



PLIEGO DE CLAUSULAS TECNICAS PARA EL CONTRATO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORAMIENTO CONTRA LAS VIOLENCIAS MACHISTAS Y MALESTARES DE GÉNERO DE GALDAKAO

4973/2026 Esp.

1. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del presente contrato la prestación del **Servicio de atención, acompañamiento y asesoramiento contra las violencias machistas y malestares de género** en el municipio de Galdakao consistente en los siguientes servicios:

- 1.- Atención psicológica individualizada a mujeres con malestares relacionados con el género y/o fruto de situaciones de violencia machista en todas sus expresiones.
- 2.- Asesoramiento y acompañamiento a personas del entorno de las víctimas de violencia machista.

2. POBLACION DESTINATARIA

En concreto la atención psicológica está dirigida a personas y específicamente a mujeres adultas empadronadas en Galdakao que precisan asistencia psicológica especializada para superar distintas situaciones vitales adversas del espacio psicosocial, con especial atención a casos de malestares de género y violencias machistas (art.54.2. del *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*). o que, no estando empadronadas en Galdakao, el agresor si sea vecino de Galdakao o la agresión haya tenido lugar en Galdakao, en cumplimiento del protocolo de denuncia pública aprobado por el Ayuntamiento de Galdakao mediante decreto de alcaldía número 2613/2024 de fecha 13 de septiembre de 2024.

La vía de acceso es abierta a las mujeres del municipio, solicitando cita en el teléfono móvil directo del servicio, a través del área de igualdad o a través de las derivaciones realizadas por los servicios sociales u otros agentes.

3. PRESTACIONES DEL SERVICIO

El servicio de atención psicológica comprenderá las siguientes prestaciones:

1. Atención psicológica de carácter clínico y psicosocial y desde un perspectiva feminista e interseccional, analizando el malestar e identificando cómo las desigualdades, los roles de género y la socialización han determinado su vivencia.





Se desarrollará en las siguientes fases:

- Acogimiento, entrevista de valoración inicial y recogida de información, siendo fundamental crear un entorno seguro y de confianza, respetando sus tiempos y ritmos sin presionar para tomar decisiones inmediatas.

- Diagnóstico y establecimiento de objetivos terapéuticos.
- Intervención psicoterapéutica.
- Coordinación interprofesionales y trabajo en red.

2. Acompañamiento y atención de urgencia a mujeres víctimas de violencias machistas.

Se diferenciarán distintos momentos de intervención:

- 2.1. Acogida
- 2.2. Tratamiento de secuelas psicológicas.

EL horario se prestará de mañana y tarde realizando atención directa, al menos, dos tardes en horario que se acordará tras la firma del contrato.

El horario en casos de atención de urgencia será el que se precise y podrá ser a través de atención telefónica y/o presencial en función de las necesidades que presente la víctima.

El servicio se prestará en las dependencias que a tal fin disponga Ayuntamiento de Galdakao.

Las razones objetivas que con carácter excepcional motivan esta circunstancia son la consideración de que es un servicio público que debe tener continuidad en el tiempo como espacio de referencia independientemente de la empresa que resulte adjudicataria, por lo que no puede depender de la empresa la calidad ni la ubicación del espacio, sino que debe ser determinado y garantizado por la propia administración.

El servicio se prestará en dependencias municipales si bien en un espacio diferenciado del mismo, evitando la confusión de plantillas con el personal propio del ayuntamiento.

No obstante adicionalmente la empresa contratista deberá asegurar que la persona trabajadora y los medios de la empresa contratista se identifiquen mediante los correspondientes signos distintivos, tales como rotulaciones.

Las razones objetivas que con carácter excepcional motivan esta circunstancia son las siguientes:

1. En razón a criterios de proximidad y atención al entorno habitual de las personas usuarias.
2. Facilitar la coordinación entre el personal y la entidad contratante para el seguimiento de los casos.
3. Razones de índole económica, ya que, si la entidad contratante tuviera que alquilar un local, el coste de dicho alquiler incrementaría el coste del servicio.

La adjudicataria deberá realizar una adecuada gestión y uso de las oficinas que el Ayuntamiento de Galdakao pone a su disposición para la gestión del servicio.





4. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

La adjudicataria aportará los recursos humanos y materiales necesarios para el correcto desarrollo del servicio, siendo de su competencia la relación jurídico-laboral del personal y las sustituciones de profesionales que puedan ser necesarias para la correcta y eficaz prestación del servicio.

Será obligación, por parte de la empresa adjudicataria, el designar al menos un/a coordinador/a técnico/a, perteneciente a la plantilla del contratista, que será la persona interlocutora con quien se relacionará la entidad contratante y a quien corresponderá la dirección del trabajo, y que impartirá directamente las órdenes e instrucciones al resto de las personas trabajadoras de la empresa adjudicataria.

El equipo estará formado, al menos, por las siguientes figuras:

EQUIPO:

El equipo estará formado, al menos, por tres figuras, que en la práctica podrán ser ocupadas por dos o tres personas, con funciones diferenciadas y que se detallan a continuación:

- **Coordinadora del Servicio (Responsable del funcionamiento global del servicio)**
 - ✓ **Licenciatura o grado universitario en psicología.**
 - ✓ **Formación específica de, al menos, 150 horas en género.**
 - ✓ **Habilitación sanitaria.**

Funciones:

- Supervisión general del servicio.
- Entrevistas de valoración
- Atención de algunas urgencias
- Coordinación de equipos y recursos.
- Elaboración de informes semestrales
- Supervisión del proceso de atención.
- Gestión de reuniones de coordinación con el equipo y otros actores involucrados.

Estas tareas son más estratégicas y de alto nivel.

- **Horas de dedicación: 240 horas al año.**
- **Horas mensuales: $2400 / 12 = 20$ horas al mes**
- **Horas semanales: $20 / 4 = 5$ horas por semana**





- **Personas responsables de la atención psicológica (dos):**
 - ✓ Titulación Oficial de Psicóloga (Licenciatura o grado universitario).
 - ✓ Formación específica en género y/ o violencia de género de, al menos, 150 horas de todas las personas que componen el equipo.
 - ✓ Certificado que acredite la habilitación sanitaria de todas las personas del equipo.
 - ✓ Estar en posesión del título de Euskera C1 o equivalente de, al menos una de las psicólogas . Asegurando que garantizarán la atención en euskera al 100%.
 - ✓ Experiencia en atención a víctimas de violencias machistas de, al menos, tres años realizado para administraciones públicas o en organizaciones destinadas a ese fin y que tendrá que ser acreditado , en todo caso, por la organización o por la administración pública correspondiente.

Funciones:

- Atención psicológica directa a mujeres: 188 horas /mes (47 horas/semana)
- coordinación con profesionales en relación con los casos: 25 h/mes
- trabajo de análisis de casos, elaboración de informes, etc...: 15 horas /mes
- Formaciones / sesiones de contraste /acompañamiento a profesionales/acompañamiento a familiares: 8 horas/mes
- Atención a urgencias: 4 h/ mes
 - **Horas de dedicación: 2880 horas al año.**
 - **Horas mensuales: $2880 / 12 = 240$ horas al mes**
 - **Horas semanales: $240 / 4 = 60$ horas por semana**

La empresa tendrá el compromiso de ejercer de modo real, efectivo y periódico el poder de dirección inherente a todo/a empresario/a, en relación con sus trabajadores/as, asumiendo la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, sustituciones, obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, imposición, cuando proceda, de sanciones disciplinarias, y cuantos efectos de Seguridad social se deriven, en particular el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, y en general todos los derechos y obligaciones que se deriven de la relación contractual entre empleador/a y empleado/a.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, el Ayuntamiento, con carácter previo al inicio de la prestación contratada y a lo largo de la ejecución de la misma, se deberá comprobar la afiliación y el alta en la Seguridad Social de cada uno/a de los/as trabajadores/as que el/la empresario/a ocupe en la ejecución del servicio.





Respecto a las bajas laborales del personal, independientemente del motivo que la cause y su duración, la adjudicataria deberá contratarse al personal sustituto necesario, de forma que no transcurran más de quince días sin que la persona sustituta se haya incorporado al equipo de profesionales. Al efecto la adjudicataria comunicará al Ayuntamiento, las sustituciones que procedan, dentro del expresado plazo, debiendo acreditar que el personal sustituto ostente el perfil profesional y requisitos exigidos para el puesto.

