



PLIEGOS DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO TÉCNICO, GESTIÓN Y CONSULTORÍA DE LA COMUNIDAD KONTZILIZA

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la **prestación integral** de los servicios asociados a la Comunidad Kontzilia, comprendiendo como tal, **la gestión, coordinación, asesoramiento y desarrollo de los recursos** que la Dirección de Infancia, Adolescencia y Familias pone a disposición de empresas y personas trabajadoras, **con la finalidad de impulsar y garantizar la conciliación corresponsable de la vida personal, familiar y laboral.**

El contrato se orientará a la consecución de resultados medibles en términos de:

- Incremento de la participación empresarial en iniciativas de conciliación.
- Mejora del conocimiento y percepción de la conciliación como elemento de competitividad.
- Seguimiento de la implantación efectiva de medidas de conciliación en las organizaciones.
- Impulso de actuaciones innovadoras en materia de conciliación.

Para ello, se establecen los siguientes objetivos:

1. Incrementar la participación empresarial, no solo del tejido social, sino que también del tejido productivo.
2. Reducir barreras administrativas, culturales y de conocimiento entre las entidades y la Administración.
3. Impulsar la implementación real de medidas.
4. Posicionar la conciliación como ventaja competitiva.
5. Coordinación e impulso al Reconocimiento Kontzilia y de la Cátedra del ámbito de la conciliación.

2.- COMUNIDAD KONTZILIA

La Comunidad Kontzilia reúne a un grupo de entidades privadas de la CAE que desarrollan políticas de conciliación corresponsable en sus centros de trabajo.

Se concibe como un espacio de conocimiento compartido, impulsado por el Gobierno Vasco, en el que diferentes organizaciones trabajan en red para seguir reflexionando sobre cómo mejorar las condiciones de conciliación de su plantilla.

La Comunidad Kontzilia está abierta a la incorporación de nuevas entidades miembro. Para formar parte de ella, las organizaciones deberán disponer de un diagnóstico y un Plan de Conciliación o, en su defecto, asumir el compromiso de elaborarlos en un plazo máximo de dos años desde su adhesión. Asimismo, deberán haber implantado o comprometerse a implantar al menos una de las medidas contempladas en dicho plan.

La pertenencia a la Comunidad está abierta a todo tipo de organizaciones, con independencia de su naturaleza jurídica, sector de actividad o dimensión, promoviendo así una red diversa y representativa de la realidad económica y social de Euskadi.



Durante el primer semestre de ejecución del contrato, la entidad adjudicataria deberá llevar a cabo, conjuntamente con la Dirección de Infancia, Adolescencia y Familias, una revisión de los criterios de admisión, permanencia y baja de las entidades integrantes de la Comunidad Kontzilia. Como resultado de este trabajo, se elaborará una propuesta de actualización de dichos criterios, incluyendo, en su caso, las causas y el procedimiento para la pérdida de la condición de miembro, con el objetivo de asegurar el compromiso efectivo de las entidades adheridas y fortalecer el valor y la representatividad de la Comunidad.

La comunidad Kontzilia cuenta con un Grupo Motor, cuyo objetivo es reforzar la comunidad y aumentar progresivamente el número de entidades.

Entre los objetivos que promueve la Comunidad Kontzilia se encuentran los siguientes:

- Promueve la adopción de medidas laborales de conciliación corresponsable como la flexibilidad horaria, reducción de la jornada, el teletrabajo o las licencias para cuidado.
- Contribuye a que las empresas, entidades y personas autónomas de Euskadi avancen hacia una organización del trabajo más igualitaria y sostenible.
- Refuerza la cooperación público-privada y la implicación del sector empresarial en los retos colectivos relacionados con los cuidados, a través de bonificaciones fiscales, de la implementación de cláusulas sociales en los contratos públicos y de mecanismos de reconocimiento institucional a las buenas prácticas empresariales.
- Mejora el conocimiento técnico de las organizaciones mediante formación y asesoramiento especializado.
- Genera una red de agentes comprometidos con la corresponsabilidad y la igualdad entre mujeres y hombres en el ámbito laboral.
- Ofrece una estructura flexible y accesible, adaptada a entidades de distintos tamaños y sectores, favoreciendo su implicación progresiva.

