



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA Y PSICOSOCIAL DIRIGIDO A MENORES Y FAMILIAS EN SITUACIÓN DE RIESGO DE DESPROTECCIÓN Y A PERSONAS ADULTAS EN SITUACIÓN DE RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

1.- Contexto y fundamentos jurídicos

El Sistema Vasco de Servicios Sociales constituye una red pública articulada de atención, de responsabilidad pública, cuya finalidad es favorecer la integración social, la autonomía y el bienestar social de todas las personas, familias y grupos, desarrollando una función promotora, preventiva, protectora y asistencial, a través de prestaciones y servicios de naturaleza fundamentalmente personal y relacional

Los objetivos del Sistema Vasco de Servicios Sociales son los siguientes:

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

La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales establece, en su art. 22, el Catálogo de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, identificando las prestaciones económicas y los servicios de los que se tienen que proveer las administraciones públicas vasca, determinando así mismo las competencias de cada administración.

El Decreto que regula la cartera de prestaciones y servicios del sistema vasco de servicios sociales aprobado el 6 de octubre de 2015, en su artículo 33, define la organización de los servicios y prestaciones económicas del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. En el apartado 2, punto 1.3 dice que los ayuntamientos serán competentes para la provisión y prestación del servicio de intervención socioeducativa y psicosocial.

También deben ser consideradas:

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Decreto 64/2004 de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales del País Vasco.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

- Ley de 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- Decreto 185/2015 de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Ley 3/2005 de 18 de Febrero, de Atención y Protección a la Infancia y la Adolescencia de la CAPV.
- Ley 13/2008, de 12 de diciembre, de Apoyo a las Familias.
- Decreto 230/2011, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo en los servicios sociales municipales y territoriales de atención y protección a la infancia y adolescencia en la Comunidad Autónoma del País Vasco (BALORA).
- Decreto 385/2013, de 16 de julio, por el que se aprueba el Instrumento de Valoración de la Exclusión Social.
- Ley 39/2006 de 14 de diciembre. Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

Y cualquier otra disposición que en el futuro se modifique o desarrolle estas normas.

Para la prestación del Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial se aplicarán todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de los servicios que son objeto de estos pliegos.

2.- Objeto

Constituye el objeto de este contrato el desarrollo del Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial, en el municipio de Azkoitia, bajo la supervisión, coordinación y directrices del Departamento de Servicios Sociales.

Para la prestación del Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial, se aplicarán todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de los servicios que son objeto de estos pliegos.

El pliego tiene por objeto regular la adjudicación del servicio de:

- Intervención socioeducativa y psicosocial dirigido a menores y familias en situación de riesgo de desprotección (nivel individual, grupal y comunitario).
- Intervención socioeducativa y psicosocial dirigido a personas adultas en situación de riesgo de exclusión social (nivel individual, grupal y comunitario).

3.- Contenido

3.1.-Definición

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR SOCIAL – Tel. 943 857174 / Fax. 943 852140 – gizar@azkoitia.eus
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA – HERRIKO ENPARANTZA Z/G – 20720 AZKOITIA



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

Este servicio consiste en un conjunto de prestaciones relacionales de apoyo socioeducativo y/o psicosocial de carácter individual, familiar, grupal y comunitario, que pueden desarrollarse tanto en el domicilio familiar, como en el entorno comunitario- medio abierto.

3.2.-Objetivos de los Servicios

A) Prevención temprana de situaciones de desprotección y marginación:

- a) Conseguir la formación de profesionales del ámbito educativo, sanitario, educadores juveniles y en general agentes sociales para la identificación de situaciones de desprotección que puedan sufrir los menores, así como situaciones de exclusión social de personas adultas.
- b) Crear espacios y medios para realizar un trabajo interdisciplinar en red con el fin de dar amplia cobertura a las situaciones que puedan generarse
- c) Fomentar la colaboración entre los diferentes recursos municipales y de la mancomunidad (ambulatorio, colegios, punto de encuentro, centro de salud mental, policía municipal...).
- d) Crear espacios formativos dirigidos a padres-madres en general como punto de encuentro, formación, asesoramiento en su rol de padres y madres.
- e) Crear espacios de encuentro entre grupos de iguales de menores con dificultades personales o familiares en los que, a través del juego, la diversión, se puedan fomentar valores de vida adecuados.

