FORAL HEGOAK

Índice:

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

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

1. OBJETO DEL CONTRATO

Será objeto del presente contrato la prestación del SERVICIO FORAL HEGOAK de ATENCIÓN SOCIOJURÍDICA especializada en violencia de género.

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

2. CONTEXTUALIZACIÓN Y MARCO NORMATIVO

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

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

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

Esa Ley reconoce que las mujeres víctimas de la violencia de género, y sus hijas e hijos bajo su guarda o custodia, tienen derecho a la asistencia social integral, que tendrá carácter multidisciplinar y abarcará, entre otras, la información, la atención psicológica y la atención social. La Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia modifica el artículo 156 del Código Civil para garantizar la atención y asistencia psicológica de los hijos e hijas menores de edad, cuando conste sentencia

condenatoria no extinguida y también cuando, aunque no se haya interpuesto denuncia previa, la mujer esté recibiendo asistencia en un servicio especializado de violencia de género.

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

La Diputación Foral de Álava, a través de su organismo autónomo Instituto Foral de Bienestar Social, presta desde los años 90 atención jurídica a las mujeres en general y a las víctimas de violencia machista, en particular. Este servicio se desarrolla complementariamente con la atención psicosocial a las víctimas y, desde 2016, ambos servicios responden a la denominación de Servicio Foral Hegoak.

Respecto del volumen de atención sociojurídica prestada, en 2021 han sido atendidas 290 mujeres: 236 mujeres solicitantes de orientación jurídica, 30 de apoyo y seguimiento de los procesos jurídicos/judiciales por violencia de género y 24 en el centro de acogida inmediata. Se han concertado 430 citas (368 en Vitoria, 30 en Llodio y 32 en Amurrio) y se han realizado un total de 382 entrevistas (323 en Vitoria, 30 en Llodio y 29 en Amurrio) de orientación jurídica y 88 de seguimiento de procesos por violencia de género.

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

La vigencia del actual contrato finalizará como fecha máxima el 31 de marzo 2022, esta administración foral ha convocado proceso de licitación, que ha quedado desierto por falta de concurrencia.

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

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

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

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 SERVICIO FORAL HEGOAK-ATENCIÓN SOCIOJURÍDICA

3.1. Titularidad

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

3.2. Autorización de uso

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

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

3.3. Definición

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

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

3.4. Finalidad y objetivos

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

Para ello, son sus objetivos:

a) Proteger a las víctimas.
b) Ayudar a las víctimas, y a otras personas que convivan habitualmente con ellas, a recuperarse del daño traumático derivado del maltrato o del acto contra su libertad sexual.

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

c) Ayudarles a recuperarse emocionalmente y a mejorar la autoestima, tomando distancia y adquiriendo o desarrollando las capacidades necesarias para afrontar la separación de la o las personas agresoras o para afrontar los intentos de agresión que pudieran producirse en el futuro.

d) Facilitar a la persona agresora un tratamiento que posibilite la erradicación o la contención de su comportamiento agresivo.

e) Ayudar a la persona agresora a tomar conciencia de los factores que han derivado en las prácticas de maltrato o en los actos contra la libertad sexual, y a desarrollar las capacidades necesarias para modificar su comportamiento, evitar episodios futuros y, en su caso, para respetar la separación del núcleo familiar o convivencial.

f) Prevenir y paliar mediante la prestación de un servicio de atención sociojurídica la conflictividad derivada de los supuestos de maltrato y agresiones sexuales.

3.5. Prestaciones técnicas

El SERVICIO FORAL HEGOAK presta Servicios Sociales de:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.6. Personas destinatarias

La atención sociojurídica que presta el SERVICIO FORAL HEGOAK se dirige a las víctimas de la violencia machista (mujeres adultas y adolescentes, víctimas directas o indirectas) que, siendo residentes en el Territorio Histórico de Álava, o en otra localidad con previo acuerdo institucional, voluntariamente lo soliciten y también las mujeres que no siendo víctimas de violencia requieran orientación jurídica en relación a cuestiones de derecho de familia o vinculadas a ello.