La empresa responsable quedará obligada a velar por el debido cumplimiento de los objetivos correspondientes a la comunidad Kontzilia.

La entidad adjudicataria prestará apoyo técnico a la Dirección de Infancia, Adolescencia y Familias en las actuaciones relacionadas con el Reconocimiento Kontzilia y con la Cátedra especializada en el ámbito de la conciliación, colaborando en su coordinación, desarrollo, difusión y mejora continua.

Plan de difusión, posicionamiento y captación de entidades

La entidad adjudicataria deberá elaborar y ejecutar un plan de difusión, posicionamiento y captación con el objetivo de incrementar el conocimiento, la visibilidad y el alcance de la Comunidad Kontzilia entre empresas, entidades y agentes de la Comunidad Autónoma de Euskadi, así como fortalecer su reconocimiento como espacio de referencia en materia de conciliación corresponsable.

El plan deberá contribuir a ampliar y diversificar la composición de la Comunidad, fomentando la incorporación de empresas pertenecientes a distintos sectores de actividad y tamaños empresariales, de forma que la Red Kontzilia refleje de manera más equilibrada y representativa la realidad del tejido productivo y empresarial de Euskadi. En este sentido, se prestará especial atención a la incorporación de empresas privadas y organizaciones de diferentes ámbitos económicos, complementando la actual presencia mayoritaria de entidades del tercer sector y del ámbito social.

Asimismo, el plan deberá promover una visión de la conciliación como un ámbito propio de gestión organizativa, vinculado a la atracción y retención del talento, la mejora del clima laboral, la sostenibilidad de las organizaciones y el incremento de su competitividad. Sin perjuicio de su relación con las políticas

de igualdad y corresponsabilidad, la conciliación deberá presentarse como una herramienta con identidad propia y valor estratégico para las organizaciones.

Las acciones de comunicación y sensibilización deberán contribuir a clarificar las relaciones y diferencias existentes entre los planes de igualdad y las políticas o planes de conciliación, mostrando sus puntos de confluencia, así como los objetivos, contenidos y aportaciones específicas de cada uno de estos instrumentos.

Igualmente, la entidad adjudicataria deberá impulsar el desarrollo de herramientas e indicadores sencillos y fácilmente aplicables que permitan a las organizaciones medir y visualizar los avances y beneficios derivados de las medidas de conciliación implantadas. Entre otros aspectos, podrán contemplarse indicadores relacionados con la reducción de la rotación de personal, la mejora del clima laboral, la disminución del absentismo, la atracción y fidelización del talento, la satisfacción de las personas trabajadoras o el incremento de la productividad.

El plan deberá reforzar el papel de la Red Kontzilia como espacio de aprendizaje entre iguales, intercambio de experiencias y difusión de buenas prácticas, potenciando su función como punto de encuentro para las organizaciones comprometidas con la conciliación y como canal de referencia para el asesoramiento, la resolución de dudas y el apoyo mutuo entre entidades.

El plan incluirá, al menos, la identificación de los públicos objetivo, los canales y acciones de comunicación y captación previstos, el calendario de ejecución, los recursos asignados y los indicadores de seguimiento y evaluación que permitan medir el impacto de las actuaciones desarrolladas.

3.- FUNCIONES A REALIZAR POR LA ENTIDAD ADJUDICATARIA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA COMUNIDAD KONTZILIA

Los servicios que integran la Comunidad Kontzilia son los siguientes:

3.1. SERVICIO DE INFORMACIÓN: LA WEB KONTZILIA

La web Kontzilia pretende ser un espacio referente sobre la conciliación de la vida personal, familiar y laboral (normativa, medidas de conciliación, permisos, ayudas, buenas prácticas, herramientas...) tanto para la ciudadanía como para el colectivo empresarial.

