**PLIEGO DE PRESCRICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL PROGRAMA SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN PSICOSOCIAL.**

**ÍNDICE**

**CLÁUSULA PRIMERA: SERVICIO A CONTRATAR.**

**1** Objeto del contrato

**2** Régimen jurídico

**3** Marco teórico

**4** Ámbito competencial de los Servicios Sociales Municipales y principios técnicos de actuación

**5** Ámbito territorial en el que se aplicará el servicio psicosocial

**6** La naturaleza, alcance, objetivos y metodología de intervención del servicio

**7** Ámbitos de la intervención

**8** Niveles y tipos de intervención

**CLÁUSULA SEGUNDA: EQUIPO**

**1**El Equipo de servicio de orientación y atención psicosocial.

**CLÁUSULA TERCERA: LOS PROFESIONALES QUE COMPONEN EL SERVICIO.**

**1** Titulación, experiencia profesional y certificación negativa de delitos sexuales

**2** Calendario del servicio

**3** Horario

**4** Formación

**5** Estabilidad, contingencias laborales y sustituciones

**CLÁUSULA CUARTA: CONDICIONES ESPECIALES EN LA EJECUCION DEL SERVICIO**

**CLÁUSULA QUINTA: OBLIGACIONES DE LAS ENTIDAD ADJUDICATARIA**

**1** Medios materiales y personales

**2** Plan de actividades

**3** Vinculación a los SSB

**4** Memoria e informes

**5** Idioma

**6** Protocolo de violencia externa.

**7** Huelga

## CLAÚSULA PRIMERA: SERVICIO A CONTRATAR.

1.-Objeto del contrato:

Es objeto del presente contrato el desarrollo del servicio de orientación y atención psicosocial

Los programas objeto del contrato van dirigidos a las personas menores residentes en el municipio de Muskiz que se encuentran en situación de riesgo incluyendo las situaciones de riesgo prenatal y las situaciones de vulnerabilidad a la desprotección en las que el Área determine la conveniencia de una intervención preventiva, ya sea individual o grupal.

Dicho servicio complementará las actuaciones desarrolladas por los Servicios Sociales Municipales en el ámbito de sus competencias y se integrarán en el conjunto de las acciones que desarrollan los Servicios Sociales Municipales de Base en materia de atención y protección a la Infancia y la Adolescencia, con el fin de proporcionar a las personas menores una atención integral que posibilite su pleno desarrollo personal, la garantía de sus derechos y la integración adecuada en su entorno comunitario.

2.-Régimen jurídico.

El régimen jurídico de la intervención municipal en materia de atención y protección a la Infancia y la Adolescencia y por tanto, del servicio objeto de esta licitación, viene definido en la siguiente normativa:

- Ley 12/2008 de 5 de diciembre, de Servicios Sociales del País Vasco.
- Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Ley 3/2005 de 18 de febrero de Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia de la CAPV.
- Decreto 152/2017, de 9 de mayo, por el que se aprueba la actualización del Instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo y desamparo en los Servicios Sociales Municipales y Territoriales de Atención y Protección a la Infancia y adolescencia en la Comunidad Autónoma del País Vasco (BALORA).

3.-Marco teórico

Se observa la necesidad de dotar al Departamento de un Servicio específico que evalúe y diagnostique a menores y familias en situación de crisis y/o riesgo de un sistema que facilite la integración social. Hablamos de familias de grave exclusión social, de menores con cierto grado de desprotección, y mujeres que sufren malos tratos y necesitan de una intervención psicosocial.

El objetivo de este servicio será complementar la actuación de servicios sociales y del Área de Igualdad en el abordaje de las situaciones en las que se intervienen aportando una atención psicosocial y atendiendo tanto a los factores emocionales como a experiencias vitales

La crianza y la educación de las/los hijos/as es uno de los grandes retos de nuestra sociedad. Las transformaciones sociales y los cambios en el sistema de valores han generado cambios en las familias, en su estructura y en la dinámica de las relaciones familiares. También ha habido un importante avance en el reconocimiento de las personas menores como sujetos de derechos y de responsabilidades y la prevalencia de su interés superior ante un conflicto de intereses, siendo un principio inspirador del Sistema de Protección, el derecho a permanecer con su familia y en su medio natural.

