
PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA MACHISTA CONTRA LAS MUJERES EN EL MUNICIPIO DE SANTURTZI

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es la prestación del servicio de atención psicológica para las mujeres víctimas de violencia machista contra las mujeres, en el municipio de Santurtzi, a través de una intervención integral, con carácter rehabilitador, de recuperación, de reparación y orientado al empoderamiento, fortalecimiento personal y relacional.

Se entenderá por violencia machista contra las mujeres lo dispuesto en el artículo 54 del Decreto Legislativo 1/2023 de 16 de marzo del texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las mujeres de la CAV.

2. PRINCIPIOS RECTORES DE LA INTERVENCIÓN

Los principios rectores que regirán el servicio a contrata son los siguientes:

- Perspectiva de género
- Respeto, protección y promoción de los derechos humanos, desde un enfoque de género
- Empoderamiento de las mujeres
- Enfoque integral e integrado en el marco de una intervención multisectorial coordinada
- Individualización y planificación centrada en las personas destinatarias
- Confidencialidad y consentimiento informado
- Derecha a la reparación de las víctimas
- Trabajo en red con otros recursos

3. POBLACIÓN DESTINATARIA:

El Servicio a contratar está dirigido a mujeres mayores de edad y empadronadas y/o con residencia efectiva en el municipio de Santurtzi que sufran o hayan sufrido violencia machista contra las mujeres.

4. OBJETIVOS DEL SERVICIO:

- Proveer un apoyo especializado que permita a las personas usuarias recuperar los déficit personales y psicológicos asociados a la experiencia de abuso y maltrato sufridos, prestando una atención específica por presentar un Trastorno de estrés postraumático, para reducir el daño y poder trabajar con ellas su historia de violencia.
- Dotar a las personas usuarias de estrategias cognitivos-conductuales para mejorar e incrementar una serie de habilidades cognitivas y sociales, a través del aprendizaje de nuevas formas de prevención y afrontamiento de los conflictos necesarias para superar las secuelas de las situaciones de violencia machista.
- Estimular y promover en las personas atendidas la autonomía personal fomentando los recursos personales, asertividad, procesos cognitivos alternativos y autonomía.
- Ayudar a la reconstrucción emocional, la reevaluación cognitiva y a la dotación de estrategias específicas de afrontamiento de las consecuencias psicológicas padecidas.
- Permitir a las mujeres atendidas que dispongan de un espacio de contraste de su experiencia vital, desde un enfoque holístico, en el que puedan reflexionar sobre su situación personal.
- Facilitar el aprendizaje de nuevas estrategias de prevención de la situación de violencia.
- Prevenir situaciones de violencia machista reflexionando sobre: los mitos sobre la violencia machista, los derechos básicos, el ciclo de la violencia, el impacto del maltrato en la salud y características y estrategias del agresor.

5. PRESTACIONES INCLUIDAS EN EL OBJETO DEL CONTRATO:

Las prestaciones incluidas en el objeto del contrato son las siguientes:

- a) Atención psicológica individualizada: tratamientos individuales de apoyo psicológico y de psicoterapia a las personas usuarias.
- b) Atención psicológica grupal: como intervención complementaria a la atención psicológica individualizada.
- c) Diagnóstico y valoración.
- d) Seguimiento de casos atendidos.
- e) Coordinación con otras profesionales del servicio o áreas municipales, así como con otros servicios externos.

- f) Derivación a otros servicios siempre que proceda.
- g) Asesoramiento a profesionales del Área de Acción Social e Igualdad.
- h) Realización de informes, memorias y sistematización de datos.

Se estima que el servicio será de 520 horas anuales, repartidas de la siguiente manera:

- 384 horas de atención individual
- 28 horas de atención grupal
- 108 horas de trabajo interno, coordinación interprofesional, elaboración de informes, preparación de intervenciones grupales, etc.

6. NIVELES DE INTERVENCIÓN:

Se pretende realizar con las personas usuarias una intervención de carácter integral, de carácter individual y grupal:

a) **Nivel individual:** Dando tratamiento especializado que permita a las personas usuarias recuperar los déficit personales y psicológicos asociados a la experiencia de violencia. Prestando atención específica a los trastornos psicológicos derivados, para deducir el daño y poder trabajar con ellas su historia de violencia.

b) **Nivel grupal:** Como espacio privilegiado para la identificación, el contraste, el apoyo mutuo y el compromiso en sus procesos personales de cambio mediante la interacción constante entre sus miembros y lugar para la puesta en marcha de procesos de reparación.

7. METODOLOGÍA:

El punto de partida del proceso de intervención será la recepción de la demanda en el Servicio de Igualdad o en el Servicio Social de Base del Ayuntamiento, bien directamente por parte de la persona demandante o por parte de personas profesionales mediante prescripción técnica.