El trabajo en la web se desarrollará a partir de código HTML, CSS3 y Javascript o equivalente de forma que pueda ser integrada en www.euskadi.eus como contenidos de una página estática del gestor de contenidos de Platea Web.

La gestión de la web Kontzilia incluye las siguientes tareas:

3.1.1 Revisión y actualización de la web Kontzilia (www.euskadi.eus/kontzilia)

- Revisar, renovar y actualizar la estructura, secciones y contenidos de la web para que dé respuesta a las necesidades de información de empresas, trabajadores y trabajadoras.
- Actualizar el directorio de noticias, enlaces de interés, jurisprudencia, publicaciones, agenda, etc.
- Hacer propuestas para mejorar la imagen y difusión de la web.

3.1.2 Servicio online de consultas sobre conciliación

La entidad adjudicataria prestará un servicio de atención y respuesta individualizada a las consultas sobre conciliación de la vida personal, familiar y laboral formuladas tanto por empresas como por personas trabajadoras.

Las consultas podrán recibirse a través de los siguientes canales:

- Buzón de consultas de la página web de la Comunidad Kontzilia.
- Buzón de conciliación de la Dirección de Infancia, Adolescencia y Familias (kontzilia@euskadi.eus).
- Buzón de la Comunidad Kontzilia (kontziliakomunitatea@euskadi.eus).

La entidad adjudicataria deberá dar respuesta a todas las consultas recibidas en un plazo máximo de 72 horas hábiles desde su recepción, proporcionando información y orientación adaptadas a las circunstancias concretas planteadas por la persona o entidad consultante.

Todas las consultas recibidas y las actuaciones realizadas para su atención deberán registrarse en una base de datos que permita su seguimiento y explotación estadística. Dicha base de datos incluirá, entre otros, los siguientes campos: perfil de la persona consultante (persona trabajadora o empresa), sexo, territorio histórico, tipo y tamaño de empresa, puesto o categoría profesional, materia objeto de consulta, actuaciones realizadas y resultado de la intervención.

Las respuestas deberán emitirse en la lengua oficial utilizada por la persona consultante en su comunicación inicial, ya sea euskera o castellano.

La entidad adjudicataria garantizará en todo momento el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales y confidencialidad de la información gestionada.

Con el fin de incrementar el conocimiento y la utilización de este servicio por parte de la ciudadanía y del tejido empresarial, la entidad adjudicataria deberá desarrollar actuaciones de difusión y sensibilización dirigidas a dar a conocer la existencia, contenido y utilidad del servicio de consultas sobre conciliación. La entidad adjudicataria deberá proponer anualmente un plan de difusión que incluya las actuaciones previstas y los indicadores de seguimiento correspondientes.

3.1.3 Creación de herramientas y recursos:

Crear un nuevo apartado y mantenerlo actualizado, donde se impulse una narrativa de oportunidad: visibilizar casos, beneficios y ejemplos prácticos que muestren a las organizaciones que la conciliación es una ventaja competitiva y no un coste administrativo adicional.

- **PARA EMPRESAS.** Diseñar y poner en marcha posibles recursos y herramientas para impulsar la implementación de medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral en las empresas: identificación de las necesidades de la organización, cálculos de costes y beneficios, autodiagnósticos, etc. Diferenciar por sectores de empresas.
- **PARA PERSONAS TRABAJADORAS.** Plantear y poner en marcha recursos y herramientas dirigidas a personas trabajadoras (simulaciones, modelos de documentación para presentar solicitudes relacionadas con la conciliación en la empresa, etc.)

