

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

Índice:

1. OBJETO DEL CONTRATO.
2. MARCO NORMATIVO Y CONTEXTUALIZACIÓN
3. DELIMITACIÓN DEL SERVICIO FORAL HEGOAK DE ATENCIÓN SOCIOJURÍDICA.
 - 3.1. Titularidad
 - 3.2. Autorización de uso
 - 3.3. Definición
 - 3.4. Finalidad y objetivos
 - 3.5. Criterios de actuación profesional
 - 3.6. Prestaciones técnicas
 - 3.7. Personas destinatarias
 - 3.8. Horario, lugar y tiempo de prestación del servicio
 - 3.9. Solicitud, acceso, duración y finalización de la atención sociojurídica
 - 3.10. Contenido de la atención sociojurídica
4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
 - 4.1. Las que corresponden al IFBS
 - 4.2. Las que corresponden a la entidad adjudicataria:
 - 4.2.1. Proyecto Técnico
 - 4.2.2. Recursos Humanos
 - 4.2.2.1. Sustituciones y asignaciones
 - 4.2.3. Obligaciones generales
 - 4.2.4. 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

1. OBJETO DEL CONTRATO

Será objeto del presente contrato la prestación en el Territorio Histórico de Álava del SERVICIO FORAL HEGOAK de ATENCIÓN SOCIOJURÍDICA especializada en violencia machista.

La prestación se realizará desde la perspectiva de género, entendiendo la violencia machista como una violación de los derechos humanos, un problema social y de salud pública de primer orden y una manifestación de las desiguales relaciones de poder y de la discriminación contra las mujeres que desempeña, además, la función social de perpetuar las desigualdades estructurales que existen en función del género.

Abarca toda violencia que se ejerza contra las mujeres, incluidas las niñas y adolescentes y las mujeres transexuales, por el hecho de ser mujeres, o que les afecte de forma desproporcionada, tanto en el ámbito público como en el privado. La violencia se puede ejercer tanto por acción como por omisión, y los medios para ejercerla pueden ser físicos, psicológicos o económicos, incluidas las amenazas, intimidaciones y coacciones, que tengan como resultado un daño, sufrimiento o perjuicio físico, sexual, psicológico, social, socioeconómico o patrimonial.

2. CONTEXTUALIZACIÓN Y MARCO NORMATIVO

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

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

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

Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres.

Esta Ley define la violencia machista contra las mujeres como una violación de los derechos humanos, un problema social y de salud pública de primer orden y una manifestación de las desiguales relaciones de poder y de la discriminación contra las mujeres, que desempeña,

además, la función social de perpetuar las desigualdades estructurales que existen en función del género.

Señala que los poderes públicos vascos deben garantizar una vida libre de violencia machista contra las mujeres y que la violencia sexual es una forma de violencia machista contra las mujeres.

Considera asimismo que es violencia machista contra las mujeres la violencia ejercida contra las personas que apoyan a las víctimas, así como la ejercida contra su entorno cercano o afectivo, especialmente contra los hijos e hijas u otros familiares, con la voluntad de afligir a la mujer.

Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.

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

Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales.

La Ley 12/2008 regula y ordena el sistema vasco de servicios sociales y junto con el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, define la cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Estas leyes establecen los derechos, los recursos, prestaciones técnicas y el marco competencial, en base al cual corresponde a las Diputaciones Forales el desarrollo de los servicios sociales especializados descritos en la Ficha 2.7.5: Servicios de atención sociojurídica y psicosocial de las situaciones de maltrato doméstico y agresiones sexuales a mujeres, a personas menores de edad, a personas mayores y a personas con discapacidad.

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

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

Directiva (UE) 2024/1385 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de mayo de 2024 sobre la lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica, establece la necesidad de reforzar varios aspectos de nuestros servicios:

- Apoyo específico a víctimas de ciberdelitos,
- Atención a colectivos vulnerables: migrantes, mujeres con discapacidad, refugiadas, LGTBI+, mujeres de zona rural.