Los últimos cambios de la normativa en el Sistema Protección a la Infancia y la Adolescencia, sitúan a las políticas sociales en una perspectiva diferente de intervención, avanzando hacia la corresponsabilidad y hacia la participación e implicación de las madres, padres, tutores y guardadores y de las/los menores en sus procesos de cambio y de mejora, desde el establecimiento de una relación de ayuda.

Progresivamente se ha ido dejando atrás un enfoque puramente asistencialista para dar paso a nuevos paradigmas como el buen trato y la parentalidad positiva, poniendo el énfasis en las capacidades y potencialidades de las personas adultas que tienen personas menores a su cuidado, más que en sus déficits y carencias. Los estudios sobre la intervención con personas menores y familias indican, además, que un buen ejercicio de la parentalidad reporta grandes beneficios al desarrollo de la persona y por tanto, al conjunto de la sociedad.

El Ayuntamiento de Muskiz, a través del Área de Acción Social, y desde la responsabilidad local que se deriva de las competencias expresamente atribuidas, ha puesto en marcha diferentes programas, servicios y actuaciones con la finalidad de mejorar la calidad de la respuesta municipal en la atención de personas menores en situación de riesgo y el apoyo a las familias.

La incorporación en nuestros servicios de atención primaria es fundamental para llevar a cabo una intervención interdisciplinar ante las situaciones de desprotección, posibilitando una atención individual familiar, integral y de trabajo en red en coordinación con los agentes sociales, pero al mismo tiempo, también es clave para desarrollar una política local de prevención y de detección precoz de estas situaciones, con la implicación y la participación de los agentes presentes en la comunidad.

En este contexto, se hace necesario seguir reflexionando sobre los fundamentos de la intervención social en esta materia y sobre los servicios y recursos que se ofrecen a las familias y a las personas menores, para conseguir una mayor eficacia, calidad y rentabilidad social en la intervención municipal y también para abordar los retos que se van identificando y entre ellos, son prioritarios los siguientes:

• Reforzar la intervención en la prevención de situaciones de riesgo y en la detección precoz de situaciones de desprotección en la infancia y la adolescencia, entendiendo por esta última no solo la que está orientada a las primeras etapas de la vida (de o a 5 años), también la que está destinada a los primeros estadios de las situaciones de desprotección.

• Promover la participación de las familias en programas de apoyo psicosocial y comunitario para favorecer el ejercicio adecuado de la parentalidad, incorporando el enfoque de parentalidad positiva,

• Promover acciones específicas para el fortalecimiento de la resiliencia de las personas menores en situación de riesgo que les permitan superar sus dificultades personales y familiares y favorezcan su crecimiento personal.

4.- Ámbito competencial de los Servicios Sociales Municipales y principios técnicos de actuación.

4.1.- Ámbito competencial

La Ley 3/2005 de 18 de febrero de Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia de la CAPV determina, entre otras cuestiones, los principios de actuación y las competencias de los servicios sociales municipales y territoriales en esta materia.

El Instrumento BALORA define los diferentes niveles de gravedad de las situaciones de riesgo, estableciendo como competencia de los servicios sociales municipales:

• La valoración e intervención en las situaciones de vulnerabilidad a la desprotección, riesgo leve y riesgo moderado de desamparo

El Instrumento, Balora, describe también las diferentes fases de actuación, prescribe la intervención a través de actuaciones y programas en función de los niveles de gravedad y establece la coordinación entre los servicios sociales municipales y territoriales en la derivación de casos.

4.2.- Principios técnicos de actuación

• Respeto al interés superior de la persona menor, atendiendo a sus necesidades y derechos, considerando sus opiniones, deseos manifestados y su individualidad en el marco familiar y social.

• Responsabilidad compartida en la protección de las personas menores y trabajo en red.

• Integración de las personas menores en un entorno familiar estable y seguro, preferentemente el suyo propio.

• Primacía de la acción preventiva y la intervención precoz.

• Colaboración de la persona menor y su familia en la intervención psicosocial.

• Provisión de una alternativa mejor y estable, con la intervención mínima y la mayor celeridad.

• Sopesar los riesgos de las intervenciones a desarrollar.

• Objetividad, imparcialidad y seguridad jurídica en las acciones protectoras.

• Búsqueda continua de la mejora de la calidad y eficacia de los servicios y de las intervenciones.

. Atención a mujeres víctimas de violencia machista y sus menores.

5.-Ámbito territorial en el que se aplicará el servicio.