3.2. SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO Y DINAMIZACIÓN DE LA COMUNIDAD DE EMPRESAS KONTZILIA

3.2.1 Seguimiento y dinamización del Grupo Motor

La Comunidad Kontzilia cuenta con un Grupo Motor, compuesto por 5-6 empresas de la Comunidad, personal de la entidad adjudicataria y el personal técnico y político de la Dirección de Infancia, Adolescencia y Familias, que lidera, propone y planifica las líneas de trabajo para la Comunidad, en función de los intereses y necesidades de todas las partes. La reunión tendrá carácter mensual y se celebrará presencialmente excepto aquellas que determine la Dirección de Infancia, Adolescencia y

Familias. ~~con carácter general, por medios telemáticos. La celebración de reuniones de carácter presencial requerirá, en todo caso, el acuerdo unánime de sus miembros.~~

Tareas de la entidad adjudicataria:

- Dinamizar la actividad y las reuniones mensuales del Grupo Motor, proponiendo líneas de acción y planificando contenidos a trabajar, para seguir impulsando la conciliación en las empresas. En concreto, se encargará de:
 - Convocatoria, preparación de materiales, y elaboración del acta de las sesiones.
 - Propuesta de planificación, contenidos y calendarización anual.
 - Recepción de propuestas de mejora.
 - Otras.

3.2.2 Acompañamiento individualizado online y telefónico

La atención a la Comunidad Kontzilia implica:

- Atención individualizada (telefónica o telemática) al menos 1 vez al año a cada una de las empresas de la Comunidad, para hacer seguimiento de los procesos de implementación de las medidas de su Plan de Conciliación, interesarse por la situación de la empresa, la implementación de medidas, la presencia de necesidades que puedan afrontarse desde la Comunidad, la presencia de buenas prácticas susceptibles de ser comunicadas, etc. Una de las atenciones estará dirigida a la medición de indicadores y sus correspondientes resultados, y en la segunda se ofrecerá un espacio comunicativo abierto con la empresa, utilizando un lenguaje que conecte con las prioridades estratégicas de las organizaciones, es decir, se promoverá un espacio de conversación directa entre Gobierno Vasco y estas entidades.
- Atención colectiva, con un mínimo de dos encuentros grupales anuales (que podrán ser presenciales, telemáticos o mixtos, a decisión de la Dirección de Infancia, Adolescencia y Familias) en los que compartir experiencias, procesos, formación y ejemplos de buenas prácticas. La adjudicataria se encargará de planificar, proponer a las personas ponentes, preparar los materiales necesarios, convocar, dinamizar y emitir acta de los encuentros grupales.
- Preparación, diseño, gestión y dinamización de un espacio online común de aprendizaje colectivo de la Comunidad, en el que puedan crear sinergias y compartir procesos, avances, retos, buenas prácticas, formación y reconocimiento.
- Elaboración de materiales de interés común para la Comunidad.
- Envío de convocatorias, preparación de materiales, y recogida de actas.
- Planificación y propuesta de líneas de trabajo para la Comunidad
- Se prestará asesoramiento y se garantizará la facilitación de información relevante sobre EUSKALIT (sistema de reconocimiento), con la finalidad de dar a conocer sus servicios, recursos y herramientas, así como de apoyar a aquellas entidades interesadas en la mejora de la gestión y en la consecución de la excelencia organizativa.

3.2.3 Organización de encuentros colectivos

La empresa adjudicataria deberá organizar encuentros grupales en los que compartir conocimiento y experiencias, conocer ejemplos de buenas prácticas, plantear retos y dificultades, establecer sinergias, etc.

Por un lado, será preceptiva la organización de dos encuentros grupales con carácter anual, debiendo celebrarse uno de ellos durante el mes de marzo y el otro en el mes de noviembre.

Para la organización de estos dos encuentros, la empresa adjudicataria colaborará con la dirección competente en materia de familia en la difusión del servicio (diseño y puesta en marcha en campañas y acciones divulgativas, presencia en medios de comunicación, seminarios y jornadas dirigidos a dar a

conocer el servicio, etc.). La empresa se encargará de proponer el lugar, propuesta de ponentes y relación con ellos, dinamizar el espacio SOS Kontzilia de los encuentros, y otras tareas que se estimen oportunas por parte de la dirección. La dirección de Infancia, Adolescencia y Familia se encargará del coffee break y del pago de todas las facturas.

