

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE AZPEITIA

1. Objeto del contrato

El presente pliego tiene por objeto la contratación de la prestación del servicio de atención e intervención psicológica, a través de un/a profesional de la psicología, en el marco de los Servicios Sociales Municipales del Ayuntamiento de Azpeitia.

2. Contexto de la intervención

2.1. Contexto normativo

La intervención psicológica en los Servicios Sociales Municipales del Ayuntamiento de Azpeitia se fundamenta, legitima y estructura bajo un marco normativo multinivel. Las actuaciones e itinerarios que se deriven de la ejecución de este programa estarán sujetos al cumplimiento estricto de las siguientes referencias legales vigentes:

a) Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales del País Vasco

Esta norma constituye la matriz jurídica del servicio y determina los principios institucionales de la atención psicosocial a través de los siguientes preceptos fundamentales:

Artículo 6. Finalidad del Sistema Vasco de Servicios Sociales: El programa de atención psicológica alineará directamente sus objetivos con los fines esenciales del sistema, orientando su actividad a:

- a) Promover la autonomía personal y prevenir y atender las necesidades personales y familiares derivadas de la dependencia.
- b) Prevenir y atender las necesidades originadas por las situaciones de desprotección.
- c) Prevenir y atender las situaciones de exclusión y promover la integración social de las personas, de las familias y de los grupos.
- d) Prevenir y atender las necesidades personales y familiares originadas por las situaciones de emergencia.

Artículo 7. Principios (Carácter interdisciplinar de las intervenciones - apartado g): Consagra la interdisciplinariedad como eje obligatorio para garantizar una atención integral y eficiente. El/la profesional de la psicología se integrará en el equipo multidisciplinar municipal, promoviendo el trabajo conjunto y la unificación de aportaciones con las diversas profesiones del ámbito social.

Artículo 8. Modelo de atención y de intervención: El servicio adoptará de forma preceptiva un enfoque comunitario y de proximidad, comprometiéndose a:

- a) Favorecer la adaptación de los recursos e intervenciones a las características de la comunidad local de Azpeitia, incentivando la participación ciudadana y asociativa.



Azpeitiko Udala

- b) Posibilitar la atención de las personas en su entorno habitual y comunitario.
- c) Diseñar la intervención sobre la base de una evaluación técnica de necesidades plasmada en un Plan de Atención Personalizada (PAP), garantizando la coherencia, la continuidad del itinerario y la participación de la persona usuaria.
- d) Coordinarse estrechamente con el/la profesional de referencia asignado a cada persona o familia.
- f) Incorporar el enfoque preventivo de manera transversal, actuando con carácter proactivo antes de que afloren o se agraven los riesgos o necesidades sociales.

Artículo 15. Prestaciones técnicas: Define las actividades de los equipos profesionales orientadas al bienestar social y tipifica formalmente en su apartado 2.h la Intervención psicosocial (dentro del Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial) como una prestación técnica nuclear y propia del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Artículo 42. De los ayuntamientos: Confiere la competencia y potestad reglamentaria al Ayuntamiento de Azpeitia para la planificación y organización de estos servicios dentro de su término municipal.

b) Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales

Esta regulación define el alcance operativo del Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial (Punto 1.3) como un conjunto de prestaciones relacionales de apoyo —individual, familiar y/o grupal— que se desarrollan tanto en el entorno doméstico como comunitario. Sus directrices técnicas vinculan al/la profesional psicológico a la consecución de los siguientes fines:

- a) Promover que las personas usuarias adquieran y desarrollen capacidades, actitudes, aptitudes y habilidades que favorezcan su desenvolvimiento autónomo, su inclusión social y la adecuada convivencia familiar y comunitaria.
- b) Coadyuvar a que sustituyan hábitos, conductas, percepciones, sentimientos y actitudes inadecuadas por otros repertorios más adaptados.

Específicamente, el servicio deberá responder al cumplimiento de los siguientes objetivos técnicos singulares:

- Promover las condiciones personales, familiares, sociales y comunitarias que potencien un estilo de vida adaptativo y autónomo, impulsando los cambios dirigidos a reducir y/o eliminar los factores que cronifican la vulnerabilidad social.
- Prevenir y paliar de forma directa las consecuencias psicológicas derivadas de las situaciones de exclusión o dificultad social.
- Abordar los factores psicológicos específicos que bloquean o dificultan la integración social de la persona o de la unidad familiar.



Azpeitiko Udala

- Optimizar el apoyo del equipo profesional y potenciar las redes y sistemas de apoyo natural para maximizar su efecto amortiguador frente al estrés social.

c) Normativa Sectorial

El programa se ejecutará en estrecha consonancia con la legislación sectorial vigente y aplicable en la Comunidad Autónoma del País Vasco, con especial atención a las directrices de prevención de riesgos y situaciones de desprotección descritas en el Artículo 27 de la Ley 12/2008, abarcando de forma transversal:

- Legislación vigente en materia de protección jurídica, atención e infancia y adolescencia.
- Normativa de atención a personas mayores y en situación de dependencia.
- Disposiciones relativas a la atención integral y reparación ante situaciones de violencia de género.
- Normativa en materia de extranjería e inclusión social.
- Leyes de igualdad de mujeres y hombres y no discriminación.

d) Protección de Datos Personales, Confidencialidad y Deontología

Dada la naturaleza intrínseca de la atención psicológica en los Servicios Sociales de Base, el/la profesional adjudicatario/a tendrá acceso continuo a datos e historiales de carácter personal con un alto nivel de seguridad y sensibilidad.