3.7. Horario, lugar y tiempo de prestación del servicio

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

- En Vitoria-Gasteiz, con presencia los lunes en horario de 9:00 a 14:00 y los miércoles de 15:00 a 20:00. Durante el mes de agosto, atenderá presencialmente los lunes de 9:00 a 14:00. Cuando alguno de los días prefijado coincida ser día festivo, este servicio será prestado presencialmente el día de la semana que sea factible.
- En el Centro de Acogida Inmediata (ubicación anónima, requiere autorización de acceso) con presencia todos los martes del año en horario de 16:00 a 18:00, excepto los festivos, en cuyo caso se atenderá presencialmente el día de la semana que sea factible.
- En Amurrio, con presencia los viernes quincenalmente, alternando semanalmente con LLodio, en horario de 10:00 a 12:00. Durante el mes de agosto, no hay atención presencial.

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

- En Llodio, con presencia los viernes quincenalmente, alternando semanalmente con Amurrio, en horario de 10:00 a 12:00. Durante el mes de agosto, no hay atención presencial.
- En Oyón-Oion de 9:30 a 11:30 y en Laguardia de 12:00 a 14:00, un día fijo cada mes, con carácter presencial tanto para citas previas concertadas como citas inmediatas. Durante el mes de agosto, no hay atención presencial.
- La atención sociojurídica no presencial se realizará: vía telefónica para citas previas que expresamente indiquen esa modalidad, en horario de permanencias; y vía correo electrónico para atención de las consultas formuladas por las y los profesionales de servicios sociales municipales y forales del Territorio Histórico de Álava que lo requieran.

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

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

Tiempo de prestación del Servicio

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

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

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

El acceso al Servicio Foral HEGOAK es voluntario y gratuito. Es preciso contar con cita previa. La primera cita para atención será atendida en un plazo que no podrá superar las 2 semanas, salvo situaciones excepcionales y que cuenten con aprobación por la entidad titular del servicio.

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

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

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

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

La atención sociojurídica finalizará por alguna de las siguientes causas:

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

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

3.9 Contenido de la atención sociojurídica

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

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

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

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

e) Coordinación y derivación.

f) Seguimiento y evaluación.

4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

4.1. LAS QUE CORRESPONDEN AL IFBS

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

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

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

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

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

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

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

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

4.1.8 Facilitar a la entidad adjudicataria la relación de profesionales de servicios sociales de base y especializados del Territorio, con especificación de municipios y horarios en los que presta atención y teléfonos y direcciones de correo electrónico para establecer contacto.

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

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

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

4.2. LAS QUE CORRESPONDEN A LA ENTIDAD ADJUDICATARIA:

4.2.1. Proyecto Técnico

Contar con un Proyecto Técnico de desarrollo del Servicio de atención sociojurídica especializado en violencia de género, cuyo contenido incluirá expresamente los siguientes apartados:

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

- gestión del equipo: cómo ejerce el liderazgo, cómo realiza la toma de decisiones, la distribución de responsabilidades, calendarios, horarios y tareas de las distintas figuras profesionales, comunicación interna, gestión de urgencias e imprevistos, resolución de conflictos en el equipo, gestión de sobrecarga y saturación, prevención de la fatiga por compasión, control y supervisión, decisiones sobre el personal en caso de ausencias de la persona de referencia en una determinada ubicación, entre otros.
- atención personalizada: fases, pautas y elementos principales de la atención sociojurídica; criterios de detección y valoración de riesgo; el establecimiento de prioridades; elaboración, desarrollo, seguimiento y adecuación de los PAI; el cierre de la intervención.
- coordinación de casos: criterios, actuaciones, figura profesional que lidera, métodos, contenidos y actuaciones de la coordinación de casos con el equipo prestataria de atención sociojurídica, con el equipo que presta atención psicosocial en el Servicio Foral Hegoak, con el IFBS, con los servicios sociales de referencia y, en su caso, recursos sociales y jurídicos complementarios.
- gestión documental y de la información: cómo garantiza el derecho fundamental a la intimidad y se gestiona el secreto profesional y la protección de datos de carácter personal; recogida y entrega de solicitudes y documentación relevante; custodia documental; gestión de informes; comunicación de indicios de delitos a las autoridades que corresponda; gestión de los expedientes y su comunicación a la entidad titular del servicio, bases documentales para la actuación profesional...
- y evaluación: de procesos y de resultados, tanto en lo que se refiere a la atención individual como a la prestación del servicio. Esto es, criterios y actuaciones para la evaluación diagnóstica y de necesidades individuales; y para la evaluación de logro de objetivos individualizados y cumplimiento de los PAI, en su caso; evaluación continua y anual de la prestación del servicio y de los objetivos generales.