Por otro lado, Euskalit organiza un encuentro anual dentro de su semana europea para el “Reconocimiento Kontzilia”, previsto para el mes de octubre. Aun cuando no recaiga sobre la empresa adjudicataria la obligación de su organización, esta asumirá el compromiso de asistir, así como de fomentar activamente la participación de las empresas integrantes de la comunidad Kontzilia en este encuentro organizado por Euskalit.

3.2.4 Espacio online de conocimiento de la Comunidad Kontzilia

El Espacio Online de Conocimiento de la Comunidad Kontzilia se concibe como una plataforma digital colaborativa destinada a la gestión, sistematización, generación y difusión del conocimiento compartido entre las personas y entidades integrantes de la Comunidad. Se gestiona a través de un sharepoint habilitado para ello.

Este entorno virtual tendrá como finalidad:

- Centralizar documentación técnica, metodológica y formativa.
- Facilitar el intercambio de experiencias, buenas prácticas y aprendizajes.
- Impulsar la colaboración entre profesionales y agentes vinculados a la Comunidad.
- Garantizar el acceso estructurado a recursos actualizados y verificados.
- Favorecer la creación de redes de conocimiento y trabajo colaborativo.

La plataforma deberá configurarse como un espacio dinámico, accesible y seguro, que permita tanto la consulta de contenidos como la participación activa de sus miembros mediante herramientas colaborativas, foros, repositorios documentales y espacios de trabajo compartido.

Asimismo, el Espacio Online deberá garantizar:

- Accesibilidad y usabilidad.
- Cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.
- Escalabilidad y sostenibilidad tecnológica.
- Interoperabilidad con otras herramientas digitales existentes.

Este entorno no se limitará a un repositorio documental, sino que funcionará como un ecosistema digital de conocimiento orientado a la construcción colectiva, la innovación y el fortalecimiento de la Comunidad Kontzilia.

3.2.5 Dinamización y ampliación de la Comunidad Kontzilia

En el presente contrato se pretende reforzar la Comunidad Kontzilia y favorecer su crecimiento mediante la incorporación de nuevas empresas y entidades comprometidas con el desarrollo de medidas que faciliten la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

La ampliación de la Comunidad deberá contribuir a consolidar una red diversa y representativa de la realidad económica y social de Euskadi. En este sentido, se impulsará especialmente la incorporación de organizaciones pertenecientes a distintos sectores de actividad, tamaños empresariales y ámbitos territoriales, con el fin de reforzar la presencia del tejido productivo vasco y lograr una composición equilibrada entre entidades del ámbito empresarial y del ámbito social.



La Dirección de Infancia, Adolescencia y Familias determinará los criterios y mecanismos para la ampliación de la Comunidad. No obstante, para apoyar esta labor, la entidad adjudicataria deberá:

- Analizar la situación actual de la Comunidad Kontzilia e identificar oportunidades para su crecimiento y diversificación.
- Elaborar y ejecutar un plan de difusión y captación orientado a incrementar el conocimiento y la visibilidad de la Comunidad Kontzilia entre las empresas y entidades de Euskadi.
- Presentar propuestas de actuación dirigidas a la incorporación de nuevas entidades miembro, identificando sectores, organizaciones y agentes de interés prioritarios.
- Colaborar con la Dirección de Infancia, Adolescencia y Familias en las acciones de contacto, invitación y seguimiento de las organizaciones interesadas.
- Atender y orientar a las empresas y entidades que soliciten información sobre la Comunidad Kontzilia o manifiesten interés en incorporarse a ella.
- Proponer actuaciones de colaboración con asociaciones empresariales, clústeres, cámaras de comercio, colegios profesionales y otros agentes que puedan contribuir a la difusión y ampliación de la Comunidad.
- Realizar anualmente acciones informativas o de sensibilización dirigidas a empresas y entidades potencialmente interesadas en adherirse a la Comunidad Kontzilia.
- Fomentar el acceso al sistema de reconocimientos Kontzilia de Euskalit.