En consecuencia, queda obligado/a de forma estricta y bajo responsabilidad contractual a observar el secreto profesional y cumplir rigurosamente las directrices de tratamiento establecidas por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como las normas fijadas por el Código Deontológico de la Psicología.

2.2. Contexto institucional y organizativo.

El programa se incardinará dentro del Sistema Público de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Azpeitia, prestando cobertura de forma transversal a las siguientes áreas:

- Personas mayores y dependencia.
- Discapacidad.
- Inmigración y diversidad.
- Familia e infancia.
- Inclusión social y adicciones.
- Violencia contra las mujeres.
- Acción comunitaria.

2.3.- Trabajo en red y responsabilidad interinstitucional.

Para garantizar la máxima eficacia, eficiencia y continuidad de los itinerarios de atención, el Programa de Atención Psicológica no se concibe como una prestación aislada, sino como una



Azpeitiko Udala

prestación técnica de apoyo y referencia firmemente integrado en la red comunitaria e institucional del municipio de Azpeitia.

El desempeño de las funciones psicológicas se articulará bajo los siguientes ejes de cooperación y corresponsabilidad:

a) Coordinación interna dentro del Sistema de Servicios Sociales del ámbito municipal, así como coordinación interdepartamental con otros profesionales del ayuntamiento. (policía municipal, Emakumeen Txokoa, etc)

El/la profesional mantendrá canales de comunicación fluidos y un trabajo coordinado con las estructuras de atención primaria de los Servicios Sociales, operando en constante interlocución con:

- El propio equipo multidisciplinar de los Servicios Sociales de Base de Azpeitia, complementando las valoraciones y unificando criterios en el diseño de los Planes de Atención Personalizada (PAP).
- Otros servicios municipales

b) Trabajo en red interinstitucional y comunitario (enfoque transversal)

La complejidad de los factores psicológicos y sociales que afectan a las personas usuarias exige una corresponsabilidad activa con otros sistemas públicos y agentes del entorno. El servicio establecerá mecanismos formales e informales de colaboración y consulta técnico-clínica con:

- Sistema de Salud (Osakidetza): Coordinación estrecha con los equipos de Medicina de Familia, y Enfermería de Atención Primaria del Centro de Salud de Azpeitia, así como con la red general de Salud Mental para delimitar competencias técnicas y coordinar casos concurrentes o de alta complejidad.
- Tejido Comunitario, Ocio y Tercer Sector: Coordinación con asociaciones de carácter social, agrupaciones culturales, entidades deportivas de Azpeitia y redes vecinales de apoyo natural. El fin será potenciar el efecto amortiguador del estrés, facilitar la inclusión comunitaria y el arraigo social, y evitar el aislamiento o la estigmatización de las personas atendidas.

c) Responsabilidad pública compartida y coherencia de itinerarios

Bajo este enfoque de corresponsabilidad interinstitucional, el/la profesional de la psicología asumirá como propias las estrategias locales y territoriales de acción e intervención social, cooperando activamente en la detección precoz de nuevas necesidades y en el diseño conjunto de respuestas ágiles e innovadoras ante las problemáticas del municipio. Las reuniones de coordinación, las comisiones técnicas de casos complejos y las mesas locales interinstitucionales se consideran espacios de asistencia obligatoria dentro de la ejecución técnica de este contrato.

3. Objeto de la intervención

3.1. Misión fundamental del servicio

El fin último y transversal del Sistema Público de Servicios Sociales del País Vasco es garantizar y promover la autonomía personal, así como asegurar la inclusión social, relacional y el bienestar emocional de las personas en sus propios ámbitos familiar y comunitario.

En este marco institucional, el programa de atención psicológica se define técnicamente como un servicio de apoyo especializado de carácter psico-social y comunitario. Su objeto principal es capacitar a las personas, familias y grupos a través del fortalecimiento de sus recursos psicológicos, dotándoles de herramientas adaptativas que actúen sobre los factores emocionales o conductuales que bloquean, dificultan o cronifican sus situaciones de exclusión o vulnerabilidad social.

3.2. Objetivos estratégicos y fines específicos

La intervención psicológica contratada perseguirá la consecución de los siguientes objetivos técnicos:

Promover actitudes, aptitudes y repertorios conductuales competentes: Desarrollar en las personas usuarias capacidades socioafectivas, estilos de afrontamiento saludables y habilidades relacionales que favorezcan su desenvolvimiento autónomo y su plena integración en el entorno social habitual.

Inducir cambios adaptativos y potenciar la resiliencia: Activar mecanismos personales e institucionales para que las personas atendidas incrementen su capacidad de respuesta adaptativa, su flexibilidad y su resiliencia ante situaciones severas de desequilibrio emocional o crisis sobrevenidas.

Aplicar mecanismos inmediatos de contención emocional: Intervenir de manera ágil y precoz en situaciones de emergencia o alta intensidad emocional con el fin de evitar un mayor deterioro psicosocial y la cronificación del sufrimiento.

Reducir y mitigar los factores de vulnerabilidad: Minimizar el impacto psicológico derivado de las situaciones objetivas de desprotección, pobreza, dependencia o discriminación, neutralizando aquellas conductas disfuncionales que mantengan o agraven el problema social.

Fortalecer y optimizar los sistemas de apoyo: Actuar como consultor técnico para el propio equipo de Servicios Sociales y dinamizar las redes y sistemas de apoyo natural (vecindario, familia extensa, asociaciones) para maximizar su efecto amortiguador frente al estrés psicosocial.

