



PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA CONCERTACIÓN DE 14 PLAZAS DE ACOGIDA PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL EN EL TERRITORIO HISTÓRICO DE ALAVA

1.	FUNDAMENTACIÓN.....	2
2.	MARCO NORMATIVO.....	3
3.	OBJETO	4
4.	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL SERVICIO.....	5
5.	DELIMITACION DEL SERVICIO DE ACOGIDA NOCTURNA	7
5.1	Finalidad y objetivos generales	7
5.2	Personas destinatarias.....	8
5.3	Prestaciones y servicios del Servicio de Acogida Nocturna.....	9
5.4	Acceso al servicio y régimen de actuación	12
5.4.1	Procedimiento de acceso al servicio.....	12
5.4.1.1	Procedimiento de acogida inmediata.....	13
5.4.2	Primera acogida.....	13
5.4.3	Evaluación y diagnóstico.....	14
5.4.4	Metodología.....	14
5.4.5	Baja en el servicio y cierre de intervención.....	15
5.5	EQUIPO HUMANO. PERFILES PROFESIONALES Y FUNCIONES	16
5.6	SERVICIOS EXTERNOS	22
6.	SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ..	21
6.1	Evaluación técnica	21
6.2	Evaluación económica	22
7.	OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	23
8.	DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR.....	28



BASES TÉCNICAS PARA LA CONCERTACIÓN DE 14 PLAZAS DE ACOGIDA NOCTURNA PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL EN EL TERRITORIO HISTÓRICO DE ÁLAVA

1. FUNDAMENTACIÓN

El Instituto Foral de Bienestar Social, en adelante IFBS, tiene, entre sus fines, la organización, prestación y ejecución de los Servicios Sociales dentro del marco competencial que le es propio y, específicamente, la de aquéllos que se dirigen a la atención del colectivo de personas en situación de exclusión social, procurando la mejora de la calidad de vida de dichas personas favoreciendo su plena integración y su participación en la vida comunitaria.

En concreto, en lo que se refiere al ámbito de la inclusión social, el IFBS asume el compromiso de atención de las personas cuyas condiciones de vida y convivencia están afectadas por múltiples carencias que persisten en el tiempo y que, al acumularse, les sitúa en una situación de exclusión social que está relacionada directamente además de la carencia de alternativas habitacionales, con los recursos relacionales, personales y materiales que dispone la persona.

Atendiendo al carácter multidimensional de la exclusión social, el IFBS focaliza su atención apoyando a las personas en el desarrollo de sus competencias y habilidades sociales y personales para que puedan asumir su propia responsabilidad en la cobertura de sus necesidades, sin olvidar que, en virtud de la gravedad de la situación, se debe dar respuesta de forma subsidiaria a las necesidades vitales como alojamiento, entre otras.

En la actualidad el IFBS dispone de 28 plazas residenciales de atención a personas en situación de exclusión social organizadas en dos centros diferenciados por sexo, 10 plazas de centro de día para hombres, y 4 plazas con metodología Housing First (2 plazas para mujeres y 2 plazas para hombres), así como un programa de acompañamiento educativo a personas en procesos de inclusión social.

Si bien, el IFBS precisa avanzar en el desarrollo del mapa de servicios y prestaciones para personas en situación de exclusión social en el Territorio Histórico, así como diversificar y ampliar los servicios y prestaciones de atención y la exigencia e intensidad de los apoyos necesarios.



2. MARCO NORMATIVO

La Ley 12/2008 de 5 de diciembre de Servicios Sociales tiene como objeto prevenir y garantizar, en el ámbito de la CAPV, el derecho a la protección social mediante la regulación y ordenación de unos servicios sociales de carácter universal. Confirma el acceso a las prestaciones y servicios de dicho sistema como un derecho subjetivo dentro del marco de los requisitos generales de acceso al mencionado sistema y de los requisitos de acceso específicos que se regulan para cada prestación o servicio.

Recoge, entre los principios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, junto a los de responsabilidad pública, universalidad, igualdad y equidad, el principio de atención personalizada e integral ajustado a las necesidades particulares de la persona y de la familia basada en la evaluación integral de su situación.

Esta ley contempla, a su vez, que las Administraciones Públicas Vascas, en el ámbito de sus competencias, podrán organizar la prestación de los Servicios Sociales del Catálogo de Prestaciones a través de gestión directa, régimen de concierto, gestión indirecta en el marco de la contratación de las administraciones públicas y convenios con entidades sin ánimo de lucro.

Dispone que los servicios integrados en el Sistema Vasco de Servicios Sociales se estructurarán entre los servicios sociales de atención primaria y los de atención secundaria.

El Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, en el artículo 5 punto 3 señala que las Diputaciones Forales serán competentes para la provisión de los servicios sociales de atención secundaria del Catálogo de prestaciones y Servicios. El artículo 19 del Decreto 185/2015, reconoce a los servicios forales competencia para valoración especializada de la exclusión así como la prestación de servicios o servicio de día para atender necesidades de inclusión y de servicios de acogida nocturna para atender necesidades de inclusión social (ficha 2.2.3 y 2.3.2 respectivamente).

Asimismo, el Decreto Foral 8/2018 de 20 de febrero aprueba la regulación del reconocimiento de la situación de exclusión social que establece el procedimiento y materializa en el Territorio Histórico de Álava la aplicación de los instrumentos comunes de valoración y diagnóstico de las situaciones de exclusión social establecidos por el Decreto 385/2013 de 16 de julio que aprueba el Instrumento de Valoración de la Exclusión social en la Comunidad Autónoma del País Vasco.



La II Estrategia Vasca contra la exclusión residencial grave (2024-2028), pretende articular, orientar e impulsar políticas públicas para prevenir, abordar y, en la medida de lo posible, erradicar las situaciones de exclusión residencial grave.

El Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las mujeres, tiene por objeto “establecer los principios generales que han de presidir la actuación de los poderes públicos en materia de igualdad, así como regular un conjunto de medidas dirigidas a promover y garantizar la igualdad de oportunidades y trato de mujeres y hombres en todos los ámbitos de la vida y, en particular, a promover y garantizar la igualdad de oportunidades y trato en todos los ámbitos de la vida, promoviendo el empoderamiento de las mujeres y la eliminación de la desigualdad estructural y de la violencia machista.

En este marco, resulta igualmente de aplicación la Ley 1/2022, de 3 de marzo, de segunda modificación de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, así como el V Plan Foral para la Igualdad de Mujeres y Hombres de Álava (2022-2026), aprobado por Acuerdo 825/2022, de 27 de diciembre, del Consejo de Gobierno Foral, que refuerzan el enfoque transversal de género en el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas.