Asimismo, durante los seis primeros meses de ejecución del contrato, la entidad adjudicataria deberá revisar, en coordinación con la Dirección de Infancia, Adolescencia y Familias, los criterios y procedimientos de adhesión, permanencia y baja de las entidades integrantes de la Comunidad Kontzilia. Como resultado de este proceso, deberá elaborar y presentar un protocolo que regule de forma clara y objetiva las condiciones, requisitos, causas y procedimiento aplicables a la incorporación, continuidad y baja de las entidades miembro de la Comunidad.

4. DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN SOBRE CONCILIACIÓN CORRESPONSABLE

4.1. Newsletter Kontzilia (bimensual)

La entidad adjudicataria deberá elaborar (proponer temas, redactar, diseñar y editar) una Newsletter bimensual sobre conciliación, en euskera y castellano, que recoja novedades legislativas a nivel local, autonómico, estatal y europeo, además de agenda de eventos, entrevistas, información sobre ayudas y recursos para la conciliación, buenas prácticas, y posts interesantes.

Se publicará en la web Kontzilia, y se distribuirá tanto a las empresas de la Comunidad Kontzilia, como a otras empresas, entidades y organizaciones de la CAE.

Además, en aras de mejorar la difusión de la Newsletter, la entidad adjudicataria deberá:

- Crear, mantener y alimentar una base de datos para la difusión de la publicación. Para ello, además de apuntar a las empresas y particulares que lo soliciten, deberán buscar formas de ampliarla.
- Diseñar y poner en marcha iniciativas para fomentar la inscripción de empresas para la recepción de la Newsletter.
- Revisar el formato, la estructura y el diseño de la actual Newsletter para hacerla atractiva y fácil de enviar, recibir y consultar.

4.2 Campañas de sensibilización

La Dirección de Infancia, Adolescencia y Familias pondrá en marcha diferentes campañas e iniciativas de difusión social de los beneficios que aporta la conciliación corresponsable.

La entidad adjudicataria deberá colaborar con ella en las siguientes tareas:

- Detectar y proponer diferentes segmentos comunicativos a quienes dirigir las campañas, y plantear ideas y posibles iniciativas de difusión y comunicación para cada uno de ellos.
- Proponer a la Dirección de Infancia, Adolescencia y Familias redes y contactos interesantes con los que entablar relaciones de coordinación.
- Asesorar a la Dirección en relación a las líneas de acción a difundir y promover.
- Colaborar con la creación, diseño y difusión de las posibles campañas de difusión social sobre la conciliación corresponsable que la Dirección de Infancia, Adolescencia y Familias lidere.
- La empresa adjudicataria será responsable de la creación y desarrollo de contenidos multimedia y vídeos de corta duración (shorts).

Las actuaciones en materia de conciliación dirigidas a las empresas deben hablar su propio lenguaje, acercarse a sus redes (asociaciones empresariales, foros de negocio y empresas, consultoras, etc.) y enmarcar la conciliación como un elemento de ventaja competitiva e inversión en bienestar, con el fin de ajustarse mejor a la percepción e intereses del tejido productivo.

Se debe impulsar una narrativa de oportunidad: visibilizar casos, beneficios y ejemplos prácticos que muestren a las organizaciones que la conciliación es una ventaja competitiva y no un coste administrativo adicional.

4.3. Investigación y elaboración de materiales (monográficos)

- La entidad adjudicataria deberá llevar a cabo, al menos, dos investigaciones monográficas anuales sobre aspectos relacionados con la conciliación, que ayuden a documentar y plantear propuestas de actuación para orientar las políticas de conciliación.
- La entidad adjudicataria deberá presentar una propuesta que incluya los temas sobre los que pretende investigar, y su calendarización dentro del contrato.
- Estas investigaciones podrán difundirse en la página web, a través de la Newsletter, etc, y podrán ser presentadas en foros de interés para la Dirección de Infancia, Adolescencia y Familias.
- La Dirección de Infancia, Adolescencia y Familias podrá plantear temas de su interés, que deberán ser atendidos.