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 Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres, aprobada por el Decreto Legislativo 1/2023, y de acuerdo al objeto de contrato, la prestación de este servicio contribuirá a la igualdad de mujeres y hombres, incorporará la perspectiva de género en su programación y actuaciones, hará un uso no sexista del lenguaje, presentará a mujeres y hombres como iguales en dignidad y derechos e incorporará la reflexión sobre roles y estereotipos de género y las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres, en las actividades cotidianas.

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

Contextualización

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, durante el año 2025 en el Servicio Foral Hegoak de Atención Sociojurídica, que comprende tanto el servicio de asesoría jurídica individualizada como el apoyo socio jurídico a las víctimas de violencia de género, mediante el seguimiento de los procesos judiciales que les afectan, se han concertado un total de 592 citas (442 en Vitoria, 59 en Llodio, 54 en Amurrio, 26 en Oyón y 11 en Laguardia) y se han realizado un total de 459 asistencias o entrevistas (345 en Vitoria, 38 en Llodio, 46 en Amurrio, 21 en Oyón y 9 en Laguardia).

Por otro lado, en el Centro de Acogida Inmediata se ha atendido a 49 mujeres (43 incorporadas este año y 6 procedentes del año anterior) con las que se han mantenido 124 entrevistas a lo largo de las 47 sesiones que se han llevado a cabo este año.

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

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.

En líneas generales, para el desarrollo SERVICIO FORAL HEGOAK de orientación sociojurídica, se proporciona en un local de oficinas propiedad del IFBS, con una superficie aproximada de 350 metros cuadrados, en el cual se ha habilitado 1 despacho (compartido con el Servicio de Atención Psicosocial) 1 zona de recepción-sala de espera, 2 baños, además de posibilidad de contar con office, sala de reuniones y sala polivalente, así como zona de archivo.

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

3.3. Definición

El SERVICIO FORAL HEGOAK de atención sociojurídica especializada en violencia machista aborda las necesidades de asesoramiento sociojurídico, derivadas de situaciones de violencia machista. Hasta la puesta en marcha del Barnahus atenderá también la orientación sociojurídica sobre las agresiones sexuales a menores de 16 años.

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

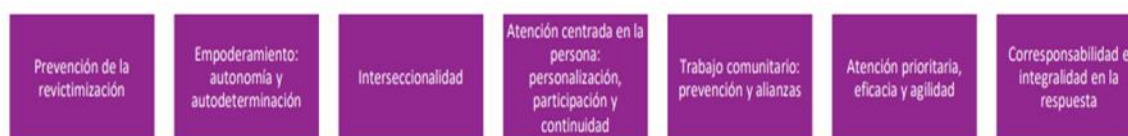
La finalidad del SERVICIO FORAL HEGOAK de atención Sociojurídica especializada en aplicación del decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, ficha 2.7.5. es el logro por las personas destinatarias de una vida satisfactoria sin violencia.

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.
- 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) 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 Criterios de actuación profesional.

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



3.6. Prestaciones técnicas

El SERVICIO FORAL HEGOAK de atención Sociojurídica especializada 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:

- 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.

3.7. 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. Hasta la puesta en marcha del Barnahus atenderá también la orientación jurídica sobre las agresiones sexuales a menores de 16 años.

3.8. 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:

- 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.
- 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 13:30, el primer jueves de cada 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 de atención sociojurídica, revertiendo en la atención, coordinación y elaboración de informes de la demanda del conjunto del servicio en Álava.

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

Tiempo de prestación del Servicio

El tiempo anual de prestación del servicio de atención sociojurídica por profesionales de la abogacía quedan distribuidas del modo siguiente:

- Atención presencial, según lo establecido en los horarios de atención indicados.
- 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

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

En el hipotético caso de que se redujera la demanda en alguna de las ubicaciones, podrá ajustarse la misma en las ubicaciones que tengan una mayor carga asistencial.

3.9. Solicitud, acceso, duración y finalización de la atención sociojurídica

El acceso al Servicio Foral HEGOAK de atención sociojurídica es voluntario y gratuito. Es preciso contar con cita previa. La primera cita para atención será atendida en un plazo que no podrá superar el mes, salvo situaciones excepcionales y que cuenten con aprobación por la entidad titular del servicio. Este plazo se reducirá a 72 horas en casos graves.