B) Desarrollo de acciones terapéuticas y educativas con menores:

- a) Ofrecer a los padres, madres o tutores legales un espacio que permita mayor conocimiento y acercamiento empático de las necesidades básicas de los menores de edad a su cargo.
- b) Favorecer dentro de la dinámica familiar los cambios necesarios que permitan ofrecer a los menores un contexto seguro, donde se den las condiciones para un desarrollo sano, entendiendo este concepto en su triple vertiente: física, psicológica y social.
- c) Promover que los padres, madres o tutores legales de estos menores tomen conciencia de su posible responsabilidad en el malestar de sus hijos/as.
- d) Proporcionar a los padres, madres o tutores legales habilidades, roles parentales y pautas educativas adecuadas a la cobertura de las necesidades básicas de sus hijos/as y promover su aplicación en el día a día (en casa, en el colegio, en la calle, etc.).
- e) Ayudar a los niños/as y/o adolescentes en esta situación a elaborar las experiencias traumáticas que hayan vivido de tal manera que las mismas no les impidan



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

continuar con su proceso de maduración psicoafectiva (desculpabilizarles, aumentar su autoestima...).

- f) Enseñar a esos menores que existen otros modelos de conducta y relación más saludables y promover su aplicación en la vida cotidiana en los diferentes núcleos de participación (familia, escuela, amigos...) con el fin de facilitar su socialización y/o integración social en sus grupos de relación.
- g) Prevenir y/o reducir comportamientos desadaptados en los menores promoviendo otros prosociales.
- h) Desarrollar pautas para mejorar la convivencia familiar y la integración en su medio.
- i) Potenciar los niveles de autonomía de cada miembro de la unidad familiar y del grupo familiar como unidad dentro de la comunidad.

C) Desarrollo de acciones terapéuticas y educativas con adultos en riesgo de exclusión.

- a) Facilitar la adquisición y desarrollo de capacidades (actitudes, aptitudes, conocimientos, criterios, pautas, habilidades) personales, familiares o grupales, que favorezcan su desenvolvimiento autónomo, su inclusión social y la adecuada convivencia en el medio familiar y comunitario.
- b) Sustituir hábitos, conductas, percepciones, sentimientos y actitudes, que resulten inadecuados por otros más adaptados.

D) Coordinación:

- a) Participar en el equipo de valoración y seguimiento de situaciones de desamparo de la infancia y adolescencia, y riesgo de exclusión social.
- b) Proporcionar el asesoramiento técnico y orientación a todos los servicios municipales y/o comunitarios que lo precisen.

3.3.-Población destinataria del servicio

- a) Personas en riesgo de exclusión leve y moderada. Quedan excluidas las personas adultas valoradas en situación de exclusión grave.
- b) Personas menores de edad en situación de riesgo leve o moderado de desprotección, quedando excluidas las personas en situación de riesgo de desprotección cuya atención grave, corresponderá a otros servicios.
- c) Personas que precisen de apoyo educativo y/o psicosocial para:
 - Mejorar la convivencia familiar.
 - Mejorar las habilidades de atención y cuidado de las personas y de sus miembros familiares.
 - Mejorar las habilidades de comunicación y relación.
 - Facilitar, promover el acceso a información de derechos y servicios.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

- Facilitar o posibilitar el desenvolvimiento autónomo.
 - Facilitar su inclusión social.
- d) El servicio también estará dirigido a agentes, profesionales y servicios de la comunidad de Azkoitia (colegios, centro médico, agentes que trabajan en el tiempo libre, etc.) que precisen orientaciones para detectar, prevenir y realizar intervenciones en situaciones de menores en situación de riesgo de desprotección y/o personas adultas en situación de riesgo de exclusión.
- e) El servicio también estará destinado a apoyar a profesionales del departamento de Servicios Sociales en la realización de valoraciones de situaciones de desprotección de menores y diagnósticos de exclusión social. (BALORA y herramienta para el diagnóstico social y valoración de la exclusión social).