Correrá a cargo de la entidad adjudicataria la dotación del equipamiento informático, mantenimiento del mismo y el material necesario para la prestación del servicio.

Asimismo, deberá de disponer las medidas técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias.

5. OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA

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

- a. La entidad adjudicataria está obligada a aportar todos los medios personales suficientes para la prestación del servicio de atención psicológica a las mujeres en las condiciones de calidad y capacidad exigidas.
- b. La entidad adjudicataria debe cumplir con las disposiciones vigentes en materia laboral o que se dicten durante la vigencia del contrato en materia laboral, previsión, Seguridad social y Seguridad e Higiene en el trabajo.
- c. Prestar el servicio según instrucciones, procedimientos, programas de trabajo, etc, marcados en cada momento por los/as profesionales municipales de referencia del Área de Igualdad.
- d. Asumir todos los costes derivados de la relación de dependencia del personal, así como todas las responsabilidades tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como de las relaciones laborales de dicho personal, que en ningún caso se considerará personal municipal.
- e. Cuando la prestación del servicio conlleve la presentación de documentación, dícese informes, memorias, dossiers, etc... (excepto cartelería y programas de difusión de actividades que exijan lo contrario) la empresa adjudicataria estará obligada a:
 - . Utilizar papel 100% reciclado y totalmente libre de cloro.
 - . Imprimir los documentos a dos caras.

Emitir la memoria anual sobre la gestión realizada. Asimismo elaborará cuantos informes y datos relacionados con el servicio sean requeridos por el Ayuntamiento. (Introducción de los datos de VG en la base de datos municipal).





- a. Comunicar al Área de Igualdad cualquier incidencia o circunstancia que afecte a la adecuada prestación del servicio.
- b. Hacer constar en toda documentación la titularidad municipal del servicio.
- c. Facilitar al Área de Igualdad la inspección del servicio y de la documentación relacionada con el mismo que le pueda ser requerida.
- d. Contar con aplicaciones o programas informáticos de recogida de datos que garantice y agilice el funcionamiento de coordinación y programación.
- e. Velar por el mantenimiento de una actitud profesional (respetuosa y cercana) con las usuarias del servicio.
- f. A la finalización del contrato, la empresa adjudicataria hará entrega de todos los expedientes generados en el Área de Igualdad del Ayuntamiento.
- g. Prestar el servicio según instrucciones, procedimientos, programas de trabajo, etc, marcados en cada momento por los/as profesionales municipales de referencia del Área de Igualdad.
- h. Asumir todos los costes derivados de la relación de dependencia del personal, así como todas las responsabilidades tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como de las relaciones laborales de dicho personal, que en ningún caso se considerará personal municipal.
- i. Cuando la prestación del servicio conlleve la presentación de documentación, dícese informes, memorias, dossiers, etc... (excepto cartelería y programas de difusión de actividades que exijan lo contrario) la empresa adjudicataria estará obligada a:
 - . Utilizar papel 100% reciclado y totalmente libre de cloro.
 - . Imprimir los documentos a dos caras.
- j. Emitir la memoria anual sobre la gestión realizada. Asimismo elaborará cuantos informes y datos relacionados con el servicio sean requeridos por el Ayuntamiento. (Introducción de los datos de VG en la base de datos municipal).
- k. Comunicar al Área de Igualdad cualquier incidencia o circunstancia que afecte a la adecuada prestación del servicio.
- l. Hacer constar en toda documentación la titularidad municipal del servicio.
- m. Facilitar al Área de Igualdad la inspección del servicio y de la documentación relacionada con el mismo que le pueda ser requerida.
- n. Contar con aplicaciones o programas informáticos de recogida de datos que garantice y agilice el funcionamiento de coordinación y programación.
- o. Velar por el mantenimiento de una actitud profesional (respetuosa y cercana) con las usuarias del servicio.





p. A la finalización del contrato, la empresa adjudicataria hará entrega de todos los expedientes generados en el Área de Igualdad del Ayuntamiento.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La entidad adjudicataria cumplirá las exigencias previstas en la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal, adoptando las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. A tal efecto, se detalla en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares las condiciones y requisitos exigidos.