La intervención municipal con personas menores en situación de riesgo, familias en crisis, situaciones de exclusión social y mujeres víctimas de violencia machista o en prevención, se desarrolla fundamentalmente desde los Servicios Sociales de Base.

El municipio de Muskiz, cuenta con loa Servicios Sociales Municipales de Base (SSB), con una Coordinadora y dos trabajadoras sociales. Así mismo cuenta con otros servicios contratados como el Equipo de Intervención Socioeducativa con tres profesionales, servicio jurídico, servicio de igualdad, servicio Ikasgune, servicio de educación sexual en centros escolares del municipio en primaria y secundaria.

El ámbito territorial de este Programa es extensivo al municipio de Muskiz, y se articula como un único lote a los efectos de esta licitación.

El servicio Psicosocial será desarrollado por un único equipo de psicólogos-as y alcanza a todos los servicios sociales de base del municipio.

.

6.-La naturaleza, alcance, objetivos y metodología de intervención del servicio psicosocial.

- Complementar la actuación de Servicios Sociales y del Área de Igualdad en el abordaje de las situaciones en las que se intervienen aportando una atención psicosocial.
- Dar respuesta a situaciones y necesidades de las personas que pueden ser desde conflictos familiares y relacionales, dificultades en la adolescencia y/o dificultades personales.
- Apoyar emocionalmente a mujeres en situaciones de especial vulnerabilidad y en situaciones de crisis.
- Contribuir a que las personas o familias se hagan cargo de la resolución de sus problemas cotidianos, buscando las herramientas adecuadas a su situación.
- Informar acerca de la evolución de los casos a los recursos intervinientes y contrastar información.
- Valorar el riesgo de desprotección de los-as menores.
- Supervisar al personal de servicios sociales municipales en materia de infancia, mujer y familia en situaciones de vulnerabilidad.
- Participar en la coordinación de otros proyectos de actividades para el sector de población al que se dirige este servicio organizados por el Ayuntamiento de Muskiz en relación con el objeto del contrato.

7. Ámbitos de la intervención.

El acceso al servicio se realizará a través de servicios sociales de base, de atención primaria.

- ✓ Mujeres: En situación de vulnerabilidad social para prevenir y/o tratar la consecuencias de las misma.
- ✓ Personas adultas: En situaciones que interfieren en su desarrollo personal, familiar y social con menores a cargo o con situaciones de violencia de género y/o familiar.
- ✓ Personas en situación de dependencia o discapacidad o sus familias con necesidad de intervención motivado por la interrelación o por situaciones de conflicto.
- ✓ Familias interesadas en acoger niños y niñas saharauis.
- ✓ Personal técnico de servicios sociales: para la supervisión de casos.
- ✓ Menores y familias:
    1. Derivados por los servicios sociales para la valoración del nivel de riesgo de de desprotección según normativa vigente
    2. Con dificultades de adaptación en el ámbito escolar, familiar y/o social, susceptibles de pronóstico de recuperabilidad a través de un proceso de intervención psicosocial.
    3. Con dificultades asociadas al tipo de estructura familiar y /o la fase de ciclo vital en la que se encuentran y a la dinámica relacional.

La intervención se desarrollará, en colaboración con los recursos de la comunidad, a través de acciones y programas de prevención primaria destinados a promover la sensibilización ante las necesidades y los derechos de las personas menores y el buen trato.

Valoración e intervención en situaciones de riesgo leve o de vulnerabilidad a la desprotección, en colaboración con la red de servicios comunitarios.

El objetivo principal de la intervención es evitar la aparición a corto, medio o largo plazo, de daños significativos en las personas menores, tanto en su bienestar como en su desarrollo.

La intervención se desarrollará a través de acciones y programas de prevención secundaria destinados a:

• Identificar, eliminar, reducir, controlar o contrarrestar los factores de riesgo que pueden provocar a las personas menores un daño significativo, y a corregir las pautas inadecuadas educativas o de cuidado, trato o relación existentes en la familia, potenciando factores protectores y promoviendo una parentalidad positiva.

7.2. Intervención en protección.

La intervención se entiende desde el trabajo multidisciplinar e interservicios para:

- Valoración e intervención en situaciones de riesgo moderado, en colaboración con la red de servicios comunitarios.
- Los objetivos principales de la intervención en estas situaciones, son eliminar las causas que han motivado la situación de desprotección o reducir el riesgo de que la gravedad aumente.