Todo ello con el fin último de lograr una sociedad igualitaria y libre de violencia machista en la que todas las personas sean libres, tanto en el ámbito público como en el privado, para desarrollar sus capacidades personales y tomar decisiones sin las limitaciones impuestas por los roles tradicionales en función del sexo, y en la que se tengan en cuenta, valoren y potencien por igual las distintas conductas, aspiraciones y necesidades de mujeres y hombres.

Con todo lo anterior, y en concordancia con los fundamentos y objetivos del V Plan Vasco de Inclusión 2022-2026 y la Estrategia de Personas Sin Hogar 2018-2021, el IFBS pretende desarrollar y completar el mapa de servicios sociales para la atención de las personas en situación de exclusión social en el Territorio Histórico de Álava.

3. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones técnicas que han de regir la concertación de 14 plazas de acogida nocturna para hombres en situación de exclusión



social leve, moderada o grave. Se trata de un servicio de atención 365 días/año, de media intensidad de apoyos y baja exigencia.

El servicio se desarrollará conforme a la definición, características, prestaciones y objetivos establecidos en el presente pliego, garantizando una atención orientada a la cobertura de necesidades básicas, la intervención social y el apoyo a procesos de inclusión.

Asimismo, en coherencia con la normativa vigente en materia de igualdad de mujeres y hombres y con los instrumentos de planificación foral aplicables, el servicio incorporará de manera transversal la perspectiva de género en su diseño, organización, desarrollo y evaluación.

A tal efecto, se garantizará el uso no sexista del lenguaje en toda la documentación generada en el marco del contrato, se promoverá una representación igualitaria de mujeres y hombres en términos de dignidad y derechos, y se impulsarán actuaciones dirigidas a la superación de roles y estereotipos de género.

4.- INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL SERVICIO

El servicio deberá prestarse en un inmueble cuya titularidad o disponibilidad jurídica suficiente corresponda a la entidad adjudicataria, no siendo el mismo de titularidad del IFBS. A tal efecto, la entidad adjudicataria deberá acreditar la propiedad, arrendamiento, cesión o cualquier otro título jurídico válido que garantice la plena disponibilidad del inmueble durante toda la vigencia del contrato. Podrá ubicarse integrado o no en un equipamiento destinado a la atención a personas en situación de exclusión social.

La entidad adjudicataria desarrollará el servicio en un espacio físico adecuado para la prestación de las atenciones propias del servicio de acogida nocturna, el cual deberá cumplir con los requisitos de habitabilidad, seguridad, accesibilidad, higiene, confort y mantenimiento, de conformidad con la normativa vigente que resulte de aplicación.

Las instalaciones deberán estar organizadas y equipadas de manera que permitan el adecuado desarrollo de las prestaciones previstas en el presente pliego, asegurando la dignidad, intimidad y seguridad de las personas usuarias y de las y los profesionales del servicio.

El servicio deberá disponer, como mínimo, de los siguientes espacios diferenciados y debidamente acondicionados:



- Zona de recepción y control de accesos.
- Espacios de descanso y pernocta, con capacidad suficiente para las personas usuarias autorizadas, garantizando condiciones básicas de intimidad, ventilación, iluminación y climatización.
- Aseos y duchas diferenciados y adecuados al número de personas usuarias, garantizando condiciones de higiene y privacidad.
- Office o espacio habilitado para la preparación y distribución de desayunos y tentempiés.
- Espacio para lavandería y almacenamiento de ropa, productos de higiene y material básico de uso cotidiano.
- Espacios destinados a la atención profesional, custodia documental, custodia de medicación y coordinación del equipo.
- Espacios accesibles y adaptados, en la medida necesaria, para personas con movilidad reducida u otras necesidades específicas.
- Habitaciones: Podrán ser de uso individual, doble o, de forma excepcional, triple, garantizando en todo caso unas condiciones adecuadas de habitabilidad, privacidad, seguridad, ventilación, y confort. Las habitaciones triples tendrán carácter excepcional y no podrán representar más del 30 % de la capacidad total del centro, debiendo distribuirse el resto de plazas en habitaciones individuales o dobles. En ningún caso las habitaciones podrán albergar a más de tres personas. Las habitaciones deberán disponer, como mínimo, de las siguientes superficies útiles:
 - Habitación individual: 8 m².
 - Habitación doble: 12 m².
 - Habitación triple: 16 m².

El equipamiento del servicio deberá incluir, al menos:

- Camas, colchones, ropa de cama y mantas en condiciones adecuadas de uso e higiene.
- Taquillas, armarios u otros elementos que permitan el depósito temporal de pertenencias personales de las personas atendidas y del equipo profesional.
- Equipamiento básico de higiene personal y limpieza.
- Electrodomésticos y equipamiento necesario para la conservación, preparación y/o distribución de alimentos.
- Mobiliario suficiente y adecuado para las diferentes áreas del servicio.



- Sistemas de climatización, ventilación e iluminación adecuados.
- Sistemas y elementos de seguridad exigidos por la normativa vigente en materia de prevención de riesgos y protección contra incendios.
- El servicio deberá disponer de un sistema de comunicación con el exterior accesible para las personas usuarias, que incluya, al menos, un teléfono de uso fácil y una conexión a internet adecuada. La ubicación y condiciones de uso de dichos medios deberán garantizar la privacidad y confidencialidad de las comunicaciones realizadas por las personas usuarias.
- Asimismo, los sistemas de comunicación y acceso a la información deberán contemplar la diversidad lingüística de las personas atendidas, facilitando, en la medida de lo posible, la comprensión y utilización de los servicios disponibles. El equipo profesional deberá contar con sistemas de comunicación interna y externa que permitan la adecuada coordinación del servicio, así como la comunicación inmediata con los servicios de emergencia cuando resulte necesario.

El servicio también deberá contar con la infraestructura y equipamiento necesario para la atención de los animales de compañía.

La entidad adjudicataria garantizará el correcto mantenimiento, conservación, reposición y limpieza de las instalaciones y del equipamiento adscrito al servicio durante toda la vigencia del contrato.

El IFBS supervisará que el espacio, las instalaciones y los recursos materiales utilizados cumplan con los requisitos técnicos y normativos establecidos, garantizando la seguridad, la adecuada prestación del servicio y el mantenimiento de unas condiciones óptimas de higiene y salubridad, incluyendo la correcta desinfección de las instalaciones y la aplicación de las medidas necesarias de prevención y control de plagas de las instalaciones y los posibles animales de compañía que convivan en el servicio.