3.4.- - Servicios a prestar

Los programas o actuaciones prioritarias que prestar a través de este servicio deberán ser los siguientes:

1. Servicio de sensibilización y prevención temprana dirigido a los agentes sociales.
2. Servicio de información, asesoramiento y orientación dirigido a familias con menores y/o adolescentes a cargo.
3. Servicio de intervención socioeducativa y/o psicosocial con menores y familias en situación de riesgo.
4. Servicio de intervención socioeducativa en medio abierto con menores.
5. Servicio de intervención socioeducativa y/o psicosocial con personas adultas y familias en riesgo de exclusión social.
6. Servicio de prevención comunitaria desarrollando programas o actuaciones grupales dirigidos a trabajar aspectos deficitarios o síntomas con familias/padres/ menores etc. en el ámbito de la desprotección y la exclusión.
7. Servicio de valoración de determinación de situaciones. Realización de valoraciones de situaciones de desprotecciones de menores y diagnósticos de exclusión social (BALORA y herramienta para el diagnóstico social y valoración de la exclusión social).

3.5.- Ámbito geográfico

El ámbito geográfico de actuación es el municipio de Azkoitia.

4.- Procedimiento de actuación

4.1.- Dependencia del Servicio



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

El servicio contratado dependerá directamente del Departamento de Bienestar Social correspondiendo la coordinación y la supervisión de las prestaciones a desarrollar tanto al responsable técnico del departamento como a los trabajadores sociales referentes del caso.

4.2.- Prestación del Servicio

El equipo psicosocial y socioeducativo dispondrá de un espacio destinado al servicio dentro de las dependencias municipales de los servicios sociales del ayuntamiento.

La atención a las personas se prestará en las dependencias municipales, domicilios, medio abierto, comunidad o en entornos en que participe la persona objeto de intervención.

4.3.- Niveles de intervención

El servicio debe articular intervenciones individuales, familiares y grupales, pudiendo las mismas desarrollarse en el ámbito familiar como comunitario.

4.4. Procedimiento de intervención

La empresa adjudicataria desarrollará la totalidad de las prestaciones integrados en el Servicio.

Deberá atender a cuantas personas sean remitidas por el personal del Departamento de Bienestar Social asumiendo los objetivos de intervención socioeducativa y/psicosocial que se plantee, y realizando las valoraciones e informes que al respecto se soliciten.

El protocolo de actuación a seguir tiene como base el procedimiento básico de intervención en el Sistema Vasco de Servicios Sociales establecido en la Ley de 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales y en el decreto 185/2015 de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

- Los trabajadores sociales son los responsables de recoger y realizar la valoración de la necesidad, con la ayuda del grupo profesional contratado.
- Con ayuda de los profesionales del equipo contratado, los trabajadores sociales del Ayuntamiento elaborarán el Plan de atención personalizado, estableciendo las áreas de intervención y objetivos y el tipo de programa/servicio que precisa.
- Las personas profesionales del equipo contratado elaborarán y llevarán a cabo el plan de intervención acordado, junto con el trabajador social referente.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

- Corresponderá al equipo de trabajo y a la trabajadora social referente del caso realizar los seguimientos y evaluación de la intervención y de los objetivos marcados.

En todo el proceso se tendrá en cuenta:

- La intervención directa por realizar con la participación y el acuerdo de la persona/as objeto de intervención en el diseño del plan de atención personal y objetivos marcados (participando en las reuniones de coordinación, acompañamiento y presentación de diferentes profesionales...).
- La realización de informes de derivación, de seguimiento, informes finales de intervención, informes de valoración de desprotección y de exclusión.
- La coordinación con los diferentes profesionales que trabajan en la intervención y la supervisión de los casos.
- La intervención comunitaria, y grupal.
- La perspectiva de género.
- Otros.

5.- Equipo de trabajo

5.1.- Organización

La parte adjudicataria deberá prever la estructura organizativa precisa para poder prestar de forma óptima los servicios previstos en estos pliegos, siendo la mejora de la calidad de vida, con resultados referidos a las personas usuarias de los servicios, un objetivo básico.

Cada servicio detallado en estos pliegos contará con el personal, la infraestructura y equipamiento suficientes para garantizar los servicios, de acuerdo con los mínimos establecidos en las normativas de aplicación.