3.3. Niveles metodológicos de ejecución técnica

Para dar cumplimiento a los fines descritos, la ejecución técnica de la prestación se estructurará de forma integral en tres niveles metodológicos de intervención:



a) Nivel individual-familiar

- *Intervención psicológica individual:* Aplicación de tratamientos psicológicos breves y orientados a soluciones frente a patologías emocionales diversas (tristeza, ansiedad, baja autoestima, etc.) vinculadas a la exclusión o riesgo social, siempre que no correspondan por gravedad a la red de Salud Mental de Osakidetza.

- *Intervención y Terapia Familiar:* Abordaje desde un enfoque sistémico orientado a modificar las dinámicas relacionales disfuncionales dentro del núcleo familiar. Se pondrá especial énfasis en la mejora de la comunicación, el fortalecimiento de las funciones parentales y la resolución pacífica de conflictos.

b) Nivel grupal

Grupos de Apoyo y Ayuda Mutua: Diseño, dinamización y evaluación de intervenciones de carácter grupal dirigidas a colectivos específicos que comparten problemáticas similares (ej. escuelas de padres/madres ante riesgos específicos, grupos de apoyo para mujeres víctimas de violencia machista, talleres de bienestar emocional para cuidadores principales, o grupos de inclusión para población migrante).

c) Nivel comunitario

Acción Comunitaria y Promoción de la Salud Mental: Participación proactiva y transversal en el diseño de programas de prevención del municipio. El/la profesional desarrollará campañas de sensibilización, talleres en espacios comunitarios dirigidos a la detección temprana del riesgo social y a la promoción de estilos de vida saludables en la comunidad de Azpeitia, actuando decididamente antes de que los riesgos o necesidades sociales se agraven (enfoque proactivo y preventivo)

4. Principios básicos de intervención.

La práctica técnico-profesional de la psicología en el marco de este contrato se regirá obligatoriamente por los preceptos de la legislación vigente, las directrices del Código Deontológico de la profesión y, de manera específica, por los siguientes principios estratégicos de intervención:

4.1. Enfoque comunitario y de proximidad

Toda conducta, sintomatología o problemática individual debe analizarse e intervenir de forma articulada en su doble dimensión: subjetiva (individual) y social (comunitaria). El servicio se adaptará de forma estricta a las características socio-estructurales de la comunidad local de Azpeitia, priorizando la atención de las personas en su entorno habitual de vida y promoviendo el arraigo, el uso de recursos locales y la cohesión social.

4.2. Colaboración interdisciplinar y complementariedad técnica

Dada la complejidad de las realidades sociales, las intervenciones no se realizarán de manera aislada o unilateral. El/la profesional de la psicología se integrará horizontalmente en el equipo de los Servicios Sociales Municipales, participando en espacios comunes de reflexión técnica. La valoración psicológica se complementará recíprocamente con las visiones de trabajadores/as



sociales, educadores/as y otros perfiles del ámbito social para garantizar el diseño conjunto e integral de los Planes de Atención Personalizada (PAP).

4.3. Trabajo en red y corresponsabilidad territorial

La intervención psicológica operará bajo una lógica de cooperación estrecha con el resto de los sistemas públicos y agentes del territorio (salud, empleo, tercer sector y recursos de ocio). Se impulsará una visión compartida de objetivos, metodologías y estrategias técnicas, asumiendo una responsabilidad conjunta e interinstitucional sobre los itinerarios de inserción y los resultados obtenidos en las personas usuarias.

4.4. Atención Centrada en la Persona (ACP): Participación y protagonismo

Se sitúa a la persona usuaria en el centro, reconociendo su dignidad intrínseca y su derecho a liderar su propio proyecto de vida. La intervención psicológica evitará posiciones de superioridad técnica o paternalismo asistencial, buscando en todo momento el consenso, el pacto terapéutico y la implicación voluntaria y activa de la persona o unidad familiar en el diseño y revisión de sus objetivos de cambio.

4.5. Enfoque de capacidades, resiliencia y visión positiva

La intervención no se limitará a la detección de problemáticas y/o dificultades psico-sociales. El proceso se focalizará prioritariamente en identificar, reconocer y fortalecer las capacidades, competencias, fortalezas y recursos ya existentes en la propia persona, en su núcleo familiar y en sus redes de apoyo natural, potenciando su resiliencia como motor principal del cambio y la autonomía.

4.6. Intervención proactiva

El servicio no adoptará una postura meramente pasiva de espera ante la demanda explícita o formalizada por parte de la ciudadanía. En coordinación con el equipo de trabajadoras sociales del ayuntamiento, el/la profesional desplegará actuaciones promocionales y de búsqueda activa en el entorno comunitario, facilitando el acceso al recurso de aquellas personas o colectivos de especial vulnerabilidad que, por diversas barreras psicosociales, no acuden espontáneamente a los servicios institucionales.

4.7. Enfoque preventivo multinivel

Con el fin de actuar antes de que afloren o se agraven los riesgos, la exclusión o las necesidades sociales, la actividad psicológica se estructurará operativamente en tres niveles metodológicos:

- *Prevención Primaria o Universal:* Acciones de sensibilización, información y promoción del bienestar emocional dirigidas a la población general, orientadas a minimizar la aparición de factores de riesgo.
- *Prevención Secundaria o Selectiva:* Intervención temprana y focalizada en personas, familias o grupos específicos en los que ya se han detectado indicadores iniciales de riesgo social o desprotección, con el fin de frenar su evolución.
- *Prevención Terciaria o Adaptada:* Actuaciones de contención, psicoterapia intensiva y acompañamiento dirigidas a mitigar los efectos perjudiciales de problemáticas ya cronificadas o



Azpeitiko Udala

situaciones de exclusión severa, evitando un mayor deterioro psicosocial o la desinstitucionalización.