Será el personal técnico del Área de Acción Social e Igualdad quién, una vez recibida la demanda, valore la idoneidad o no de la intervención psicológica tras la correspondiente prescripción técnica.

El personal técnico del Área de Acción Social e Igualdad, el/la profesional de la psicología y otros recursos que puedan estar interviniendo en el caso trabajarán en equipo y, a lo largo de la intervención, pudiendo tener mayor o menor presencia con respecto a la persona usuaria, dependiendo del momento en que se encuentre dicha intervención.

- Intervención individual: Las primeras sesiones serán de valoración, posteriormente de intervención y por último de seguimiento, dependiendo de las necesidades y del estado de las mujeres usuarias.

Las sesiones individuales tendrán una duración máxima de 50 minutos. Preferiblemente serán presenciales, aunque podrán realizarse también sesiones telefónicas en casos excepcionales.

Las intervenciones ante situaciones de crisis que se pudieran dar tendrán preferencia frente a las intervenciones ordinarias individuales y grupales.

- Intervención grupal: En el caso de la intervención grupal la metodología de trabajo combinará la exposición teórica con los ejercicios prácticos, y se propondrán las tareas para casa que faciliten la consolidación de los contenidos.

Se tratará de facilitar especialmente la participación de quienes tengan circunstancias que agraven su vulnerabilidad: migrantes, con discapacidad, mujeres mayores etc. Los casos en los que una mujer pueda ser excluida serán mujeres que padezcan Trastorno Mental Grave (TMG), o que se encuentren en una situación de marcada desorganización y confusión o consumo de alcohol u otras drogas que le impiden participar.

Las mujeres participantes deberán ser usuarias previas del servicio de atención psicológica individual. El personal que preste el servicio de atención psicológica, en colaboración con la trabajadora social de violencia de género elaborará un listado de mujeres usuarias y con el perfil adecuado para participar en el grupo de atención psicológica grupal. Posteriormente se ofrecerá a las mujeres participar, dándoles toda la información necesaria (contenidos, objetivos, horarios, ubicación etc.) para que puedan decidir, y así conformar el listado final de participantes.

Cada sesión estará estructurada con unos objetivos y contenidos, pero con un cierto grado de flexibilidad que permita adaptarlos a las necesidades y evolución del grupo.

Tras la intervención grupal se realizará con cada participante una entrevista final y cuestionarios en los que se evaluará el grado de satisfacción con el programa y los cambios que se han dado en su vida en diferentes áreas: personal, familiar, social etc.

8. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES:

La adjudicataria aportará los recursos humanos y materiales necesarios para el correcto desarrollo del servicio, siendo de su competencia la relación jurídico-

laboral del personal y las sustituciones de profesionales que puedan ser necesarias para la correcta y eficaz prestación del servicio.

El servicio de atención psicológica a las mujeres será prestado por una persona Graduada o Licenciada en Psicología, que deberá, además acreditar los siguientes requisitos formativos:

- Titulación Oficial de Psicóloga especialista en Psicología Clínica.
- Formación mínima de 200 h. en Igualdad entre mujeres y hombres y/o violencia de género/machista
- Experiencia profesional acreditada de 2 años en la atención psicológica a víctimas de violencia machista.

La titulación/formación requerida y la experiencia profesional se acreditarán con la aportación del título correspondiente (copia compulsada) y currículum vitae con la documentación acreditativa correspondiente, tanto en cuanto a la formación como a la experiencia laboral requerida.

El Ayuntamiento pondrá a disposición de la empresa los locales/espacios necesarios para el desarrollo del servicio, así como conexión wifi, correo corporativo y una línea de teléfono para el desarrollo del servicio. La empresa adjudicataria deberá realizar una adecuada gestión y uso de los materiales y espacios que el Ayuntamiento pone a su disposición para la gestión del servicio, no pudiendo utilizarlos para fines distintos.

La entidad adjudicataria deberá aportar a la ejecución del contrato un equipo informático portátil durante toda la vigencia del contrato. El mantenimiento del equipamiento informático será responsabilidad de la entidad adjudicataria.

La entidad adjudicataria deberá realizar una adecuada gestión y uso del local y recursos que el Ayuntamiento ponga a su disposición para la gestión prestación del servicio.

A la entidad que resulte adjudicataria se le facilitará el logo del Ayuntamiento para que sea incluido en los documentos que puedan precisararlo, al objeto de quedar identificados como un servicio municipal más.

Entre los/as trabajadores/as contratados/as por la adjudicataria para la prestación del servicio y este Ayuntamiento no existirá relación jurídica de ningún tipo, quedando este último exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la relación entre la entidad adjudicataria y el personal de la misma.

La entidad adjudicataria deberá comunicar al Área de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento, a la mayor brevedad posible, cualquier incidencia que afecte al servicio.