La agenda de primeras citas la gestionará preferentemente el Instituto Foral de Bienestar Social, a través de su sistema de cita previa online o telefónica. Para la atención en Llodio o en Amurrio, también se gestiona desde el Ayuntamiento.

Todas las personas demandantes de atención en el Servicio Foral Hegoak de atención sociojurídica, 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 autenticada con la firma de la persona o personas adultas custodias y vendrá acompañada de la documentación acreditativa necesaria.

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 desista expresamente de la atención 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.

3.10 Contenido de la atención sociojurídica

- a) Orientación preprocesal a mujeres en situación de crisis de pareja; información sociojurídica a mujeres ante la violencia machista o menores de 16 años víctimas de violencia sexual hasta la puesta en marcha del Barnahus; 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 o menores de 16 años víctimas de violencia sexual hasta la puesta en marcha del Barnahus.

- d) Información, orientación y apoyo jurídico a profesionales de servicios sociales en los procesos de atención a las víctimas de violencia machista.
- 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.
- 4.1.5 Gestionar las presentaciones públicas del Servicio Foral Hegoak de atención sociojurídica 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 III Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de violencia machista. 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 que será responsable de adecuar la implementación del Servicio Foral Hegoak de atención sociojurídica especializada en violencia machista, y que marcará las pautas y directrices que delimiten y definan la actuación de la entidad prestataria y será el referente en cuanto a seguimiento, control y evaluación de la prestación de estos Servicios. Para ello, se establece la Comisión o Comisiones de Seguimiento del contrato que estará integrada 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.

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 machista, 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 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 de atención sociojurídica.
 5. Protocolo de registro, información y solución de incidencias.
 6. Planificación semanal y mensual de las actividades profesionales.
 7. Protocolo de acogida y primera información y orientación jurídica.
 8. Procedimiento de acogida y primera información y orientación jurídica, vía telefónica.
 9. Procedimiento y herramientas para identificación de necesidades, recepción de solicitudes, detección del riesgo y definición de objetivos de atención personalizada.
 10. Protocolo de elaboración, aplicación y evaluación del Programa de Atención Individual (PAI) en casos de intervención que requiera seguimiento.
 11. Protocolo de garantía del derecho a la privacidad y secreto profesional.
 12. Procedimiento y estructura de la orientación preprocesal a mujeres.
 13. Procedimiento y estructura de la redacción y/o gestión documental (epígrafe b del punto 3.10)
 14. Procedimiento y estructura del apoyo sociojurídico individualizado a las víctimas de la violencia machista.
 15. Protocolo para información, orientación y apoyo jurídico a profesionales de servicios sociales.
 16. Procedimientos de seguimiento y coordinación interprofesional de la atención individual.
 17. Protocolo para recabar consentimiento para la intervención del Servicio Foral Hegoak con niños, niñas y adolescentes víctimas de la violencia contra las mujeres.

18. Procedimiento de cierre de la intervención.
19. Procedimiento de intermediación sociojurídica para desarrollo de la autoprotección y seguridad personal.
20. Procedimiento de intermediación sociojurídica para desarrollar la parentalidad positiva.
21. Procedimiento de intermediación sociojurídica para potenciar el empoderamiento de las mujeres.
22. Procedimiento de intermediación sociojurídica para análisis de sesgos de género y modificación de actitudes machistas.
23. Procedimiento de intermediación sociojurídica con profesionales que ejercen defensa o representación de las mujeres atendidas.
24. Procedimiento de apoyo sociojurídico y/o intermediación a niños, niñas y adolescentes menores de edad víctimas de la violencia contra las mujeres.
25. Protocolo de atención sociojurídica a víctimas de violencia machista en contextos digitales
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.

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

- Responsable de 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.
- Responsable /Dirección del 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. Esta figura puede coincidir con la de responsable de la atención sociojurídica en caso de prestación por una entidad unipersonal.