4.8. Intervención mínima suficiente y promoción de la autonomía

La intensidad, frecuencia y duración de la asistencia psicológica se adecuarán estrictamente a las necesidades reales y objetivas de cada caso. Se evitará la sobreintervención técnica o la prolongación innecesaria de las sesiones para impedir dinámicas de dependencia institucional o la cronificación del rol de "usuario". Toda meta interventiva estará orientada a transferir el control y la gestión del bienestar a la propia persona, reforzando su independencia.

4.9. Innovación social y flexibilidad metodológica

El programa mantendrá un compromiso activo con la mejora continua y la innovación en la acción social. El/la profesional deberá mostrar flexibilidad para adaptar sus herramientas clínicas y metodologías evaluativas a las nuevas realidades y perfiles emergentes de la comunidad de Azpeitia (soledad no deseada, nuevas expresiones de exclusión, duelos migratorios complejos), colaborando en el diseño y puesta en marcha de proyectos piloto y respuestas ágiles ante las necesidades sociales del municipio.

5. Funciones del/la profesional

Para dar cumplimiento a los objetivos institucionales y metodológicos del programa, el/la profesional de la psicología adscrito/a al servicio desempeñará de manera preceptiva las siguientes funciones técnicas:

A nivel individual-familiar

Primera atención y encuadre de la intervención

Favorecer que el acceso al servicio de las personas usuarias respete los principios de autonomía, información transparente y voluntariedad en la intervención psicosocial. Para ello, la empresa adjudicataria garantizará una recepción estructurada que contemple la aplicación de un protocolo específico de actuación desde la primera consulta.

Este proceso se estructurará a través del **Protocolo de Acogida, Encuadre y Consentimiento Informado**, el cual deberá sistematizar los siguientes aspectos técnicos y operativos:

- *Proceso de acogida y encuadre operativo*: Sistematización de las fases para el establecimiento del vínculo terapéutico, la clarificación conjunta de expectativas de cambio, la fijación explícita de los límites de la intervención psicológica y su encuadre dentro del catálogo de prestaciones de los Servicios Sociales de Atención Primaria de Azpeitia.
- *Documento de consentimiento informado*: Procedimiento y modelo normalizado de consentimiento informado (y asentimiento en su caso) para la intervención psicológica y el tratamiento de datos de carácter personal, conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos y autonomía del paciente.
- *Registro de primera atención y compromiso de inicio*: Modelo normalizado de documento/hoja de primera atención que reuna la demanda inicial, la primera

valoración técnica y el compromiso mutuo de inicio del proceso de acompañamiento psicosocial firmado con la persona usuaria.

Condición documental para la licitación: Para garantizar la efectividad e inmediata implantación del servicio desde el primer día de contrato, la empresa licitadora estará obligada a presentar en su propuesta técnica el Protocolo operativo completo de Recepción, Encuadre y Consentimiento Informado, junto con los anexos documentales normalizados. ,

Estos documentos incluirán:

- **Modelo de consentimiento informado** normalizado para el tratamiento de datos personales e intervención psicológica.
- **Modelo de Primera atención y de hoja de compromiso** con solicitud inicial, primera valoración y compromiso compartido del proceso asistencial.

La no presentación de estos documentos dará lugar a la puntuación de 0 puntos en el criterio de valoración correspondiente.

Valoración y diagnóstico psicológico.

Identificación de necesidades y factores de riesgo: Determinar la existencia de factores de vulnerabilidad, traumas, trastornos adaptativos o dinámicas de desprotección que afecten al bienestar y autonomía de los usuarios.

Emisión de informes técnicos: Elaborar diagnósticos psicosociales que sirvan de base técnica fundamental para el diseño del Plan de Atención Personalizada (PAP). El profesional tendrá diseñado un modelo de informe técnico.

Intervención psicológica.

Tratamiento y reparación emocional: Tratar patologías derivadas de crisis vitales, duelos complejos, pérdidas relacionales, exclusión social o violencia machista, orientando la intervención hacia la recuperación de la estabilidad emocional y el fortalecimiento de la resiliencia.

Abordaje de los factores de riesgo y sintomatología aplicando modelos de intervención psicoterapéutica validados: modelo cognitivo-conductual, enfoque sistémico-familiar, intervención breve orientada a soluciones o procesamiento del trauma.

Delimitación técnica: Quedan expresamente excluidas aquellas patologías mentales graves, trastornos psicóticos o trastornos severos de la personalidad que, por su naturaleza, requieran una atención preferente, especializada o farmacológica por parte de la Red General de Salud Mental de Osakidetza, con la cual se articularán los mecanismos de derivación oportunos. Previa derivación, el profesional contará con un modelo de informe de derivación.

Coordinación multidisciplinar e interdisciplinar

Integración en el equipo de base: Participar de forma activa y horizontal en las reuniones técnicas de seguimiento del equipo de los Servicios Sociales de Base de Azpeitia.



Azpeitiko Udala

Codiseño de itinerarios: Aportar el criterio y enfoque psicológico para complementar las valoraciones de los/las trabajadores/as sociales, unificando objetivos en los Planes de Atención Personalizada (PAP) y coordinando acciones conjuntas.

Cierre y despedida de la intervención

Planificación y ejecución del proceso de finalización de la atención psicológica de forma progresiva, garantizando la consolidación de los logros alcanzados y evitando dinámicas de dependencia terapéutica. El profesional gestionará los siguientes supuestos:

Alta por cumplimiento de objetivos: Cierre programado tras la evaluación favorable de los hitos fijados en el Plan de Atención Personalizada, incluyendo una sesión de devolución y plan de prevención de recaídas.