En las situaciones de riesgo moderado corresponde a los servicios sociales municipales:

• El desarrollo de acciones y programas de prevención secundaria destinados a la preservación familiar y al mantenimiento de las personas menores en su entorno natural, o promoviendo la capacitación parental de padres, madres o personas responsables que ejercen su tutela o guarda, o garantizando que las necesidades básicas de las personas menores estén adecuadamente cubiertas, contrarrestando la incapacidad de las personas adultas responsables con una red de personas y o servicios de apoyo, o proporcionando apoyos específicos a las personas menores para reducir el daño significativo sufrido y promover su resiliencia.

8.1. El servicio objeto del contrato desarrollarán su actuación en dos niveles de intervención:

a) Apoyo técnico y colaboración con las/los profesionales de los Servicios Sociales Municipales:

• En los procesos de investigación y valoración de las situaciones de riesgo detectadas en el municipio y en el desarrollo y seguimiento de Planes de Atención Personalizados (PAP), a instancias de las/los trabajadoras/res sociales responsables de casos.

b) Intervención directa

• Elaboración y participación en el desarrollo de proyectos individuales para la atención de personas menores en situación de riesgo y o vulnerabilidad a la desprotección y sus familias, en los casos

derivadas por los Servicios Sociales de Base para su incorporación a los Planes de Atención Personalizados (PAP) determinados por el/la trabajador/a social responsable de caso.

• Colaboración en la planificación, elaboración y desarrollo de proyectos grupales destinadas a personas menores en situación de riesgo y o vulnerabilidad a la desprotección y a sus familias, en los casos derivadas por los Servicios Sociales de Base para su incorporación a los Planes de Atención Personalizados (PAP) determinados por el/la trabajador/a social responsable de caso.

• Colaboración en el diseño y desarrollo de proyectos y actividades grupales con personas menores, familias o profesionales de los recursos comunitarios que realizan su intervención con estos colectivos, destinados a la prevención de las situaciones de riesgo y a la detección precoz, a instancia de los Servicios Sociales

Municipales.

8.2. El servicio objeto del contrato desarrollarán tres tipos de intervenciones:

a) Intervención individual: atención individualizada a las personas menores, familias y a las personas adultas responsables para conocer su situación en los distintos ámbitos y el funcionamiento de la familia, promover conductas parentales adecuadas, la mejora de las relaciones familiares, la reducción del estrés familiar y el fortalecimiento de la resiliencia.

b) Intervención grupal: atención a grupos de personas menores y de adultos responsables para promover procesos de mejora a nivel cognitivo, emocional y social y de cambios de comportamiento en los adultos y en las personas menores de las familias.

c) Colaboración programas de intervención comunitaria para:

• La intervención en situaciones de riesgo,

• La prevención de situaciones de riesgo y la detección precoz

• promover la utilización de recursos normalizados y la integración social de las personas menores y los adultos de las familias

<u>En general el servicio tendrá las siguientes modalidades</u>:

La prestación del servicio será de las siguientes modalidades:

- Valoración y Diagnóstico: Evaluar la situación familiar para determinar el nivel de desprotección (Balora) y proponer estrategias de intervención.
- Atención Psicosocial: Tratamiento psicoterapéutico que atienda a las necesidades emocionales y relacionales de personas y familias.
- Consulta: Orientación psicológica en crisis puntuales.
- Valoración de idoneidad en familias del programas municipales de acogimiento de vacaciones o similares.
- Análisis y estudio de expedientes derivados por el Departamento de Acción Social en materia de familia y/o violencia de género.
- Elaboración de informes técnicos sobre las diferentes actuaciones, valoraciones, intervenciones o situación para las personas usuaria, servicios sociales y otros servicios (Servicio de Menores de la Diputación, juzgado…).

- Valoración-informe del riesgo de malos tratos en personas mayores o con dependencia (aplicar los cuestionarios validados para la detección de malos tratos en mayores).
- Intervención psicológica individual/familiar y/o grupal en personas con exclusión social leve y/o moderada. Pudiendo trabajar en grupo de personas con similares objetivos.
- Tipo de intervención:

1. Individual
2. Familiar
3. grupal
4. comunitaria

Se establece un protocolo de derivación de casos a través de los servicios sociales de base con una ficha de derivación y bajo el consentimiento de la persona demandante del servicio, en la ficha constarán datos personales y el objeto de la demanda, al finalizar la intervención realizara

CLAÚSULA SEGUNDA: El EQUIPO

1.-El Equipo del servicio orientación y atención psicosocial-.