La entidad adjudicataria deberá procurar la estabilidad del personal profesional que se adscriba a la prestación del servicio durante el plazo de ejecución del contrato.

El personal que preste el servicio deberá garantizar que el euskera, al igual que el castellano, sea lengua de servicio en sus relaciones con las personas atendidas y profesionales, tanto en la atención presencial como en la telefónica y telemática.

Las sustituciones de personal que se puedan llevar a cabo por parte de la empresa adjudicataria deberán ser informadas al Servicio de Igualdad del Ayuntamiento de Santurtzi con suficiente antelación, siempre que sea posible, cumpliendo, en todo caso, el personal sustituto las condiciones fijadas en el presente Pliego en cuanto a su titulación y experiencia.

9. CALENDARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

El servicio de atención psicológica a víctimas de violencia machista contra las mujeres se prestará los lunes y los miércoles -salvo los declarados festivos-, todos los meses del año -salvo agosto-, ajustándose el calendario del servicio aprobado por el Ayuntamiento de Santurtzi.

El servicio de atención individual se prestará 8 horas a la semana, destinadas a la atención psicológica individual y presencial, prestado los martes y los viernes (salvo los declarados festivos) en horario de mañana (9:00 a 13.00 horas). Cada sesión tendrá una duración de 50 minutos.

Se estiman necesarias dos horas más por semana destinadas a la coordinación con profesionales del Área, así como a la recogida de datos y la elaboración de informes. Esta coordinación se realizará los viernes antes y/o después de la intervención directa, ajustándose al horario del personal municipal del Área de Acción Social e Igualdad (entre las 8.00 horas y las 15:00 horas).

Así mismo, y respecto a la intervención grupal se realizarán los siguientes servicios en el último cuatrimestre de cada año:

- a) 14 sesiones grupales, con una duración de 120 minutos cada una.
- b) Las primeras sesiones se realizarán con una frecuencia semanal para favorecer la puesta en marcha del servicio y la cohesión grupal. Las últimas sesiones podrán realizarse con una frecuencia quincenal, con el objetivo de favorecer la puesta en práctica de las estrategias trabajadas y la asimilación de los contenidos.

La empresa adjudicataria deberá presentar al inicio del contrato el calendario de trabajo con el reparto horario para su aprobación por el Servicio de Igualdad.

Cualquier modificación sustancial en el calendario deberá ser autorizada previamente por el Servicio de Igualdad.

10. MEDIDAS EN CASO DE HUELGA:

En el supuesto eventual de huelga en el sector al que pertenecen las y los trabajadoras/es adscritos al Servicio, la entidad adjudicataria deberá mantener informada a la Técnica de Igualdad del Área de Igualdad del Ayuntamiento de Santurtzi o personal que el Ayuntamiento designe.

Con carácter previo a la celebración de la huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe-propuesta de servicios mínimos, siendo el personal técnico municipal competente quien confirme los servicios mínimos que deberán prestarse de acuerdo con las resoluciones de las Administraciones competentes.

Una vez finalizada la mencionada huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar otro informe en el que se indiquen los servicios mínimos efectivamente prestados durante la huelga y el número de horas o servicios que en su caso se hayan dejado de prestar.

Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de una semana tras la finalización de la huelga, con la conformidad de la Sección de Igualdad anteriormente mencionada.

11. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DESDE EL SERVICIO DE IGUALDAD

El programa estará sujeto a la supervisión del personal técnico competente del Servicio de Igualdad del Ayuntamiento. Desde el Servicio de Igualdad se podrá comprobar la materialización y calidad de los servicios prestados mediante los medios que consideren oportunos, para lo cual, podrá ponerse en contacto con la empresa adjudicataria, siempre que lo consideren necesario, a fin de recabar información sobre las personas usuarias, programas y la marcha general del servicio.

El Servicio de Igualdad podrá dictar las directrices, orientaciones, objeciones e instrucciones necesarias para mejorar la coordinación y eficacia en la prestación del servicio. A estos efectos, la adjudicataria deberá acudir a reuniones de coordinación con el personal técnico municipal del Servicio de Igualdad y del Área de Acción Social e Igualdad que se determine, así como con otros agentes públicos o privados, en caso de que sea necesario y así se determine.