5. DELIMITACION DEL SERVICIO DE ACOGIDA NOCTURNA PARA PERSONAS EN SITUACION EXCLUSION SOCIAL

5.1 FINALIDAD Y OBJETIVOS GENERALES



El presente servicio constituye un servicio de acogida nocturna destinado a ofrecer a personas en situación de exclusión social que presentan graves deterioros personales, sociales y relacionales, un servicio de acogida nocturna orientado a la intervención social especializada.

Su finalidad es garantizar un alojamiento nocturno temporal en condiciones de dignidad y seguridad, orientado a la cobertura de necesidades básicas, la contención y el descanso de las personas usuarias, así como a la detección de necesidades y, en su caso, a la derivación y conexión con los recursos sociales correspondientes, de acuerdo con los principios de actuación que rigen el presente servicio.

Asimismo, el servicio incorporará de manera transversal la perspectiva de género en su diseño, organización, desarrollo y evaluación, garantizando una atención inclusiva y respetuosa con la diversidad, adaptada a sus necesidades específicas, y promoviendo la igualdad de trato y oportunidades, así como la superación de desigualdades y situaciones de vulnerabilidad asociadas al género.

Objetivos:

- Ofrecer un servicio de acogida nocturna que permita a las personas en situación de exclusión disponer de un espacio donde pernoctar en condiciones de dignidad, seguridad y respeto.
- Garantizar la cobertura inmediata de las necesidades básicas durante la estancia, incluyendo pernocta, manutención e higiene personal.
- Proporcionar una atención básica de carácter social, basada en la información, la escucha activa, la contención emocional y la valoración inicial de necesidades.
- Detectar situaciones de especial vulnerabilidad y, en su caso, facilitar la orientación y derivación hacia otros servicios de atención secundaria.
- Favorecer, cuando sea posible, el acceso y la vinculación con el sistema de servicios sociales, respetando el ritmo y la situación individual de cada persona.
- Prevenir situaciones de mayor deterioro personal y social mediante una intervención básica adaptada a las características del servicio.
- Promover la búsqueda de otras alternativas de alojamiento adecuadas a las necesidades de la persona.



5.2 PERSONAS DESTINATARIAS

Podrán ser destinatarias del servicio aquellas personas que cumplan los requisitos de acceso establecidos en la ficha 2.3.2 (Centro de acogida nocturna) del Decreto 185/2015, y en el Decreto Foral 8/2018, que regula el reconocimiento de situación de exclusión social en Álava. En particular, deberán reunir los siguientes criterios:

- Ser mayores de 18 años que cuenten con reconocimiento de situación de exclusión social, conforme al Decreto Foral 8/2018. Para las personas de 65 o más años, en caso de confluir las contingencias de exclusión social, dependencia y/o discapacidad, deberá acreditarse mediante diagnóstico especializado, que la situación de exclusión prevalece respecto al resto de contingencias.
- Carecer de alojamiento o residir en espacios que no reúnan las condiciones adecuadas de habitabilidad, salubridad, seguridad de acuerdo a la clasificación ETHOS, y presentar necesidades de atención social que justifiquen su inclusión en el servicio.
- Mostrar voluntad y disposición para solicitar, aceptar y participar en un proceso de acompañamiento e itinerario de inclusión.
- No requerir asistencia sanitaria especializada o permanente que exceda las posibilidades de la red de servicios sociales. En el caso de personas con diagnóstico de enfermedad mental, deberán presentar estabilidad clínica suficiente para permitir una intervención adecuada desde el ámbito social.
- No requerir espacios, dispositivos o medidas de contención que hagan inviable el desarrollo de la intervención en un entorno convivencial o comunitario.

5.3. PRESTACIONES y SERVICIOS DEL SERVICIO DE ACOGIDA NOCTURNA

El servicio de acogida nocturna, con 14 plazas, garantizará una atención integral, personalizada y continua durante el horario nocturno, adaptada a las necesidades de las personas en situación de exclusión social

Asimismo, el servicio podrá admitir el acceso y permanencia de un máximo de dos animales de compañía simultáneamente en el servicio, siempre que sus condiciones higiénico-sanitarias de comportamiento, y seguridad permitan una adecuada convivencia y no suponga un riesgo para el resto de las personas usuarias, profesionales o instalaciones. Para su acceso y permanencia, la entidad adjudicataria deberá verificar, siempre que resulte



posible, que los animales disponen de identificación y vacunación conforme a la normativa vigente, presenten un estado higiénico adecuado y no manifiesten conductas agresivas o incompatibles con la convivencia en el servicio.

La entidad adjudicataria establecerá los protocolos internos necesarios para regular su acceso, permanencia y cuidado básico dentro del servicio.

El servicio se prestará de lunes a viernes en horario de 20:00 a 09:00 horas, y los fines de semana y festivos de 20:00 a 10:00 horas.

La prestación de servicios incluirá, como mínimo, las siguientes líneas de actuación:

1.- Servicios generales

Alojamiento

- Disponibilidad de 14 plazas, distribuidas para garantizar la intimidad, seguridad y comodidad de las personas atendidas, así como la permanencia de sus mascotas (2 como máximo)
- Habitaciones equipadas con camas, ropa de cama, mobiliario adecuado (mesas de noche, armarios).
- Espacios comunes (comedores, taquillas, aseos y duchas) adaptados a la normativa de accesibilidad y seguridad, que faciliten la convivencia y el uso seguro de las instalaciones.

Manutención

- Provisión del desayuno adaptados, cuando resulte necesario, a pautas médicas, necesidades alimentarias específicas, convicciones religiosas o consideraciones culturales de las personas usuarias.
- El servicio dispondrá asimismo de un tentempié básico accesible en el office durante el horario de funcionamiento del servicio.

Lavandería

- Se fomentará la responsabilidad y participación activa de las personas usuarias en el cuidado, y lavado de su ropa personal, calzado, y ropa de cama; así como en la



adecuada atención y cuidado de sus animales de compañía, contando con el apoyo, acompañamiento y supervisión del equipo profesional cuando resulte necesario.

- La entidad adjudicataria deberá establecer y mantener los protocolos necesarios para garantizar las adecuadas condiciones higiénico-sanitarias del servicio, incluyendo medidas de limpieza, desinfección, lavador de textiles y prevención y control de plagas, tanto en los espacios de uso común como en aquellos destinados, en su caso, a la estancia de animales de compañía.