Desenganche terapéutico progresivo: Reducción pautada de la frecuencia de las sesiones cuando la persona usuaria haya ganado autonomía emocional o funcional, previo al alta definitiva.

Gestión del abandono o discontinuidad: Procedimiento sistematizado ante inasistencias reiteradas o abandono no planificado, que incluya el contacto de seguimiento, la valoración del riesgo y la correspondiente comunicación e informe de cierre al equipo básico de Servicios Sociales.

A nivel grupal y comunitario

Prevención, promoción y dinamización grupal

Diseño de programas comunitarios: Planificar, ejecutar y evaluar talleres, campañas y acciones grupales de prevención dirigidas a colectivos diana o en situación de vulnerabilidad del municipio (personas en riesgo de exclusión social, personas mayores en situación de soledad, cuidadores principales).

Intervención grupal y ayuda mutua: Dinamizar grupos de apoyo psicopedagógico con el fin de romper el aislamiento relacional y maximizar el soporte social natural.

Formación, asesoramiento y sensibilización

Capacitación técnica: Impartir acciones formativas específicas, charlas o seminarios técnico-prácticos orientados tanto al propio equipo de profesionales de la intervención social como a otros agentes clave de la comunidad local.

Sensibilización comunitaria: Colaborar en actividades municipales dirigidas a la promoción de la salud mental, la erradicación de estigmas sociales y el fomento de una convivencia pacífica y adaptativa en Azpeitia.

Soporte técnico y consultoría institucional

Asesoramiento a la estructura municipal: Actuar como consultor/a técnico/a de referencia para el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Azpeitia, ofreciendo asesoramiento psicológico especializado ante situaciones complejas, emergencias sociales o el diseño de nuevas estrategias de acción comunitaria.



Colaboración recíproca: Prestar apoyo técnico en la supervisión indirecta de casos o en el análisis del impacto psicológico de los diferentes recursos y prestaciones municipales desplegados en el territorio.

6. Instrumentos y herramientas de trabajo.

Para garantizar el rigor metodológico, la homogeneidad en el registro de la información y el cumplimiento de los estándares de calidad del Sistema Vasco de Servicios Sociales, el/la profesional de la psicología deberá utilizar de manera obligatoria y sistemática los siguientes instrumentos y plataformas tecnológicas de trabajo:

6.1. Aplicaciones informáticas y sistemas de gestión de la información

GIZARTE.NET: Plataforma informática oficial del Gobierno Vasco para el registro de la Ficha Social. El/la profesional deberá codificar e introducir de forma sistematizada los expedientes de las personas o unidades familiares atendidas, registrar los diagnósticos psicosociales realizados, detallar los objetivos del Plan de Atención Personalizada (PAP) y cumplimentar el seguimiento cronológico de las sesiones o intervenciones ejecutadas.

GIZANET: Herramienta tecnológica obligatoria para la comunicación y gestión de expedientes con los servicios especializados de la Diputación Foral de Gipuzkoa. Se utilizará de manera preferente para la consulta sobre tramitación de recursos y derivaciones a la red secundaria, así como para el intercambio seguro de informes técnicos con el ente foral.

6.2. Instrumentos específicos de la disciplina psicológica

El/la profesional seleccionará y aplicará aquellas herramientas clínicas y metodológicas que cuenten con aval científico y resulten idóneas para cada caso, englobando de forma prioritaria:

Pruebas psicométricas y escalas de evaluación: Utilización de test baremados y cuestionarios estandarizados para la evaluación de la sintomatología (ansiedad, tristeza, nerviosismo, estrés, etc.) y variables de personalidad, adaptación social o estilos de apego.

Técnicas de análisis relacional y sistémico: Elaboración de genogramas multifamiliares detallados y ecomapas para radiografiar visualmente la estructura familiar, los patrones relacionales intergeneracionales y la solidez de las redes de apoyo comunitario del usuario.

Herramientas dinámicas de intervención grupal: Guías metodológicas, técnicas sociométricas y dinámicas de grupo específicas para el diseño y conducción de los espacios de apoyo mutuo y talleres comunitarios preventivos.

Protocolos de entrevista psico-social: Guías de entrevista estructuradas y semiestructuradas adaptadas a colectivos diana (víctimas de violencia machista, personas mayores, personas en riesgo de exclusión social), orientadas a la recogida rigurosa de la historia vital y relacional.

7. Competencias requeridas

Para asegurar la excelencia en la prestación del servicio y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la intervención, el/la profesional de la psicología adscrito/a al programa deberá reunir y acreditar el siguiente catálogo de competencias profesionales:



7.1. Competencias técnicas y metodológicas

Representan el conjunto de conocimientos teóricos y habilidades procedimentales indispensables para el correcto ejercicio de la disciplina en el ámbito de los servicios sociales comunitarios:

Dominio del marco normativo y organizativo: Conocimiento profundo y actualizado de la legislación de Servicios Sociales del País Vasco, así como de los decretos de cartera y las normativas sectoriales aplicables a los colectivos de intervención (riesgo de dependencia, exclusión, discapacidad y violencia machista).

Fundamentación teórica especializada: Sólidos conocimientos en psicología evolutiva, del apego y el trauma, así como en modelos de intervención familiar sistémica, psicología social y comunitaria.