El servicio psicosocial se desarrolla a través de un equipo con un total de 2 medias jornadas de profesionales de la psicología con un total de 1.592 horas entre las dos, un 25% de persona para la coordinación con un total de 398 horas y un 10% de jornada para la supervisión del equipo y de los casos con un total de 160 horas.

Su presencia en el servicio será ofreciendo todas las prestaciones objeto del contrato (**atención directa, elaboración de informes y coordinación con los recursos, supervisión técnica de los casos…**).

El/la profesional municipal de referencia para la coordinación de la intervención municipal en un caso será el trabajador/a social responsable de ese caso.

Así mismo, el/la coordinador/ del SSB será el/la referente para el resto de las actuaciones e intervenciones previstas y para los aspectos de carácter general que afecten a su SSB.

CLAÚSULA TERCERA: LOS PROFESIONALES QUE COMPONEN EL EQUIPO

**La empresa adjudicataria designará**:

Personal:

- dos personas en psicología clínica y/ o sanitaria
- persona con mando que actuará como coordinadora del servicio, con facultades organizativas o en su caso sancionadoras.
- Personal con formación en psicología y supervisión de casos diferente de la atención directa.
- Las relaciones entre la Administración y la empresa proveedora de servicios se llevara a través de la persona responsable de la Dirección del Expediente y de la Persona Coordinadora por parte de la empresa adjudicataria.

1.-Titulación, experiencia profesional y certificado negativo delitos sexuales.

. El servicio de orientación y atención  Psicosocial––.

• Titulación Universitaria Superior en Psicología o título de grado correspondiente psicología clínica y/o sanitaria

• Experiencia profesional acreditada de 2 años en intervención con personas menores en situación de riesgo de desprotección y/o familias.

. Conocimiento del sistema de protección a la Infancia y a la Adolescencia

. Cada uno de los profesionales que componen el equipo debe de cumplir el requisito legal de "no haber sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, que incluye la agresión y abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución y explotación sexual y corrupción de menores, así como por trata de seres humanos."

Por ello, cada profesional deberá acreditar esta circunstancia aportando una certificación actualizada y negativa del Registro Central de delincuentes sexuales.

La entidad adjudicataria de cada lote aportará, antes del inicio del contrato y como requisito previo a la firma del acta de inicio, una relación nominal e identificativa de los profesionales de cada equipo, indicando además el puesto/función que ocupan dentro del equipo. Deberá acreditarse en este momento la titulación, la experiencia profesional y aportar el certificado negativo del Registro Central de delincuentes sexuales de cada uno de los/las profesionales integrantes del equipo.

Se establece como obligación contractual esencial el cumplimiento de los requisitos de este apartado.

2.-Calendario del servicio.

El servicio que se contrata se deberá prestar de forma regular y continua y en ningún caso podrá suspenderse, debiendo prestarse todos los días laborables del año.

Todos y cada uno de los días laborables del año, se exigirá la presencia de, al menos, un profesional

Los profesionales disfrutarán sus vacaciones dentro de los periodos de vacaciones escolares turnándose y de manera que no afecte al servicio.

La entidad adjudicataria presentará una semana después de la firma del acta de inicio del servicio una propuesta de calendario de prestación del servicio que recoja la distribución de días laborables, fiestas y vacaciones de cada uno de los profesionales componentes del equipo y que garantice la presencia mínima antes indicada.

El calendario de prestación del servicio habrá de ser aprobado anualmente por el Área de Acción Social.

La entidad adjudicataria será responsable del cumplimiento del calendario asumiendo las responsabilidades que se deriven de las ausencias no autorizadas.

3.-Horario.

Cada uno de las adjudicatarias del servicio deberá organizar el horario de los profesionales, de lunes a viernes, dentro del margen horario de entre las 9.00 y las 20.00.

No obstante y dadas las características de la actividad del servicio a contratar, las

La Entidad adjudicataria habrá de tener en cuenta una cierta flexibilidad horaria de los profesionales del equipo, cuando en situaciones excepcionales fuera necesaria una atención fuera de los márgenes horarios establecidos para adaptarse a situaciones particulares de las personas usuarias.