La empresa adjudicataria entregará a la responsable técnica del servicio de Igualdad:

- Informes mensuales, donde se recogerán los datos estadísticos de las personas atendidas.
- Informes semestrales: donde se recogerán datos estadísticos de las personas atendidas del 1 de enero al 30 de junio, y del 1 de julio al 31 de diciembre.
- Memoria anual, que deberá entregar antes del 31 de enero del ejercicio siguiente, donde se recojan los siguientes datos:
 - Número de usuarias atendidas.
 - Características de las usuarias, teniendo en cuenta todos los factores que intervienen en su definición identitaria y situacional.
 - Motivo por el que necesitan el servicio.
 - Horas medias de tratamiento por persona usuaria.
 - Tasa de abandono.
 - Motivos principales de abandono.
 - Tasa de absentismo.
 - Motivos de absentismo.
 - Horas totales de servicio prestadas.
 - Grado de cumplimiento de objetivos.
 - Conclusiones y áreas de mejora.
- Así mismo, en el plazo máximo de 1 mes desde la fecha de finalización de la intervención grupal la empresa adjudicataria deberá presentar la correspondiente memoria que recogerá la información sobre las sesiones realizadas y contenidos trabajados, grado de adhesión por parte de las mujeres participantes, composición del grupo, programa, metodología, evaluación y propuestas de mejora.

Por otra parte, la adjudicataria dará cuenta inmediatamente al personal técnico del Servicio de Igualdad de cualquier variación de la situación de las personas usuarias y de las tareas a desarrollar, así como de las profesionales que les atienden dentro del equipo profesional del servicio.

Las memorias e informes deberán presentar los datos segregados por sexo y edad.

12. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CONTRATISTA.

Serán obligaciones generales de la entidad adjudicataria, además de las contenidas en otras cláusulas de este pliego, las siguientes:

- a) Prestar el servicio conforme a las instrucciones, procedimientos, programas de trabajo, etc., marcados en cada momento por el personal municipal de referencia.

- b) Asumir todos los costes derivados de la relación de dependencia del personal, así como todas las responsabilidades tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como de las relaciones laborales con dicho personal, que en ningún caso se considerará personal municipal.
- c) Preparar técnicamente al personal adscrito al servicio en materias propias del servicio. Con el mencionado fin, la entidad adjudicataria elaborará un Plan anual retribuido para el reciclaje formativo del personal adscrito a la prestación del servicio.
- d) Comunicar al Servicio de Igualdad cualquier incidencia o circunstancia que afecte a la adecuada prestación del servicio.
- e) Hacer constar en toda documentación la titularidad municipal del servicio.
- f) Facilitar al Servicio de Igualdad la inspección del servicio y de la documentación relacionada con el mismo que le pueda ser requerida.
- g) La entidad adjudicataria deberá cumplir todas las disposiciones legales vigentes en materia laboral y de seguridad e higiene en el trabajo con su personal, siendo de su responsabilidad todo lo referente a accidentes de trabajo de su personal.
- h) Velar por el mantenimiento de una actitud profesional (respetuosa y cercana) con las personas usuarias.
- i) La empresa estará obligada a proporcionar a todo el personal de su plantilla, información acerca de: el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, las Normas de Funcionamiento y el Protocolo de Actuación ante situaciones de emergencia, facilitando los manuales correspondientes.
- j) A la finalización del contrato, la empresa adjudicataria hará entrega de todos los expedientes generados en el Servicio de Igualdad del Ayuntamiento.

13. CONDICIONES LINGÜÍSTICAS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

La entidad adjudicataria deberá ofrecer la prestación del servicio garantizando el derecho de las personas usuarias a ser atendidas en las dos lenguas oficiales (euskera y castellano). Además:

- a) Los impresos, escritos, memorias y notificaciones de uso público serán realizados en euskera y/o castellano.
- b) Los mensajes que no tengan persona destinataria determinada, es decir aquellos emitidos a través de contestador automático, serán en euskera y castellano en ese orden.
- c) La entidad adjudicataria deberá garantizar la atención a las personas usuarias del servicio en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco y que el euskera, al igual que el castellano, sea lengua de servicio en sus relaciones tanto en la atención telefónica, telemática como en la presencial.

14. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La entidad adjudicataria cumplirá las exigencias previstas en la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal, adoptando las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos pertenecientes a las personas usuarias deberán ser devueltos por la adjudicataria al Ayuntamiento de Santurtzi.

15. RESPONSABILIDADES.

La entidad adjudicataria se responsabilizará ante el Ayuntamiento de las faltas cometidas por su personal y quedará obligada al resarcimiento de todos los daños que causen con motivo de la defectuosa prestación del servicio en las instalaciones y bienes, tanto públicos como privados, a partir de la fecha en la que el contrato inicie su vigencia.

Serán responsabilidad de la entidad contratista todos los daños, perjuicios y accidentes de cualquier naturaleza que sean ocasionados a terceras personas por su personal, maquinaria o como consecuencia de la ejecución de los trabajos objeto del contrato.

En ningún caso incurrirá en responsabilidad alguna el Ayuntamiento, sino sólo la adjudicataria, en relación con el incumplimiento de las obligaciones que la entidad adjudicataria tenga contraídas con sus empleados/as.