Diseño, planificación y evaluación de programas: Capacidad metodológica para formular proyectos de intervención grupal y comunitaria, definiendo indicadores de proceso, resultado e impacto que permitan evaluar científicamente la eficacia de las acciones.

Rigurosidad en la redacción técnica: Habilidad para elaborar informes psicológicos y actas de seguimiento con un lenguaje administrativo y técnico preciso, comprensible, estructurado y adaptado a los requerimientos de otras administraciones públicas.

7.2. Competencias personales, relacionales y actitudinales

Hacen referencia a los rasgos de personalidad, habilidades de comunicación y aptitudes éticas necesarias para la atención directa a personas en situaciones de alta vulnerabilidad o complejidad social:

Adaptabilidad y flexibilidad situacional: Capacidad para ajustar las técnicas y las metodologías de trabajo a entornos altamente dinámicos, gestionando con eficacia la incertidumbre y las demandas imprevistas.

Habilidades interpersonales, empatía y autocontrol: Capacidad para establecer un encuadre seguro basado en la escucha activa y la comprensión empática, manteniendo la estabilidad emocional, la calma y el autocontrol ante situaciones conflictivas o de alta intensidad emocional.

Trabajo en equipo y posición no defensiva: Disposición proactiva para cooperar e integrarse en el equipo multidisciplinar, asumiendo un rol de asesoramiento técnico y mostrando apertura hacia las críticas constructivas, los enfoques de otras disciplinas y el reconocimiento de errores.

Integridad, ética y confidencialidad: Adhesión rigurosa a las normas deontológicas de la profesión psicológica y al secreto profesional, garantizando el respeto absoluto a la intimidad, autonomía y diversidad de las personas usuarias.

Resiliencia y tolerancia a la frustración: Capacidad para mantener el rendimiento profesional y la consistencia técnica ante entornos de exclusión, procesos de cambio lentos o situaciones de resistencia terapéutica, evitando el desgaste profesional (*burnout*).

7.3. Competencias lingüísticas y de comunicación institucional

Garantizan el derecho de la ciudadanía a relacionarse con la administración en los términos lingüísticos oficiales del municipio:



Azpeitiko Udala

- *Competencia lingüística (Euskera)*: Fluidez y dominio avanzado, tanto a nivel oral como escrito, del euskera (equivalente al Nivel C1 del Marco Común Europeo de Referencia), orientada tanto a la intervención con la ciudadanía de Azpeitia como a la redacción de informes e interrelación técnica oficial con el Ayuntamiento.

8. Requisitos de los recursos humanos y materiales

8.1. Recursos Humanos y Organización del Servicio

La empresa adjudicataria será la única y exclusiva responsable de la aportación del personal cualificado para la ejecución del servicio, asumiendo la totalidad de los costes laborales, fiscales, de Seguridad Social y de prevención de riesgos derivados.

Independencia Jurídico-Laboral: No existirá ningún tipo de relación jurídico-administrativa ni vinculación laboral, funcional o contractual entre el personal adscrito por la empresa y el Ayuntamiento de Azpeitia. Al término del contrato, el personal no adquirirá derecho alguno frente a la corporación municipal.

Flujo de acceso y derivación: Se priorizará el acceso de los usuarios al Programa de Atención Psicológica a través de la derivación técnica del personal de los Servicios Sociales de Base. Asimismo, se prestará atención a aquellas personas derivadas de Osakidetza (servicio de atención primaria), previo cotejo de dichas casuísticas en reuniones de coordinación socio-sanitaria establecidas al efecto. Los servicios sociales municipales son la puerta de entrada al Sistema Vasco de Servicios Sociales y están dirigidos a toda la población; por tanto, toda persona que acceda al servicio y solicite cita previa, será atendida por el profesional del ámbito de la psicología si así lo solicita.

Toda propuesta de intervención relativa a personas que cuentan con referente municipal en el Sistema Vasco de Servicios Sociales, será cotejada con la Responsable Técnica de los Servicios Sociales de Azpeitia.

Se dará cuenta a la Responsable Técnica de los Servicios Sociales de todas aquellas unidades convivenciales atendidas sin expediente previo en el departamento.

Supervisión y Control: El Ayuntamiento se reserva la facultad de supervisar, inspeccionar y controlar de forma permanente el desarrollo cualitativo y cuantitativo del servicio.

Horario y Jornada: La prestación se realizará bajo la modalidad de atención 100% presencial, ajustándose estrictamente al calendario laboral y los horarios de atención de las oficinas de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Azpeitia. Las condiciones laborales del profesional se registrarán por lo estipulado en el Convenio Colectivo de Intervención Social de Gipuzkoa vigente.

8.2. Perfil y Composición del Equipo Técnico

El servicio será prestado de forma continua por un/a único/a profesional de la psicología que cumpla obligatoriamente en el momento de la contratación con los siguientes requisitos mínimos de cualificación:

Titulación académica y habilitación: Estar en posesión de la Licenciatura o Grado Universitario en Psicología, contar con la habilitación oficial para el ejercicio de la Psicología Sanitaria o



Azpeitiko Udala

poseer el título de Especialista en Psicología Clínica, y acreditar formación específica de postgrado en Terapia Familiar o Intervención bajo el Enfoque Sistémico. Asimismo, deberá certificar su colegiación obligatoria en el Colegio Oficial de Psicología correspondiente.

Perfil lingüístico: Acreditar documentalmente poseer el Nivel C1 de euskera (o equivalente homologado según el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas).

Experiencia profesional mínima: Acreditar documentalmente una trayectoria laboral mínima de 8.000 horas de práctica profesional efectiva en psicología clínica, sanitaria o de la intervención social, desarrollada tanto en el ámbito público como en el privado.