En el horario laboral de cada profesional deberá tenerse en cuenta la oportuna reserva de momentos en horario de mañana destinados a la coordinación con los Servicios Sociales de Base. En el caso de los/las Coordinadores/as de Equipos, también a las funciones específicas que se deriven como referente del Programa en el Área de
Acción Social.

Las entidad adjudicataria presentará una semana después de la firma del acta de inicio del servicio un horario semanal en el que se especificarán los horarios de entrada y de salida de cada profesional del equipo con las características señaladas. En esta propuesta cabe la posibilidad de presentar un tipo de horario en invierno y otro en los meses de verano.

La organización y distribución de los horarios por la adjudicataria del servicio, habrá de ser aprobado anualmente por el Área de Acción Social y cada vez que haya algún cambio en el horario de algún profesional.

Excepcionalmente, el límite de horas semanales podrá verse alterado si la programación de actividades de los Programas así lo requiere. Podrá, por tanto, modificarse a instancias de cada Entidad adjudicataria y con la aprobación del Área de Acción Social. Asimismo, podrá modificarse a instancia del Área de Acción Social.

La entidad adjudicataria será responsable del cumplimiento de los horarios establecidos asumiendo las responsabilidades que se deriven de las ausencias no autorizadas.

4.-Formación.

Dentro de la jornada laboral anual de cada profesional, las entidad adjudicataria deberá destinar 10 horas a formación y reciclaje específicos en materia de desprotección en la Infancia y Adolescencia, violencia machista y en el abordaje y prevención de estas situaciones, a través de estrategias y técnicas que se adecúen a los perfiles profesionales del equipo y a las intervenciones municipales previstas.

La entidad adjudicataria aportarán antes del 1 de febrero de cada año un Plan de
Formación anual en el que indicarán las necesidades y orientaciones competenciales para los profesionales del equipo.

El Plan de Formación anual habrá de ser aprobado cada año por el Área de Acción
Social.

La asistencia de los profesionales y los horarios de la formación deberán ser comunicados al Área de Acción Social como mínimo con una semana de antelación a la celebración de la formación.

Por otro lado, la asistencia o participación de los/las profesionales de los equipos, dentro de la jornada laboral y al margen de las 24 horas de formación establecidas, en jornadas o foros de interés directamente relacionadas con el ámbito de la intervención y que surjan a lo largo del año, deberá ser, así mismo, comunicada como mínimo una semana antes de su celebración para ser autorizada por el Área de Acción Social.

El Área de Acción Social también podrá proponer dentro de la jornada laboral:

• La participación de profesionales, como representantes de los programas municipales, en foros y comisiones que el Área de Acción Social estime de interés.

• La participación de profesionales en actos (formativos o no) promovidos por el

Ayuntamiento de Muskiz o por otras Administraciones y entidades que sean de interés para el Área de Acción Social, comunicándolo a la entidad adjudicataria con la oportuna antelación.

5.-Estabilidad, contingencias laborales y sustituciones.

Los/las profesionales que componen el equipo encargado de la prestación del servicio de orientación y atención psicosocial contratados deberán permanecer durante el tiempo de duración del contrato.

Se prevén los siguientes casos de sustitución de algún profesional adscrito al programa:

• Razones imprevistas o de fuerza mayor.

• No idoneidad de algún profesional, por la existencia de quejas o inadecuación en el ejercicio de sus funciones.

• Baja laboral de algún profesional por enfermedad, accidente, bajas voluntarias, bajas por rescisión del contrato, permisos, excedencias, reducciones de jornada etc.

Sin embargo, no se prevén sustituciones en los casos de ausencia por vacaciones o por formación.

En todos estos casos, se hará precisa la sustitución del/a profesional en un plazo máximo de 15 días naturales desde la fecha en que se produzca la circunstancia que dé lugar a la sustitución (circunstancia imprevista o de fuerza mayor, informe del área declarativo de la no idoneidad, fecha de baja laboral, excedencia, etc.), teniendo en cuenta que las necesidades del servicio deben quedar cubiertas desde el primer día.

La sustitución se hará con otro/a profesional que cuente con la titulación, formación, experiencia y el certificado negativo y actualizado del Registro Central de delincuentes sexuales exigidas en el presente pliego para los profesionales titulares y, debiendo contar para ello con la aprobación del Área de Acción Social.