Deberá de disponer de una persona coordinadora para gestionar el equipo de trabajo y los servicios a ofrecer.

El personal deberá tener la formación necesaria para poder prestar de una forma adecuada los servicios y funciones detallados.

La oferta deberá presentar una propuesta de organización determinando las funciones a desarrollar cada persona trabajadora en cuanto a la atención directa e indirecta a realizar en los servicios objeto de este servicio.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

El Ayuntamiento de Azkoitia, a través del Departamento de Bienestar Social, realizará el seguimiento y control de los servicios. Para ello aplicarán los mecanismos establecidos y desarrollará la supervisión continua de las actividades.

5.2.- Composición

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios humanos necesarios para una correcta prestación del servicio, asumiendo todos los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal que, en ningún caso tendrá vinculación de naturaleza administrativa o laboral con el Ayuntamiento, quedando este exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de las relaciones entre la empresa y su personal.

El equipo adjudicatario deberá acreditar los recursos humanos necesarios para el desarrollo de la atención directa e indirecta y para el adecuado seguimiento del Servicio que ofrece al Ayuntamiento de Azkoitia.

El equipo que trabajará directamente en el desarrollo del Servicio estará compuesto por:

- 4 educadores/as, con representación equilibrada de ambos sexos.
 - La persona profesional deberá tener una titulación media o superior del ámbito de las ciencias humanas y sociales.
 - Experiencia acreditada en intervenciones socioeducativas con personas menores de edad y/o con personas en situación de exclusión social de al menos 1 año.
 - Un nivel de euskera C1 (EGA).
 - No tener antecedentes por delitos de naturaleza sexual.
 - El número total de horas anuales a realizar será del 75% de una jornada por cada persona, y dos de esas persona dedicarán el 50% de una jornada (1.592 horas en total) al servicio de intervención educativa en medio abierto con jóvenes y menores en situación de riesgo.
 - Se aplicará el convenio colectivo de intervención social de Gipuzkoa.
 - 2 educadores se subrogarán.
- Un/a psicólogo/a – psicoterapeuta, que deberá:
 - Además de poseer la licenciatura o el grado en Psicología, estar colegiado en el Colegio Oficial de Psicólogos.
 - Tener nivel de euskera C1 (EGA).
 - Tener formación en Terapia Familiar.
 - Acreditar una experiencia en intervención familiar mínima de 1 año.
 - No tener antecedentes por delitos de naturaleza sexual.
 - El número total de horas a realizar en el año será del 60% de una jornada.
 - Se aplicará el convenio colectivo de intervención social de Gipuzkoa.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

La empresa adjudicataria garantizará a través de los recursos humanos que posee:

- 1 persona coordinadora
 - La persona coordinadora del servicio tendrá que disponer de una diplomatura, grado o licenciatura en alguna disciplina relacionada con las Ciencias humanas y sociales.
 - Realizará tareas de asesoramiento, orientación y supervisión del equipo. Esta figura será de la empresa, no será miembro del equipo de trabajo de Azkoitia.
 - Realizará tareas de asesoramiento, orientación y supervisión a las personas que realizan una intervención directa, así como a otras personas que pertenecen al equipo de trabajo que lleva a cabo la intervención: educadores sociales, psicólogo/a, trabajadores sociales y cualquier otro profesional.
 - Nivel de euskera C1 (EGA).
 - Tener acreditada una experiencia mínima de 5 años como coordinador de los servicios objeto del servicio.
 - Las horas dedicadas a este trabajo serán de 200 anuales.

Se presentará una propuesta técnica en la que se especifiquen las funciones y la dedicación horaria de cada profesional adscrito al servicio objeto de adjudicación.

6.- Horario y calendario laboral

La atención a la persona se ofrecerá en horario de mañana y/o tarde dependiendo de las características de la persona/familia y las áreas a intervenir y los objetivos de dicha intervención.

El horario de las prestaciones dependerá de las intervenciones a realizar.

El horario será flexible de 8:00-20:30, de acuerdo con las necesidades existentes; se entiende que la mayor parte de las horas de atención serán por la tarde y por la mañana se realizarán trabajos y reuniones internas.