5.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Dirección Infancia, Adolescencia y Familias realizará un seguimiento del servicio prestado, para lo cual, la entidad adjudicataria deberá presentar:

a) Un **informe cuantitativo mensual** mediante una tabla de datos del mes vencido en el que incluirá, al menos, información en relación a:

- Número de consultas online registradas y contestadas, que deberá incluir algunos datos básicos para el tratamiento estadístico:
 - En el caso de consultas realizadas por empresas: tipo de empresa, número de trabajadores, sector...
 - En el caso de consultas realizadas por personas trabajadoras: edad, sexo, y puesto de trabajo, especificando si es personal asalariado, si es de la empresa pública o privada, si es autónomo o responsable de empresa (siempre que sea posible).
 - Temática de las consultas
 - Idioma



- Territorio Histórico (siempre que sea posible)
- Número y relación de las actualizaciones realizadas en la web Kontzilia, incluyendo fecha y temática.
- Número de consultas y seguimientos individuales realizados a empresas de la Comunidad Kontzila.
- Listado de otras tareas llevadas a cabo (materiales elaborados, información sobre la que se ha investigado, etc.).

b) A final de cada año natural del contrato se deberá presentar una **memoria anual** con datos cuantitativos y cualitativos de todos los servicios prestados, e incluir los documentos y productos desarrollados, actas de las sesiones, materiales elaborados, etc, así como una evaluación del servicio en dicho periodo, propuestas de mejora y cuanta información puntual requiera la Dirección competente en materia de familia. Además de lo mencionado, el contenido de dicho informe deberá de incluir:

- Nº total de entidades adheridas a la Comunidad Kontzilia, indicando al sector al que pertenecen.
- Nº de entidades nuevas incorporadas anualmente a Kontzilia, indicando al sector al que pertenecen.
- % de entidades que han elaborado un diagnóstico y/o plan de medidas de conciliación tras unirse a la Comunidad.
- Nº de sesiones de atención individualizada realizadas (presenciales, telefónicas o en línea).
- Nº de encuentros grupales organizados y nivel de participación.
- Nº de formaciones o acciones de sensibilización realizadas y nivel de participación.
- Nº de buenas prácticas documentadas y compartidas entre las entidades.
- Nivel de satisfacción de las entidades participantes con los servicios ofrecidos por Kontzilia.
- [Otras que sean indicadas por la Dirección de Infancia, Adolescencia y Familias.](#)

Además de la memoria, deberá presentarse un resumen completo de la ejecución en una presentación tipo powerpoint.

La memoria anual y la presentación deberán entregarse antes ~~del 10 de enero~~ de que finalice el mes de enero del ejercicio siguiente.

Los informes mensuales y las memorias anuales se presentarán en las dos lenguas oficiales, el castellano y el euskera.

c) Al final de cada año, junto con el informe anual, se deberá presentar una encuesta de satisfacción del servicio. Esta permitirá a las empresas participantes compartir sus quejas, reclamaciones, felicitaciones y propuestas de mejora, con el fin de evaluar el servicio y promover su mejora continua.

6.- DIRECCION Y SUPERVISIÓN TÉCNICA DE LOS TRABAJOS

La dirección de la ejecución del contrato correrá a cargo de la Dirección de Infancia, Adolescencia y Familias que será la responsable de la comunicación con la/s contratista/s, así como de dictar las instrucciones y aclaraciones que puedan ser necesarias en lo que a los términos del contrato se refiere.

La entidad prestataria designará qué persona será la responsable del servicio, que será la interlocutora oficial con la Dirección.



La Dirección competente en materia de familia podrá hacer sugerencias y aportar criterios de trabajo en cualquier momento del proyecto.

Para la ejecución de las funciones relativas a la newsletter Kontzilia y a las campañas de sensibilización, la empresa adjudicataria, además de ajustarse a las directrices establecidas por la dirección responsable, deberá colaborar y coordinarse con el grupo de comunicación del Departamento.