Cuando la entidad adjudicataria tenga que proceder a la sustitución de los/las profesionales titulares, deberá tener en cuenta como preferente el conocimiento del euskera para avanzar en el equilibrio del conocimiento de las dos lenguas oficiales, acreditando la capacitación lingüística correspondiente al nivel C1, mediante títulos y certificados recogidos en el decreto
297/2010 de adecuación al Marco Común Europeo de referencia.

La sustitución de las profesionales deberá ser comunicada por la adjudicataria y autorizada expresamente por el Área de Acción Social, debiendo acreditarse que los/las nuevos/as profesionales ostenten las condiciones exigidas para la contratación.

La documentación completa de la persona propuesta como sustituta deberá remitirse, de una sola vez, al Área de Acción Social por lo menos 7 días naturales antes de que finalice el plazo de 15 días naturales para autorizar la sustitución.

El incumplimiento de la obligación de sustitución en las condiciones y plazo descritas, llevará consigo la deducción proporcional del coste del servicio en la correspondiente factura mensual, una vez trascurrido el periodo de 15 días naturales.

Se establece como obligación contractual esencial el cumplimiento del requisito de autorización exigido, de forma que su incumplimiento dará lugar a la resolución del contrato.

CLAÚSULA CUARTA: CONDICIONES ESPECIALES EN LA EJECUCIÓN DEL

SERVICIO.

El Área de Acción Social, a través de su organización administrativa determinará en cada caso la prestación del servicio, su contenido e intensidad.

La entidad adjudicataria deberá seguir para la prestación del servicio cuantas indicaciones realice el Área de Acción Social respecto a la forma y modalidad del mismo y adaptarse a cuantas modificaciones de tiempo, intensidad, etc. sean necesarias de acuerdo con los presentes Pliegos y con los criterios del Área de Acción

Social. El Área de Acción Social podrá dictar las directrices, orientaciones, objeciones e instrucciones necesarias de cara la mejor coordinación y eficacia en la prestación del servicio.

A estos efectos la adjudicataria deberá acudir a reuniones de coordinación con el Área de Acción Social u otros agentes públicos o privados.

Por otra parte, la entidad adjudicataria dará cuenta inmediatamente a los responsables pertinentes del Área de Acción Social de cualquier variación en la situación de la persona usuaria y de las tareas a desarrollar, así como de los/las profesionales que los atienden, a fin de que puedan adoptarse las medidas oportunas con la máxima urgencia.

Las  deberán proporcionar al Área de Acción Social cuantas informaciones sean requeridas respecto al desarrollo del servicio: memorias, los proyectos o acciones de intervención, etc.

La entidad adjudicataria queda obligada al cumplimiento de lo previsto en la Ley

12/2008 de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, en su normativa de desarrollo y en la normativa específica en materia de protección de menores.

La representación externa en todo lo relativo al servicio, tanto a efectos de relaciónentre entidades, instituciones, organismos, personas públicas o privadas como con los medios de comunicación, corresponde al Ayuntamiento de Muskiz.

CLAÚSULA QUINTA: OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

ADJUDICATARIA.

1.-Medios materiales y personales:

a) El servicio se prestará en locales municipales.  La entidad adjudicataria está obligada a aportar y mantener los medios personales y materiales suficientes y adecuados para la prestación del servicio. La entidad adjudicataria deberá proporcionar al Área de Acción Social, los teléfonos de contacto y las direcciones de correo electrónico de los profesionales y del equipo.

En general: El servicio deberá aportar los medios materiales necesarios para su funcionamiento y mantenimiento: (ordenador, impresora, teléfono para la atención y recepción de llamadas ordinarias y/o urgentes, citas, email de contacto, material de oficina y similares, herramientas de trabajo, programas informáticos, cuestionarios test, material psicológico y cuanto material necesite  para el buen funcionamiento del servicio). Sistemas que considere oportunos para la seguridad de su personal en la ejecución del servicio**.** Sistemas de seguridad para la guarda de documentación confidencial.

b) La entidad adjudicataria deberá proporcionar para la buena marcha del programa, asumiendo su coste, los siguientes elementos materiales:

• Ordenadores personales cuyo sistema operativo sea compatible con el del ayuntamiento, de forma que puedan trabajar con las aplicaciones informáticas del Área de Acción Social. Todos y cada uno de los profesionales dispondrán de un ordenador personal. Los ordenadores serán de sobremesa o portátiles. En la elección por uno u otro tipo de ordenador se tendrá en cuenta el espacio físico del local donde se ubiquen y tendrán internet. Destructora de documentos.
• Los coordinadores del equipo y el de empresa dispondrán de un teléfono móvil.
c) La entidad adjudicataria asumirá todos los gastos de transporte, ropa de trabajo o signos distintivos que permitan identificar a los profesionales del servicio, desplazamientos, así como todo lo necesario para la atención personal del usuario/a. Asimismo, realizaran de su cuenta las tareas administrativas y de gestión necesarias para la buena marcha del servicio contratado.
d) La entidad adjudicataria realizará una adecuada gestión y uso de los recursos materiales o informáticos que el área de Acción Social ponga a su disposición, en su caso.
e) La entidad adjudicataria deberá organizar y sistematizar la información de los programas contratados.
f) Las entidad adjudicataria deberá identificarse claramente que el programa es de titularidad municipal y servicio contratado para lo cual deberá obligatoriamente que aparecer el escudo municipal y el de la empresa,
El finalizar el año, en la memoria anual del programa, se hará una evaluación del Plan del servicio.
2.- Plan de actividades.
Presentaran a comienzo de año el plan de actividades y mejoras que hayan accedido.

3.-Vinculación a los Servicios Sociales Municipales de Base:
El servicio objeto de la presente contratación, constituye un recurso vinculado a los Servicios Sociales de Base, por lo que sus profesionales deberán trabajar en estrecha coordinación con éstos, teniendo en cuenta que son los Servicio Social de Base los responsables en última instancia de las situaciones de riesgo de desprotección en las que se puedan encontrar los menores y las familias del municipio.
Se establece como obligación contractual esencial esta vinculación de los equipos a los
SSB, de forma que su incumplimiento dará lugar a la resolución del contrato.
Los equipos atenderán toda la demanda de intervención proveniente de los Servicios
Sociales de Base. En el supuesto de que no pudieran hacerse cargo de la misma se comunicará esta circunstancia al Área de Acción Social por parte de la entidad adjudicataria, siendo está quien una vez analizada la situación, determinará si procede, la adopción de las medidas oportunas, incluyendo los criterios en la priorización de la atención.

4.-Memoria e informes:
Al finalizar el año natural, las entidad adjudicataria deberá presentar una Memoria final (en formato papel y digital) comprensiva de la actividad realizada, en la que deberá aportar una evaluación de la misma y propuestas para su mejora. En dicha Memoria se deberá relacionar el gasto realizado en actividades, materiales, gastos funcionamiento etc. (concepto y cuantía económica) El Área de Acción

Social podrá determinar la estructura y contenido de la memoria anual. La presentación será presencial a través de la coordinadora de la empresa del equipo.
Asimismo la adjudicataria deberá elaborar cuantos informes se le soliciten desde el
Área de Acción Social en relación a los programas en general o a aspectos concretos del mismo. Habrá otra memoria simplificada sin datos personales para la web municipal

5-Idioma:

• La rotulación tanto exterior como interior (avisos, carteles sobre funcionamiento y horario…) de los locales destinados a la atención e información a los menores y a sus familias estará en euskera y castellano.

• Los impresos, escritos, memorias y notificaciones de uso público serán realizados en euskera y castellano.

• Los mensajes que no tengan destinatario determinado, es decir aquellos emitidos a través de contestador automático, serán en euskera y castellano en ese orden.

6-Protocolo de violencia externa:

La entidad adjudicataria elaborará un Protocolo de Gestión de Violencia Externa, que será remitido al Área de Acción Social una semana después de la firma del acta de inicio del servicio. No obstante, el Ayuntamiento se reserva la facultad de determinar todo lo referido a dicho protocolo en función de los criterios que se establezcan en el propio Ayuntamiento.

7.-Huelga:

Además de lo establecido en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares sobre la huelga, cada vez que se haya convocado una huelga o paro laboral y una vez transcurrida e independientemente de que sus trabajadores/as la hayan o no secundado, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe en el que se indiquen los servicios prestados y el número de horas o servicios que, en su caso, se hayan dejado de prestar. Dicho informe, así como su valoración económica, deberán presentarse al Área de Acción Social en el plazo máximo de 7 días tras la finalización de la huelga y tener su reflejo correspondiente en la factura del mes en que se ha producido la huelga.

**********