Excepcionalmente, y siempre en el marco de actuaciones socioeducativas en medio abierto, se podrán establecer otros horarios de intervención de manera excepcional, por tanto se podrá ofrecer el ser servicio los sábados. De hecho, se prevé que aproximadamente una vez al mes, en sábado, se lleven a cabo acciones puntuales con adolescentes y jóvenes atendidos. La empresa adjudicataria deberá presentar al Departamento de Bienestar Social la programación y horario de las acciones, tras lo cual se aprobará lo acordado con esta última.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

La empresa deberá garantizar la prestación del servicio durante los 12 meses del año en todos los programas y perfiles profesionales, debiendo confeccionar los calendarios de vacaciones teniendo en cuenta todos estos aspectos. No obstante, de manera excepcional, y de acuerdo con el Departamento de Bienestar Social, podrá acordarse la suspensión de los servicios a prestar.

Todo lo anterior, así como el horario y calendario laboral presentado por la empresa, podrá ser adaptado, siempre con el visto bueno del Departamento de Bienestar Social.

Se respetará el calendario laboral establecido por el Ayuntamiento de Azkoitia (festivos,)

7.- Formación del personal

La empresa deberá presentar un Plan de Formación anual para el personal que compone el equipo.

8.- Recursos materiales

El Ayuntamiento de Azkoitia pondrá a disposición del servicio y de la empresa adjudicataria un espacio para el desarrollo del Servicio en su totalidad.

El Ayuntamiento de Azkoitia pondrá a disposición de la empresa el mobiliario básico, el teléfono básico, y los ordenadores básicos.

El Ayuntamiento de Azkoitia, para realizar algunas actividades de este servicio, tendrá anualmente un presupuesto de 6.000 euros.

La empresa deberá disponer:

- Equipos y programas informáticos que garanticen una adecuada prestación del servicio, así como los recursos que no ponga el Ayuntamiento de Azkoitia.
- Medios técnicos de comunicación y control (móviles para los trabajadores, correo electrónico...) que garanticen la comunicación entre las personas profesionales adscritas directa o indirectamente al servicio y los profesionales del departamento de Bienestar Social.
- La empresa adjudicataria de este servicio deberá hacer frente al gasto de cualquier otro tipo de material o servicio que se considere necesario para garantizar una correcta atención a las personas usuarias, incluido el gasto de transporte del profesional que se produjera a consecuencia de la necesidad de realizar acompañamiento fuera del municipio.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

- Corresponde a la empresa contratada suministrar el material fungible y no fungible necesario para el correcto desarrollo del servicio a prestar por el equipo de trabajo.

9.-Sistemas de evaluación, justificación y control del servicio.

La evaluación del servicio se desarrollará mensual, trimestral, semestral y anual.

En el informe técnico que deberá presentar, la empresa adjudicataria realizará una propuesta de evaluación, justificación y control del servicio.

Una vez valorada la misma, se acordará con la empresa adjudicataria la documentación a presentar según los niveles de evaluación a desarrollar:

- Evaluación del desarrollo global de contrato.
- Evaluación de la metodología y la organización del servicio
- Evaluación de la eficacia en los casos trabajados.

10.- Criterios de adjudicación

10.1. Criterios evaluables de forma automática (Máximo 51 puntos)

10.1.1. Oferta económica (Máximo 48 puntos).

El cálculo de las puntuaciones de las ofertas económicas, correspondientes a las propuestas admitidas, se realizará en función de aquéllas, mediante interpolación lineal, según la recta definida por los puntos P1 (Baja máxima, Puntuación máxima) y P2 (Baja cero, Puntuación mínima), y dentro del segmento de dicha resta, limitado por ellos. Los mencionados puntos son los siguientes:

P1 - El correspondiente a la oferta más económica (Baja máxima), a la que se otorgará una puntuación, máxima, igual a P_{máx} (48 puntos).