8.3. Recursos Materiales e Infraestructura

Ubicación del servicio: Las sesiones de atención individual, familiar y las reuniones técnicas se llevarán a cabo presencialmente en los espacios habilitados en las dependencias del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Azpeitia (sitio en Calle Matxinada, números 3-4).

Medios e infraestructura municipal: Al objeto de facilitar la correcta ejecución del servicio, el Ayuntamiento de Azpeitia cederá de forma gratuita el uso de un despacho amueblado que garantice las condiciones óptimas de confidencialidad y aislamiento acústico. El espacio estará dotado de equipo informático con conexión a redes del sistema, acceso telefónico fijo y material de oficina corriente, asumiendo el Ayuntamiento los gastos de mantenimiento y suministros de estos medios.

Desplazamientos y visitas externas: Todos los gastos económicos de locomoción, kilometraje o transporte en los que incurra el/la profesional para la realización de visitas domiciliarias, intervenciones comunitarias de calle o asistencia a reuniones técnicas fuera de la sede municipal serán asumidos íntegramente por la empresa adjudicataria.

9. Formación del personal

Para garantizar la constante actualización científica, metodológica y técnica del/la profesional adscrito/a al servicio, así como la máxima calidad en la atención a las personas usuarias, se establecen las siguientes obligaciones en materia formativa:

Presentación del Plan de Formación Continuada: La empresa adjudicataria tendrá la obligación de presentar, con carácter anual ante el Departamento de Servicios Sociales, un Plan de Formación Continuada específicamente diseñado para el/la psicólogo/a que preste el servicio en el municipio.

Áreas temáticas prioritarias: Este plan de formación deberá tener en cuenta la actualización de temas directamente relacionados con las realidades emergentes en la intervención social, tales como: nuevas metodologías de terapia familiar sistémica, actualización de la violencia machista, gestión de la soledad no deseada y herramientas de contención psicológica en situaciones de vulnerabilidad.

Asunción de costes: Todos los costes económicos derivados de la matrícula, asistencia, materiales y tiempo de realización de estas acciones formativas serán de cuenta exclusiva de la



Azpeitiko Udala

empresa adjudicataria. Se garantizará que el servicio de Azpeitia no se vea interrumpido ni reducido.

10. Comunicación e imagen corporativa

Al objeto de preservar la homogeneidad, la transparencia institucional y el carácter público de la prestación frente a la ciudadanía, todas las acciones de comunicación del programa se sujetarán a las siguientes directrices:

Imagen corporativa: Toda la documentación técnica, informes, citaciones, folletos informativos, cartelería de talleres grupales, memorias de actividades o soportes digitales vinculados al desarrollo y ejecución de este contrato deberán incorporar, de forma obligatoria, visible y prioritaria, los logotipos oficiales y la imagen corporativa del Ayuntamiento de Azpeitia - Departamento de Servicios Sociales.

Uso de marcas de la empresa: Queda expresamente prohibido que la empresa adjudicataria difunda o utilice su propia marca, logotipo o identidad corporativa de manera predominante o exclusiva en cualquier acto de comunicación externa relacionado con este servicio. En caso de incluirse el logotipo de la empresa, este figurará siempre en un plano secundario (en calidad de entidad colaboradora o prestadora del servicio) y bajo la previa y expresa autorización por escrito de la Responsable Técnica municipal.

Propiedad intelectual y confidencialidad de la información: Toda la información, metodologías específicas generadas para el municipio, materiales didácticos o campañas de sensibilización comunitaria diseñadas durante la vigencia del contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Azpeitia. Asimismo, cualquier comparecencia pública ante medios de comunicación, emisión de notas de prensa o difusión de datos estadísticos relativos al programa requerirá la validación previa del Ayuntamiento.

11. Criterios y perfiles lingüísticos

El Ayuntamiento de Azpeitia tiene vigente el Plan Estratégico del Euskera. Asimismo, el artículo 18 del Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, establece las determinaciones de obligada inclusión en dichos planes, señalando textualmente:

"18 d) Las medidas previstas en materia de contratación, en particular las destinadas a garantizar que los servicios públicos que tengan relación directa con el usuario y sean prestados por terceros se presten a los ciudadanos en condiciones lingüísticas análogas a las exigibles para la Administración de que se trate."

Tomando como marco de referencia la citada normativa, la presente contratación se regirá por los siguientes criterios lingüísticos:



11.1. Competencia lingüística del personal adscrito al servicio

Dada la necesaria interacción tanto con el Ayuntamiento de Azpeitia como con la ciudadanía, el personal de la empresa adjudicataria deberá garantizar una competencia lingüística en euskera análoga a la exigible a la propia administración municipal.

Por ello, atendiendo a la naturaleza de las prestaciones, los profesionales de la psicología y la educación que participen en la actividad deberán acreditar de forma obligatoria el nivel de competencia C1 del Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas (MCER).

La empresa dispondrá de un plazo de diez días hábiles, a contar desde la adjudicación provisional, para aportar la documentación oficial que acredite dicha capacitación lingüística para todo el personal asignado.

Esta misma obligación de acreditación será de aplicación inmediata para cualquier nuevo profesional que se incorpore a la prestación del servicio con posterioridad al inicio del contrato.

11.2. Lengua de servicio y relación con la ciudadanía

Considerando que el objeto del contrato se dirige a la comunidad de Azpeitia, la lengua vehicular y de servicio será el euskera, garantizando en todo caso los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

En las relaciones orales (atención presencial, telefónica, mensajes de contestador o reuniones), se priorizará el euskera como lengua de primer contacto.