2) **Herramientas:** Este apartado contiene las herramientas, pautas, protocolos y procedimientos de trabajo sistematizados y estructurados que permitirán la

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

aplicación de la metodología descrita en el proyecto y estarán a disposición de las personas profesionales que se integran en el equipo que presta atención sociojurídica en el SERVICIO FORAL HEGOAK, para una óptima calidad de la atención a todas las personas atendidas. Deberán contar con la aprobación del IFBS e incluir las que se especifican a continuación:

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

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

4.2.2. Recursos Humanos

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

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

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

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

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

4.2.3. Sustituciones y asignaciones

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

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

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

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

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

4.2.4. Obligaciones generales

La entidad adjudicataria queda obligada a:

- Contratar por su cuenta y cargo exclusivamente el personal, no teniendo ni la Diputación Foral de Álava ni el Instituto Foral de Bienestar Social relación jurídica

alguna con el personal al servicio de la entidad adjudicataria durante el plazo de vigencia del contrato objeto de este pliego ni al término del mismo.

- Responsabilizarse de seleccionar y contratar a las o los profesionales indicados para el desarrollo de las actuaciones de intervención. En aquellos casos en que exista causa motivada, se podrá acordar el cambio de tales profesionales.
- Garantizar la estabilidad del equipo profesional asignado a la prestación del servicio. Y velar para que sea la o el mismo profesional quien realice la atención especializada a lo largo de todo el proceso.
- Responsabilizarse de la preparación, supervisión y actualización de su personal, en atención a la especificidad de los servicios contratados.
- Garantizar la logística necesaria, tanto a nivel material como de recursos humanos, para cubrir las intervenciones propuestas, las posibles bajas y ausencias que se produzcan, manteniendo la capacitación técnica y funciones de la persona sustituida.
- Garantizar los desplazamientos del personal que sea requerido para desarrollo del Servicio.
- Ofrecer un sistema de atención inmediata a situaciones que pudieran surgir en las personas objeto de atención que requieran una respuesta urgente y, en cualquier caso, un sistema que permita que la primera atención se realice en un plazo máximo de 2 semanas desde la solicitud de la cita.
- Implementar criterios de seguridad y prevención de riesgos laborales en relación a los riesgos inherentes al trabajo con víctimas de violencia de género.
- No suspender actuaciones previstas en la prestación del Servicio, a no ser por causas de fuerza mayor o de forma motivada con autorización foral.
- Todas las personas profesionales que intervengan en la prestación de servicios objeto de estos pliegos de contratación deberán acreditar no estar incluidas en el registro central de delincuentes de naturaleza sexual.
- Disponer de los medios necesarios para garantizar el derecho de las personas beneficiarias a ser atendidas en cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma.
- Informar adecuadamente y en lenguaje comprensible a la persona demandante de atención, en la primera cita, de las características del Servicio Foral Hegoak, junto con información escrita e impreso de solicitud, derecho a la confidencialidad y a la protección de sus datos personales.
- Recabar que la persona cumplimente la solicitud de atención cuando se vaya a iniciar un tratamiento o seguimiento que requiere continuidad, según modelo

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

facilitado por la institución -siempre que no conste cumplimentado-, y trasladarlo a la misma en el marco de las coordinaciones.