Consigna

- Se dispone de un espacio personal de consigna seguro para que las personas puedan depositar sus enseres personales, tales como documentación, ropa de cambio, productos de higiene personal....durante el tiempo de permanencia en el servicio.

Limpieza

- Se garantizará la limpieza y desinfección de todas las instalaciones y su equipamiento, incluidas las habitaciones, con la frecuencia necesaria para mantener condiciones óptimas de higiene y seguridad, promoviendo la participación activa de las personas usuarias en la medida de sus posibilidades. Se deberá mantener los protocolos necesarios para el control de medidas higiénico-sanitarias de desinfección y control de plagas.
- Se realizarán un mínimo de 6 limpiezas generales o profundas al año para mantener los estándares de higiene y conservación del centro.

Salud

- Se ofrecerá la cobertura de prestaciones básicas de salud orientadas a la detección de situaciones de riesgo, supervisión del estado general de la persona y apoyo en el acceso a los recursos sanitarios cuando resulte necesario.
- Custodia y apoyo básico en la gestión de medicación prescrita a las personas usuarias, de acuerdo con las indicaciones facultativas correspondientes y conforme a los protocolos internos de funcionamiento del servicio, sin perjuicio de las competencias propias de los servicios sanitarios.

Kit de acogida:



- El servicio deberá disponer de un kit básico de acogida destinado a las personas usuarias que accedan al servicio, con el fin de garantizar unas condiciones adecuadas de higiene, descanso y atención básicas desde el momento de su incorporación.

Dicho kit incluirá, al menos:

- Toalla de uso personal.
- Chanclas de higiene.
- Ropa de cama y elementos básicos de descanso.
- Productos básicos de higiene personal.
- Ropa de cambio, adecuada a las necesidades básicas de la persona usuaria.

2. Servicios Sociales.

Las prestaciones de servicios sociales básicas que el servicio debe garantizar comprenden: información, valoración y orientación, mediación e intermediación, acompañamiento social, intervención socioeducativa e inclusión social.

Estas prestaciones deberán proporcionarse conforme a la definición y alcance que se establece en el Anexo II del Decreto 185/2015, de 6 de octubre, por el que se regula la Cartera de Servicios y Prestaciones en la Comunidad Autónoma Vasca, asegurando la coherencia metodológica, la calidad de la atención y la integración de los servicios dentro del plan individualizado de intervención de cada persona destinataria.

5.4. ACCESO AL SERVICIO Y REGIMEN DE ATENCIÓN

5.4.1. PROCEDIMIENTO DE ACCESO AL SERVICIO

El IFBS determinará la ocupación de las plazas del servicio de acogida nocturna, en cualquiera de sus modalidades, mediante el procedimiento establecido a tal efecto.

Las vías de acceso podrán ser las siguientes:

- Acogida Inmediata
- Por derivación



El Área de Inclusión Social y Violencia Machista del IFBS comunicará formalmente a la persona responsable del servicio la propuesta de acceso de la persona destinataria, trasladando la documentación e información pertinente para la adecuada atención del caso. La entidad adjudicataria se compromete expresamente a aceptar a las personas designadas por el IFBS mediante resolución de la Dirección-Gerencia.

Entre la remisión del caso por parte del IFBS a la profesional responsable del servicio y la incorporación efectiva de la persona destinataria al servicio de acogida nocturna, no podrá transcurrir un plazo superior a 24 horas.

En caso de imposibilidad de cumplimiento de dicho plazo, la entidad adjudicataria deberá comunicarlo y motivarlo por escrito de forma inmediata al IFBS, a fin de que puedan adoptarse las medidas oportunas. El incumplimiento injustificado del plazo establecido podrá dar lugar a la imposición de las penalidades previstas contractualmente y, en su caso, a la resolución del contrato.

La entidad adjudicataria no podrá exigir a las personas usuarias contraprestación adicional alguna por el acceso o utilización de las prestaciones incluidas en el servicio objeto del presente contrato.

5.4.1.1 PROCEDIMIENTO DE ACOGIDA INMEDIATA

El servicio dispondrá de dos plazas destinadas a dar respuesta a circunstancias sobrevenidas de emergencia social y de acogida inmediata, sin necesidad de tramitación ordinaria previa, siempre que se acredite y valore la idoneidad de la persona para la atención en el servicio de manera inmediata, y se constate el cumplimiento de los requisitos de acceso al servicio. La acogida inmediata tendrá una duración máxima de tres noches consecutivas, con el objetivo de posibilitar la valoración social de la situación, la articulación de apoyos y la determinación del servicio o intervención más adecuada.

La medida excepcional de acogida deberá justificarse al Área de Inclusión Social y Violencia Machista mediante informe social por parte de la Trabajadora Social de referencia, justificando la necesidad de ingreso inmediato, la inexistencia de alternativas adecuadas y la adecuación del servicio.

La utilización de las plazas de acogida inmediata no implicará, en ningún caso, el acceso automático a una plaza ordinaria o de atención continuada en el servicio, debiendo regularizarse, en su caso, mediante el procedimiento ordinario de acceso establecido por el IFBS.



5.4.2 PRIMERA ACOGIDA

La entidad adjudicataria deberá contar con un protocolo de primera acogida aplicable al servicio de acogida nocturna, para garantizar una incorporación adecuada al servicio.

Se presentarán las instalaciones, los servicios disponibles, equipo educativo, y se le facilitará la documentación pertinente relativa al funcionamiento del servicio, incluyendo el contrato, normativa interna y demás documentos relevantes. Asimismo, se diseñará junto con la persona solicitante, un plan de estancia que servirá como guía inicial de la intervención.

Toda la información relativa a la acogida y al plan de estancia, deberá ser trasladada al Instituto Foral de Bienestar Social (IFBS) en el plazo de 7 días desde el acceso.

5.4.3 EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO

La evaluación y diagnóstico inicial lo ejecutará el o la trabajador/a social de referencia del IFBS. El equipo de atención deberá proporcionar los mecanismos necesarios de información y coordinación con este o esta profesional así como con el resto de servicios complementarios que la persona pudiera disponer.

5.4.4 METODOLOGÍA

Con carácter general, el servicio se regirá por los principios básicos del Sistema Vasco de Servicios Sociales recogidos en el artículo 7 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, fomentando una atención centrada en las relaciones y coherente con el Modelo GIZAREA que el IFBS implementa en sus recursos.

La intervención desarrollada en el servicio se ajustará a un modelo de atención centrada en la persona, orientado a garantizar una atención flexible, individualizada y adaptada a la situación, necesidades, capacidades y ritmo de cada persona usuaria.