4.2.2.1. 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 Inclusión Social y Violencia Machista 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.

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.

4.2.3. Obligaciones generales

La entidad adjudicataria queda obligada a:

- Contratar por su cuenta y cargo exclusivamente el personal, que tendrá únicamente relación laboral con la entidad adjudicataria, sin que su selección y contratación suponga, en ningún caso, la existencia de relación jurídica alguna con el Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Álava ni con el IFBS durante el plazo de vigencia del contrato ni al término del mismo.
- Responsabilizarse de seleccionar y contratar a las o los profesionales indicados para el desarrollo de las actuaciones de intervención. En aquellos casos en que exista causa motivada, se podrá acordar el cambio de tales profesionales.

- Garantizar la estabilidad del equipo profesional asignado a la prestación del servicio. Y velar para que sea la o el mismo profesional quien realice la atención especializada a lo largo de todo el proceso.
- Responsabilizarse de la preparación, supervisión y actualización de su personal, en atención a la especificidad de los servicios contratados.
- Garantizar la logística necesaria, tanto a nivel material como de recursos humanos, para cubrir las intervenciones propuestas, las posibles bajas y ausencias que se produzcan, manteniendo la capacitación técnica y funciones de la persona sustituida.
- Garantizar los desplazamientos del personal que sea requerido para desarrollo del Servicio.
- Ofrecer un sistema de atención inmediata a situaciones que pudieran surgir en las personas objeto de atención que requieran una respuesta urgente un plazo máximo de 3 días laborables desde la solicitud de la cita.
- En cualquier caso, un sistema que permita que la primera atención se realice en un plazo máximo de un mes desde la solicitud de la cita.
- Implementar criterios de seguridad y prevención de riesgos laborales en relación a los riesgos inherentes al trabajo con víctimas de violencia machista.
- No suspender actuaciones previstas en la prestación del Servicio, a no ser por causas de fuerza mayor o de forma motivada con autorización foral.
- 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 de atención sociojurídica, 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 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 de atención sociojurídica, puedan formular otras instituciones o entidades para su autorización y gestión por el IFBS, no pudiendo proporcionar ninguna información sobre el Servicio o sus contenidos en ningún otro foro (jornadas, congresos, actividades formativas o de difusión) sin autorización previa. Si algún medio de comunicación se pusiera en contacto con la entidad adjudicataria para solicitar información relativa al Servicio, ésta estará obligada a trasladar todas las peticiones de colaboración que reciba al Área de Inclusión Social y Violencia Machista del Instituto Foral de Bienestar Social, que, de acuerdo a las directrices forales referentes a relaciones institucionales, determinará la conveniencia o no de dicha colaboración, denegándola o autorizándola. En todas las comunicaciones que realice respecto del servicio de atención sociojurídica, la entidad o entidades adjudicatarias informarán que es una entidad prestataria de los servicios de titularidad del Instituto Foral de Bienestar Social, de la Diputación Foral de Álava.
- Recabar autorización previa al IFBS para la incorporación de alumnado en prácticas.

4.2.4. Confidencialidad y protección de datos

La entidad y todas las personas profesionales adscritas al Servicio de atención sociojurídica, 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 adjudicataria intervendrá a instancias del Instituto Foral de Bienestar Social de la Diputación Foral de Álava, acatará las directrices técnicas, participará en las reuniones establecidas por este de la comisión de seguimiento y control de ejecución del contrato, con periodicidad mínima mensual, y en las sesiones de presentación del Servicio Foral Hegoak de atención sociojurídica, 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 3.9 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 30 de enero, memoria (en formato word y pdf al enviarlo vía correo electrónico) descriptiva de los servicios prestados en el último ejercicio, de acuerdo a los contenidos especificados en 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.

➤ Anualmente:

Certificado de estar al corriente en las obligaciones tributarias y sociales

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

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

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

- Relación jurada del personal 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, en caso de que haya personal contratado.

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, en el caso de que haya personal contratado:

- 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 en Vitoria-Gasteiz y el equipamiento con el que se dota.

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

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

ANEXO AUTORIZACIÓN DE USO

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)