Asimismo, todas las comunicaciones y notificaciones escritas (impresos, notas informativas, horarios, facturas, etc.) se redactarán en euskera. No obstante, se emitirán en formato bilingüe (euskera y castellano) cuando la persona destinataria así lo requiera, otorgando siempre una preeminencia visual y formal al euskera.

11.3. Relaciones institucionales con el Ayuntamiento de Azpeitia

La empresa adjudicataria se alineará estrictamente con la política lingüística del Ayuntamiento de Azpeitia en la ejecución del contrato. En consecuencia, todas las relaciones formales entre ambas partes —tanto orales como escritas (reuniones, informes técnicos, facturación, etc.)— se desarrollarán exclusivamente en euskera.

11.4. Seguimiento y régimen sancionador

Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Azpeitia supervisarán el cumplimiento de las presentes condiciones lingüísticas en los mismos términos y plazos fijados para el resto de las obligaciones contractuales, dando traslado de sus informes al Servicio de Euskera.

Corresponderá al Servicio de Euskera evaluar dicha información para emitir su conformidad o, en su caso, proponer las medidas correctoras oportunas. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos lingüísticos por parte de la empresa adjudicataria será considerado falta grave y podrá ser causa de rescisión del contrato.



12. Certificado de delitos de naturaleza sexual

En estricto cumplimiento de lo establecido en el artículo 57 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, así como en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, se fija como requisito obligatorio e insubsanable para la ejecución de este contrato lo siguiente:

- *Obligación de aportación documental:* La empresa adjudicataria deberá aportar, de manera previa al inicio efectivo del servicio y en un plazo máximo de diez días hábiles desde la notificación de la adjudicación, las certificaciones negativas expedidas por el Registro Central de Delincuentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos de todo el personal (tanto titular como posibles sustitutos) que vaya a ser adscrito al programa.

- *Acreditación de no antecedentes:* Dicho certificado debe acreditar formalmente que el/la profesional no ha sido condenado por sentencia firme por ningún delito contra la libertad e indemnidad sexual, explotación sexual, corrupción de menores o trata de seres humanos.

- *Mantenimiento del requisito:* Esta obligación se mantendrá vigente durante todo el periodo de ejecución del contrato. Si durante la vigencia del servicio se incorporase un nuevo profesional por sustitución, baja laboral o vacaciones, la empresa deberá presentar obligatoriamente su correspondiente certificado negativo de forma previa a su incorporación al despacho municipal. La no presentación de esta documentación será causa automática de rescisión del contrato por incumplimiento grave.

13. Sistemas de evaluación, justificación y control

Al objeto de fiscalizar la calidad técnica del programa, garantizar el cumplimiento de los objetivos e indicadores y justificar la inversión de los fondos públicos, se establece un sistema estricto de control y evaluación que se articulará en los siguientes niveles:

13.1. Informes técnicos de seguimiento y memorias

La empresa adjudicataria estará obligada a elaborar y entregar a la Responsable Técnica de Servicios Sociales la siguiente documentación justificativa (redactada preceptivamente en euskera):

- *Memoria Técnica Anual Final:* Documento cualitativo y cuantitativo que refleje el volumen de altas, bajas, sesiones realizadas, tipología de las problemáticas atendidas, estado de los Planes de Atención Personalizada (PAP) y nivel de coordinación con la red municipal y sectorial.

13.2. Indicadores de evaluación

La propuesta técnica de la empresa deberá incorporar una batería de indicadores validados, cuyos datos definitivos se acordarán con la Dirección Técnica municipal, evaluando un mínimo de tres dimensiones:

- *Indicadores de actividad y cobertura (Cuantitativos):* Número total de personas y familias atendidas, número de sesiones individuales/familiares realizadas, número de talleres grupales ejecutados y porcentaje de absentismo o abandonos.



Azpeitiko Udala

- *Indicadores de proceso y calidad técnica (Cualitativos)*: Plazo medio de atención desde la recepción de la derivación, nivel de cumplimiento de los objetivos fijados en el PAP y grado de coordinación efectiva con otros departamentos municipales, Osakidetza y otros agentes comunitarios.

- *Indicadores de resultado e impacto*: Porcentaje de casos dados de alta por cumplimiento de objetivos, grado de mejora en la autonomía y ajuste conductual del usuario y nivel de satisfacción de las personas usuarias mediante cuestionarios anónimos.

13.3. Comisiones de seguimiento técnico

Se programarán reuniones periódicas de evaluación entre la Responsable Técnica de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Azpeitia y la persona coordinadora o responsable de la empresa adjudicataria. En estos espacios se analizará la marcha del servicio, se supervisará el cumplimiento de los plazos técnicos y se validarán las memorias presentadas como requisito previo para la conformidad de la facturación mensual.



EKS | CSV: SINA510d9306-de19-4e4b-b7cc-d5ff9560c901

Egiaztatu dokumentu honen osotasuna eta sinadura hurrengo URL edo QR kodean sartuz: <https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus?De=01810>

Compruebe la integridad y firma de este documento, accediendo a la siguiente URL o código QR: <https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus?De=01810>

Sinaduren laburpena / Resumen de firmas

Titulua / Título:	ARRETA PSIKOLOGIKORAKO PROGRAMA - PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICA:
CSV/EKS:	SINA510d9306-de19-4e4b-b7cc-d5ff9560c901

Digitalki sinatua:



Azpeitiko Udala

NEREA GAGO REZOLA
Gizarte zerbitzuetako arduradun teknikoa
Data: 2026/07/27 13:58:25