La metodología de intervención será coherente con las características de un servicio de baja exigencia y corta-media estancia, priorizando la cobertura de necesidades básicas, la generación de un entorno seguro y de confianza, y el mantenimiento del vínculo con los sistemas de atención social.

La atención se desarrollará desde criterios de proximidad, respeto, no discriminación, reducción de daños y promoción de la dignidad y autonomía personal, incorporando de manera transversal la perspectiva de género y el respeto a la diversidad.



La atención deberá realizarse procurando la participación activa de la persona usuaria y respetando, cuando exista, su itinerario o plan de intervención social, favoreciendo la continuidad de los procesos de atención.

La intervención se desarrollará en coordinación con la trabajadora o trabajador social de referencia del Instituto Foral de Bienestar Social, especialmente en lo relativo al seguimiento de las personas usuarias, la detección de necesidades, la orientación, la derivación a otros servicios y la continuidad de los procesos de atención e inclusión social.

La entidad adjudicataria garantizará mecanismos de coordinación y comunicación con los servicios sociales y recursos implicados en la atención de las personas usuarias, a fin de favorecer una intervención coherente e integral.

5.4.5 BAJA EN EL SERVICIO Y CIERRE DE LA INTERVENCIÓN

La finalización de la estancia en el servicio podrá producirse de manera programada o inmediata, en función de la situación y circunstancias de la persona usuaria, así como de las características de la intervención realizada.

Siempre que resulte posible, la finalización del servicio se realizará de forma coordinada y favoreciendo la continuidad de la atención mediante la orientación o derivación a otros recursos o servicios de apoyo que pudieran resultar adecuados.

La entidad adjudicataria deberá elaborar un informe de cierre. Asimismo, en aquellos casos en que la situación de la persona usuaria, la duración de la estancia o la intervención realizada lo requieran, deberán realizar un informe que, al menos:

- Las actuaciones desarrolladas durante la estancia en el servicio.
- Las necesidades detectadas y la situación de la persona en el momento de la finalización de la atención.
- En su caso, las orientaciones, derivaciones o propuestas de continuidad de atención realizadas.
- Cualquier otra información relevante para favorecer la coordinación y continuidad de la intervención social.

El informe deberá remitirse al IFBS en un plazo máximo de 48 horas desde la finalización de la atención o desde que se produzca la incidencia que motive la baja inmediata.

En todo caso, la entidad adjudicataria actuará en coordinación con la trabajadora o trabajador social de referencia del IFBS, correspondiendo a este organismo la supervisión y,



cuando proceda, la determinación de la continuidad o finalización de la prestación del servicio.

Las ausencias no justificadas superiores a tres días consecutivos o reiterados de forma acumulada podrán dar lugar a la revisión de la continuidad de la plaza asignada. A estos efectos, cuando la persona usuaria acumule más de siete días de ausencia no justificada en el plazo de un mes, la persona responsable del servicio deberá comunicar dicha circunstancia al IFBS para la valoración y adopción de las medidas oportunas, pudiendo acordarse, en su caso, la extinción de la plaza.

5.5. EQUIPO HUMANO, PERFILES PROFESIONALES Y FUNCIONES

La empresa adjudicataria se compromete a poner a disposición del proyecto establecido en el presente pliego el equipo humano necesario para garantizar el cumplimiento adecuado de los objetivos del servicio y el desarrollo de todas las acciones previstas.

El personal contratado mantendrá exclusivamente relación laboral con la empresa adjudicataria, sin que la selección o contratación de dicho personal genere en ningún caso vínculo contractual, laboral o funcional con el IFBS.

La distribución horaria de las jornadas laborales de los distintos profesionales deberá permitir una atención adecuada a las personas destinatarias, garantizando simultáneamente el descanso y bienestar del personal.

En los casos en que exista causa justificada, el Área de Inclusión Social y Violencia Machista, podrá solicitar la modificación o sustitución de profesionales, a fin de asegurar la calidad de la atención.

Perfiles profesionales y funciones

El equipo de trabajo tendrá un carácter interdisciplinar y deberá integrar, como mínimo, los siguientes perfiles profesionales, con funciones claramente definidas para garantizar la atención integral y personalizada de todas las personas destinatarias:

Coordinador/a/-Educador/a del servicio

Función principal:

- Responsabilizar la organización general del servicio (servicio nocturno), y dinamización del equipo de trabajo.



- Gestión administrativa y económica del servicio de noche.
- Realizar la coordinación interna del equipo profesional, incluyendo la organización y supervisión de los calendarios de trabajo, turnos, coberturas y sustituciones.
- Mantener la interlocución y coordinación técnica con el IFBS y con otras entidades, recursos o servicios implicados en la atención a las personas usuarias.
- Asegurar la aplicación del modelo de intervención y la calidad técnica de las actuaciones.
- Resolución de urgencias tanto de atención de personas residentes como de funcionamiento del servicio.
- Realizar la acogida de las personas usuarias y la primera valoración social básica de su situación.
- Proporcionar información, orientación y apoyo social durante la estancia en el servicio.
- Detectar situaciones de vulnerabilidad, riesgo o necesidad de intervención específica.
- Desarrollar actuaciones de acompañamiento social y apoyo psicosocial.
- Promover normas de convivencia y el uso adecuado del servicio.
- Realizar actuaciones de mediación ante conflictos o incidencias entre personas usuarias.
- Registrar las intervenciones realizadas y las incidencias del servicio.

Requisitos formativos/titulación:

- Titulación de grado en educación social, con un mínimo de 1 año de experiencia en gestión de servicios sociales y con formación complementaria en exclusión social, enfermedad mental, y/o adicciones.

Integrador/a Social

El personal de atención directa desarrollará funciones de apoyo a la intervención social y de supervisión del funcionamiento cotidiano del servicio durante el horario nocturno.

Función principal:

- Apoyar la acogida y control de acceso de las personas usuarias.



- Supervisar el uso de las instalaciones y velar por el cumplimiento de las normas de convivencia.
- Apoyar al personal técnico en la atención a las personas usuarias.
- Atender incidencias que puedan producirse durante la noche y aplicar los protocolos establecidos.
- Supervisar las zonas de descanso y garantizar un entorno seguro y adecuado.
- Apoyar en la organización de servicios básicos del servicio (entrega de ropa de cama, consignas, duchas, etc.).
- Registrar incidencias y comunicar al equipo técnico las situaciones detectadas.

Requisitos formativos/titulación:

- Formación profesional de grado superior en el ámbito social (integración social o titulaciones equivalentes), con un mínimo de 6 meses de experiencia en recursos sociales, educativos, comunitarios o de atención directa a personas.