- Mantener –siempre con la autorización de la persona beneficiaria- una coordinación fluida con el o la trabajadora social de referencia para la persona o personas beneficiarias durante el tiempo que dure la atención especializada, informando de los elementos relevantes que puedan incidir en el Plan de Atención Personalizada que la persona haya acordado con su profesional de referencia en los servicios sociales.
- Realizar y propiciar un correcto uso y mantenimiento de los espacios, inmuebles y equipamientos facilitados para la atención del Servicio. Es responsabilidad de la empresa mantener los bienes en perfecto estado de funcionamiento e higiene, quedando obligada a poner en conocimiento del IFBS cualquier anomalía que se produzca y, en general, cualquier irregularidad que provoque el deterioro del inmueble o inmuebles o no permita el normal funcionamiento del Servicio.
- No recibir remuneración alguna por las personas atendidas por estos servicios ni dentro ni fuera del marco de esta relación profesional, así como no participar en la defensa jurídica de hombres agresores o presuntamente agresores.
- Realizar, a petición del IFBS, presentación del Servicio en reuniones y otros foros. Comunicar a la institución las peticiones de información que, sobre el Servicio Foral Hegoak, puedan formular otras instituciones o entidades para su autorización y gestión por el IFBS, no pudiendo proporcionar ninguna información sobre el Servicio o sus contenidos en ningún otro foro (jornadas, congresos, actividades formativas o de difusión) sin autorización previa. Si algún medio de comunicación se pusiera en contacto con la entidad adjudicataria para solicitar información relativa al Servicio, ésta estará obligada a trasladar todas las peticiones de colaboración que reciba al Área de Intervención Social del Instituto Foral de Bienestar Social, que, de acuerdo a las directrices forales referentes a relaciones institucionales, determinará la conveniencia o no de dicha colaboración, denegándola o autorizándola. En todas las comunicaciones que realice respecto del servicio, la entidad o entidades adjudicatarias informarán que es una entidad prestataria de los servicios de titularidad del Instituto Foral de Bienestar Social, de la Diputación Foral de Álava.

4.2.5. Confidencialidad y protección de datos

La entidad y todas las personas profesionales adscritas al Servicio deberán respetar y hacer respetar escrupulosamente los derechos individuales de las personas beneficiarias y las personas trabajadoras del Servicio, con especial referencia al derecho de intimidad, confidencialidad, libertad de expresión, trato correcto y derecho a la protección de sus datos personales. Asimismo, tanto la entidad como el personal encargado de realizar las

acciones objeto del contrato, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o de los que tengan conocimiento durante la vigencia del contrato adjudicado, estando obligadas a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo de vigencia del mismo.

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

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

5 SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN

5.1. Seguimiento técnico y control

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

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

Semanalmente: ausencias no previstas del personal e incidencias relevantes, en su caso.

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

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

Anualmente: antes del 20 de enero, memoria (en formato word y pdf al enviarlo vía correo electrónico) descriptiva de los servicios prestados en el último ejercicio, de acuerdo a los

contenidos especificados en el epígrafes 3.10, incluyendo evaluación anual del servicio y del logro de objetivos; calendario y planificación de la prestación del servicio para el siguiente año, haciendo constar profesionales que lo prestan y cuadro de desarrollo, de acuerdo a los requerimientos de la institución y a sus calendarios laborales.

5.2. Evaluación económica

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

➢ Mensualmente:

Facturación mensual del servicio.

➢ Semestralmente:

Certificado de estar al corriente en las obligaciones tributarias y sociales, presentando así mismo los documentos RLC y RNT 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.

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

➢ Anualmente:

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

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

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

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

6.- DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR TRAS LA ADJUDICACIÓN

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

A.- Con anterioridad a la formalización del contrato, acreditación del cumplimiento de los requisitos del personal que prestará el servicio debiendo aportar:

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

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

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

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

  - Categoría profesional.

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

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

En materia de Seguridad y Salud:

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

En materia de equipamiento y bienes cedidos:

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

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

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

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

ANEXO AUTORIZACIÓN DE USO

El Instituto Foral de Bienestar Social pone a disposición de la entidad adjudicataria las siguientes oficinas para la prestación de la atención sociojurídica del Servicio Foral Hegoak:

a) En Vitoria-Gasteiz: 1 despacho en oficina donde se presta el Servicio Foral Hegoak, que será compartida con el equipo prestatario de la atención psicosocial del Servicio Foral Hegoak (dispondrá de sala de espera, archivo y equipamiento ofimático)
b) En Laudio-Llodio: 1 despacho en espacio municipal gestionado por convenio de colaboración institucional para esta finalidad.
c) En Amurrio: 1 despacho en espacio municipal gestionado por convenio de colaboración institucional para esta finalidad.
d) En Oyón-Oion: 1 despacho en espacio público gestionado por convenio de colaboración institucional para esta finalidad.
e) En Laguardia: 1 despacho en espacio público gestionado por convenio de colaboración institucional para esta finalidad.
f) Autorización de acceso al Centro de Acogida Inmediata 1 día semanal en el horario especificado (centro titularidad foral con contrato de prestación de servicios a entidad privada, cuya ubicación es anónima por razones de seguridad)