Auxiliar sociosanitario

El personal de atención directa con perfil de auxiliar sociosanitario desarrollará funciones de apoyo básico a la atención de las personas usuarias, garantizando el correcto funcionamiento del servicio durante el horario nocturno y contribuyendo a la cobertura de necesidades básicas, la seguridad y el bienestar de las personas alojadas.

Función principal:

- Apoyar en la cobertura de necesidades básicas (asegurar la alimentación, la higiene personal y el espacio privativo de la persona usuaria)
- Seguimiento de aspectos médicos y de salud:
 - Realizar curas básicas.
 - Suministro y control de medicación, siempre que estén pautados por personal médico.
 - Toma de constantes vitales: control rutinario de la temperatura, tensión arterial o glucemia, siempre como medida de seguimiento y no de diagnóstico.
- Coordinación: trabajar en conjunto para afianzar el cuidado del plan de trabajo.



Requisitos formativos/titulación:

- Formación profesional de grado medio en el ámbito sociosanitario o equivalente, o certificado de profesionalidad en atención socio-sanitaria a personas en instituciones sociales.
- Experiencia mínima de 6 meses en recursos de atención a personas en situación de vulnerabilidad social, en servicios residenciales o dispositivos de baja exigencia.

Ratios de atención:

Coordinador/a/-Educador/a del servicio

- Atención indirecta, para coordinaciones, elaboración de informes, reuniones de equipo...498 h/año.
- Atención directa, prestarán sus servicios en horario de mañana y tarde, de lunes a domingos, festivos incluidos, en el siguiente horario de atención:

	Horario	Nº profesionales
Lunes a Viernes	07:30-10:00	1
	19:30-00:00	1

	Horario	Nº profesionales
Sábado, domingo y festivos	19:30-01:00	1

Integrador/a Social

- Atención indirecta: 208h/año, para reuniones y coordinación de equipo.
- Atención directa: con presencia en horario de mañana, y tarde-noche de lunes a domingo, festivos incluidos, todos los días del año; con el siguiente horario de atención:

	Horario	Nº profesionales
Lunes a Viernes	19:45-10:00	1
	00:00-07:30	1



	Horario	Nº profesionales
Sábado, domingo y festivos	19:45-10:00	1
	00:00-11:00	1

Auxiliar sociosanitario

- Atención indirecta: 104h/año, para reuniones y coordinación de equipo.
- Atención directa, con presencia en horario del servicio de lunes a domingo, festivos incluidos, todos los días del año; con el siguiente horario de atención:

	Horario	Nº profesionales
Lunes a Viernes	20:00-00:00	1
	06:30-09:00	1

	Horario	Nº profesionales
Sábado, domingo y festivos	20:00-00:00	1
	07:30-10:00	1

La entidad adjudicataria deberá disponer de una bolsa de horas de intervención profesional de 150 horas anuales de integración social y 200 horas anuales de auxiliar sociosanitario, destinada a dar respuesta a necesidades extraordinarias, situaciones de especial complejidad, u otras sobrevenidas que supongan un incremento temporal de la intensidad en atención asistencial del servicio y que puedan surgir durante la ejecución del mismo. La activación y utilización de dicha bolsa de horas requerirá valoración técnica previa y autorización expresa del IFBS, debiendo justificarse adecuadamente la necesidad, duración, perfil profesional requerido y actuaciones a desarrollar. Las horas empleadas en el marco de esta bolsa deberán destinarse exclusivamente al refuerzo de la atención directa, acompañamiento social o cobertura de necesidades excepcionales relacionadas con las necesidades de las personas usuarias y el adecuado funcionamiento del servicio.

Sustituciones y asignaciones

Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea

Instituto Foral de Bienestar Social



La entidad adjudicataria está obligada a comunicar al IFBS los acuerdos de empresa y cambio o actualizaciones de convenio, según se produzcan y en todo caso, en el plazo máximo de 5 días laborales. Así como cualquier modificación de las condiciones laborales de cualquier profesional asignada al servicio.

La entidad adjudicataria garantizará la logística necesaria, tanto a nivel material como humano, para cubrir las intervenciones propuestas, las posibles bajas y ausencias que se produzcan, manteniendo la capacitación técnica y funciones de la persona sustituida.

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

- La entidad adjudicataria deberá acreditar ante el Área de Inclusión Social y Violencia Machista del IFBS, 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.
- En el caso de vacaciones, se admitirá como documento justificativo el plan de vacaciones diseñado por la empresa para el personal, con el que deberán venir ya planteadas las propuestas de sustitución y su duración prevista, y que deberá ser presentado ante el IFBS antes del 30 de junio de cada año o 15 días antes de producirse en caso de ser anteriores a dicho periodo.

Las sustituciones deberán efectuarse con personal de igual categoría y titulación, contratadas por la empresa adjudicataria.

En los periodos de ausencia de la persona responsable del servicio, ya sea por libranza, vacaciones, incapacidad temporal u otras circunstancias análogas, sus funciones y disponibilidad serán asumidas por la persona de la plantilla que la entidad adjudicataria



designe al efecto, garantizando en todo momento la adecuada continuidad organizativa y técnica del servicio.

En nuevas asignaciones en las que se proponga nuevo personal, la propuesta deberá ser aprobada por el IFBS. En esas propuestas 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 conste que las personas trabajadoras no sustituidas representen sobre el total de la misma, mientras perdure la situación de baja no cubierta.

5.6. SERVICIOS EXTERNOS

Para la adecuada ejecución de las condiciones de prestación de servicio que se establecen en el presente pliego, la empresa adjudicataria deberá contar con el siguiente servicio, con personal externo no adscrito al servicio:

Servicio de limpieza. Se garantizará:

El servicio de limpieza deberá incluir, como mínimo, las siguientes funciones:

- Limpieza ordinaria de espacios comunes y limpieza y mantenimiento del orden en las habitaciones de lunes a sábado, festivos no incluidos, en horario de mañana, garantizando un mínimo de 3h/día.
- Limpieza general del servicio de noche, siempre que se estime necesario con un mínimo de 6 limpiezas anuales.
- Organización servicio de lavandería.
- Lavado y mantenimiento de la lencería
- Cumplimiento de normativa en prevención de riesgos laborales y salud pública.
- Comunicación de desperfectos o necesidades de mantenimiento detectadas durante la limpieza.



6. SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El equipo profesional del servicio de noche, así como la empresa adjudicataria actuará en el marco de lo que el presente pliego delimita, y deberá existir en todo momento una comunicación fluida y permanente entre la institución contratante y la empresa contratada.

La comunicación se realizará de común acuerdo entre ambas y contemplará como mínimo la realización de:

- Una reunión cuatrimestral entre la responsable del servicio, y el/la técnico referente del Área de Inclusión Social y Violencia Machista.
- Una reunión semestral entre la empresa adjudicataria y el Área de Inclusión Social y Violencia Machista del IFBS.

El IFBS podrá convocar a la dirección del servicio, con el objetivo de examinar los problemas que puedan surgir y las medidas a adoptar para su resolución. Así mismo, el IFBS trasladará a la entidad prestadora del servicio todo tipo de recomendaciones que estime oportunas para la mejora de funcionamiento, y pondrá en su conocimiento cualquier deficiencia para su subsanación en el menor plazo de tiempo posible.

6.1 EVALUACIÓN TÉCNICA

El IFBS realizará una evaluación permanente de los servicios prestados a fin de comprobar el nivel de calidad material y de funcionamiento. Para ello, además de cuantas actuaciones considere necesario realizar a tal fin, la empresa adjudicataria deberá remitir al IFBS:

- Memorias semestrales del servicio donde se valore el funcionamiento general del servicio y las incidencias surgidas. Deberán ser suministrados al Área de Inclusión Social y Violencia Machista en el plazo máximo de 15 días desde la finalización de cada semestre natural.
- Memoria técnica anual del desarrollo del servicio durante el ejercicio precedente, remitida con anterioridad al 31 de enero del ejercicio siguiente, sin perjuicio de elaborar otros informes a requerimiento del IFBS o a iniciativa de la empresa adjudicataria y que deberá incluir necesariamente los siguientes aspectos:
 - Características generales de los objetivos y las actividades desarrolladas.



- Metodología y recursos técnicos aplicados (incluida la gestión del personal del servicio)
 - Personas atendidas, características, evolución de las mismas.
 - Incidencias
 - Desarrollo de indicadores de evaluación de resultados, de procesos y de gestión.
 - Propuestas de mejora de la calidad del servicio y principales novedades introducidas.
 - Acciones específicas realizadas dirigidas al objeto de la igualdad de mujeres y hombres, así como un análisis del impacto de género del servicio.
- Información puntual e inmediata sobre aspectos relevantes del servicio.
 - Comunicación del Área de Inclusión Social y Violencia Machista, mediante correo electrónico en un plazo de dos días hábiles, de las incidencias del personal que desarrolla el servicio (sustituciones por bajas, vacaciones, permisos, etc.).
 - Información sobre la persona beneficiaria del servicio de noche con el fin de realizar un correcto seguimiento del caso, a cuyo fin se elaborará y presentará:
 - Copia del contrato de las condiciones de disfrute y permanencia de la persona en el servicio de atención nocturna.
 - Informes de seguimiento semestral de cada una de las personas beneficiarias del servicio, en los primeros 7 días desde la finalización de cada semestre natural.
 - Relación de ocupación mensual.
 - Comunicación inmediata y con un plazo máximo de 48 horas de incidentes.

En los casos que se entienda por finalizada la intervención se remitirá un informe de cierre de caso en un plazo de 7 días posteriores a la finalización del mismo.

6.2 EVALUACIÓN ECONÓMICA

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

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



a) Mensualmente:

Facturación mensual del servicio.

Las horas de la bolsa de refuerzo de la atención directa, acompañamiento social o cobertura de necesidades excepcionales relacionadas con las necesidades de las personas usuarias y el adecuado funcionamiento del servicio autorizadas por el IFBS y empleadas se liquidarán en los meses de junio y diciembre por el importe correspondiente al gasto incurrido por la entidad adjudicataria.

b) Anualmente:

- Certificado de estar al corriente en las obligaciones tributarias y sociales.
- Certificado por el que se acrediten los conceptos retributivos del personal que viene prestando el servicio, así como justificante de los abonos efectuados en concepto de salarios.
- Memoria económica, que recogerá con un nivel de detalle suficiente las partidas que componen la cuenta de explotación del servicio objeto del contrato, 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 Programa.

Plazo: La información referida deberá ser suministrada al IFBS junto a la factura del mes de enero del ejercicio siguiente al que hagan referencia, así como junto a la factura del último mes de prestación del servicio, siendo requisito necesario para el abono de las mismas.

El IFBS podrá, en cualquier caso, solicitar a la empresa adjudicataria cuantos comprobantes de gastos, ingresos -o cualquier otro relacionado con el objeto del contrato- estime necesarios.

Cuando la entidad adjudicataria en su oferta presente un compromiso de hacer, desarrollar o adquirir y esta ha sido valorada como positiva, la entidad adjudicataria deberá acreditar su realización y para tal fin presentará la documentación justificativa pertinente.



7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Además de las obligaciones generales contenidas en la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y las contenidas en el Pliego de Condiciones Administrativas y en el presente pliego, la entidad adjudicataria, estará sujeta al cumplimiento de las siguientes obligaciones particulares:

- Reparación y mantenimiento
- La entidad adjudicataria está obligada a facilitar al IFBS el acceso a todas las dependencias con objeto de que pueda realizar perfectamente todas las funciones de su cometido.
- Ejecutar el proyecto adjudicado conforme a las condiciones de este pliego técnico, al proyecto presentado y a las directrices del Instituto.
- Serán por cuenta de la entidad adjudicataria todos aquellos gastos relacionados con el contenido del servicio. En todo caso serán por cuenta de la entidad adjudicataria, entre otros, los siguientes gastos:
 - La contratación del personal a su servicio.
 - Reparaciones y mantenimiento del inmueble y su equipamiento, cumpliendo con las condiciones presentadas y aceptadas en la presente licitación
 - Gasto periódico de teléfono, equipos informáticos y de telecomunicaciones del servicio, incluido el sistema de conexión con emergencias.
 - Servicio de cuidado y atención a las personas usuarias del servicio de noche y los gastos derivados de la posible estancia de las mascotas.
 - Servicio de alimentación para las personas usuarias del servicio de noche.
 - Servicio de limpieza del servicio, y, en general, los gastos ordinarios originados por los servicios objeto del contrato.
 - Servicio de lavado y planchado de las personas usuarias del servicio de noche, así como la propia del equipamiento necesario.
 - Suministro de agua, gas, electricidad y calefacción.
 - Mantenimiento de los servicios generales del servicio
 - Seguro de responsabilidad civil
 - Todo tipo de impuestos, tasa, gravámenes relaciones directamente con el desarrollo de la actividad objeto del contrato.



- Deberá respetar escrupulosamente los derechos individuales de las personas usuarias del servicio, con especial referencia al derecho de intimidad, libertad de expresión, trato correcto, derecho al secreto profesional de los datos de su historial clínico y social en orden a la mejor planificación y gestión del servicio objeto del contrato.
- La entidad adjudicataria deberá disponer de protocolos de actuación ágiles, accesibles y comprensibles ante situaciones de urgencia y emergencia, así como de procedimientos específicos en materia de limpieza, desinfección, higiene, y control de plagas, entre otros que resulten necesarios para el correcto funcionamiento del servicio.
- La entidad adjudicataria se comprometerá a arbitrar los medios y apoyos necesarios para garantizar el derecho a la comunicación de las personas usuarias y, en su caso, de sus familias o personas de referencia, facilitando que puedan expresar y comprender adecuadamente la información necesaria para ser atendidas por el equipo profesional.
- La entidad adjudicataria deberá disponer de material informativo y divulgativo de fácil comprensión, accesible y adaptado a las características, funcionamiento, servicios y prestaciones del servicio. Entre dicho material, deberá elaborarse, al menos, un video informativo del servicio, autorizando expresamente al IFBS para su utilización y difusión en el marco de sus actuaciones institucionales.
- La entidad adjudicataria se obliga a someterse a las actuaciones de fiscalización que realice la administración foral, permitiendo la inspección del servicio, y de la documentación relacionada con el mismo y su funcionamiento.
- Mantener una coordinación fluida y continuada con el Área de Inclusión Social y Violencia Machista del IFBS, tanto para el seguimiento de casos del servicio de noche, como para el seguimiento técnico, control y evaluación recogidos en el punto 8 del pliego de condiciones técnicas

En lo referido a los recursos humanos, la entidad adjudicataria adquiere las siguientes obligaciones.

- La entidad adjudicataria garantizará la logística necesaria, tanto a nivel material como humano, para cubrir las intervenciones propuestas, las posibles bajas y



ausencias que se produzcan, manteniendo la capacitación técnica y funciones de la persona sustituida.

- Contratar por su cuenta y cargo exclusivamente el personal, no teniendo ni la Diputación Foral de Álava ni el IFBS 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 función de las características de cada caso objeto de intervención así como de las acciones a realizar. 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.
- Responsabilizarse de la preparación, supervisión y actualización de su personal, en atención a la especificidad del servicio.
- Cuando vaya a producirse la finalización del contrato, a petición del Área de Contratación y Régimen Jurídico del IFBS, la empresa adjudicataria del servicio estará obligada a proporcionar cuanta información se le requiera.
- Ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa. En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de seguridad social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.
- Velar para que el personal adscrito a la ejecución del contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto a la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.
- Garantizará la realización del trabajo y se responsabilizará de cubrir las ausencias y/o cambios con profesionales que cumplan las mismas condiciones que sirvieron de base para la adjudicación, debiendo comunicar con antelación los cambios.
- La entidad y todas las personas profesionales adscritas al Servicio deberán respetar y hacer respetar escrupulosamente los derechos individuales de las personas



atendidas 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 o entidades adjudicatarias estarán 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.

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. Ello afecta tanto a los expedientes físicos como a los digitales.

- Formación al personal asignado a la ejecución del contrato. A lo largo de la duración del contrato, la empresa adjudicataria deberá impartir al personal asignado a la ejecución del mismo una formación de un mínimo de 20 horas anuales versada en alguna de las siguientes materias: sinhogarismo y exclusión social, atención a población migrante, salud mental y atención en crisis, conductas adictivas, perspectiva de género, técnicas de comunicación y resolución de conflictos, acompañamiento social, protección de datos o primeros auxilios básicos.

La empresa adjudicataria deberá presentar, antes de la formalización del contrato, el plan de formación que incluya las materias a impartir.

Durante la vigencia del contrato, atendiendo a causas debidamente justificadas, este plan de formación podrá verse modificado a petición de cualquiera de las partes, contando, en cualquier caso, con la autorización de los servicios técnicos del IFBS.

- La empresa contratista deberá designar al menos una persona coordinadora técnica o responsable, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:



- a).- Actuar como persona interlocutora de la empresa contratista frente al IFBS, canalizándola comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y el Instituto, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución, seguimiento, control y evaluación del contrato.
- b).- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartirle las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación el servicio contratado.
- c).- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo y de las funciones que tiene encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- d).- Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con el IFBS, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- e).- Informar al IFBS acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

Si a consecuencia del incumplimiento por la empresa contratista de las obligaciones asumidas, el IFBS fuera condenado al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos el IFBS se reserva el ejercicio de cualquier acción, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

8. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

A).- La entidad adjudicataria deberá aportar obligatoriamente la siguiente documentación antes de la formalización del contrato:

- Acreditación del cumplimiento de los requisitos exigidos en cuanto a titulación académica, experiencia y formación, debiendo aportar la titulación original para su compulsa y justificante de la experiencia profesional, mediante la vida laboral, el currículum vitae y/o declaración de las funciones y/o tareas realizadas.
- 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.



- Plan de formación, según lo establecido en el apartado 7. Obligaciones del o de la Contratista.

B).- 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.

- Reglamento de Régimen Interno que deberá tener en cuenta lo establecido en el Estatuto básico de servicio de atención nocturna para personas en situación de exclusión social (Decreto Foral 28/2022, de Consejo de Gobierno Foral de 21 de junio), y contará como mínimo con:

- Normas de funcionamiento.
- Régimen de faltas y sanciones.
- Derechos y deberes de las personas usuarias.
- Órganos de representación y participación.
- Procedimiento de quejas y sugerencias.

C).- En el plazo máximo de tres meses a partir del día siguiente a la formalización del contrato:

- Inscripción en el Registro de Servicios Sociales de la Diputación Foral de Álava recabándola de oficio por parte del IFBS.

D).- Anualmente deben acreditar el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- Acreditaciones entregadas a las personas trabajadoras participantes en cada una de las formaciones impartidas, firmadas por éstas. Estas certificaciones deberán estar en correspondencia al Plan de Formación a impartir durante la duración cierta del contrato.

Toda la documentación contemplada en el presente apartado “Documentación a presentar por la entidad adjudicataria” deberá ser firmada por persona con poder suficiente de la entidad adjudicataria, que deberá ser acreditado, y en la antefirma deberán figurar el nombre, apellidos y cargo del firmante.

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

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