P2 - El correspondiente al Tipo de Licitación, al que se otorgará la puntuación, mínima, que corresponda con arreglo a la fórmula siguiente:

$$P_{\min} = P_{\max} \times (1 - B_{\max}), \text{ donde } B_{\max} \text{ es la Baja máxima.}$$

Se entiende por baja (B), la diferencia entre el tipo de licitación y la oferta económica, dividida por el tipo de licitación. Para la obtención de la recta antes definida, se tendrán en cuenta sólo las ofertas base admitidas.

10.1.2. Objetivos (3 puntos):



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

- Formación del personal que va a ejecutar el contrato **(1 punto)**.
 - De 3 a 5 horas en el año natural (0,25 puntos)
 - De 6 a 9 horas en el año natural (0,50 puntos)
 - De 10 a 14 horas en el año natural (0,75 puntos)
 - Más de 15 horas en el año natural (1 punto)
- Medidas de conciliación de la vida laboral y familiar **(1 punto)**. Medidas alineadas con los ejes 2 y 3 del IV Plan Interinstitucional de Apoyo a las Familias de la Comunidad Autónoma de Euskadi para el periodo 2018-2022.
 - Una medida (0,25 puntos)
 - Dos medidas (0,50 puntos)
 - Tres medidas (0,75 puntos)
 - Cuatro o más medidas (1 punto)
- Medidas para la igualdad de mujeres y hombres **(1 punto)**:
 - Representación equilibrada de mujeres y hombres en el órgano de decisión de la empresa, con un mínimo de 40% de representación de cada sexo (0,25 puntos)
 - Tener diseñado y aplicado el plan de igualdad de la empresa (0,75 puntos)

10.2. Criterios de valoración que dependen de un juicio de valor (Máximo 49 puntos)

Las entidades licitadoras deberán de presentar el proyecto técnico del plan de trabajo que plantean desarrollar, así como las mejoras propuestas. El proyecto técnico tendrá las siguientes características:

- Un máximo de 25 páginas en formato DIN A4. Cada página se puede escribir por ambas caras.
- No se admitirá ningún proyecto técnico que supere las 25 páginas.
- Calibri 12, Espacio 1.15
- Margen izquierdo: 3 cm
- Margen derecho: 3 cm
- Margen inferior: 2 cm
- Margen superior: 2 cm
- No se contabilizará la portada o el índice dirigidos a ayudar a comprender la propuesta, así como los anexos y cualquier tipo de documentación complementaria.

10.2.1. Valor técnico de la propuesta (Máximo 46,5 puntos)

A la hora de puntuar se tendrá en cuenta:

- Estructura y organización de los diferentes servicios a ofrecer (11 puntos).
- Técnicas y metodología de intervención de cada servicio (8 puntos).



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

- Sistemas de evaluación, justificación y control del servicio (7,5 puntos).
- Recursos humanos: organización, funciones, tareas, desarrollo (7 puntos).
- Coordinación a diferentes niveles: coordinación interna (del equipo de trabajo, del equipo de trabajo y del departamento de Bienestar Social...) y externa (a desarrollar con los diferentes agentes para prestar el servicio de forma adecuada) (6 puntos).
- Objetivos de los diferentes servicios a ofrecer (4 puntos).
- Medios técnicos de comunicación con las personas usuarias, con los profesionales, (3 puntos).

La entidad licitadora que es valorada como la mejor propuesta deberá de adecuar la propuesta técnica a la planificación, organización, objetivos y servicios determinados por el equipo profesional del Departamento de Bienestar Social.

10.2.2. Mejoras propuestas (Máximo 2,5 puntos)

- Protocolos de atención a la persona usuaria, familias y profesionales que intervienen.
- Encuestas de satisfacción a las personas usuarias.
- Promoción de servicios innovadores y experimentales. ¿Qué y cómo?
- Mejoras en el trabajo y en las condiciones laborales.
- Foros de participación de empleados de la empresa.
- Otros.

(El gasto originado por las actividades detalladas en este apartado lo asumirá la parte licitadora)

11.- Comunicaciones internas y externas e imagen corporativa.

Con carácter general, en las comunicaciones que hagan referencia a las actividades objeto de estos pliegos, deberá hacerse constar el nombre del Ayuntamiento de Azkoitia - Departamento de Bienestar Social.

Asimismo, todos los elementos de identificación y señalización del Servicio, papelería, informes y demás soportes susceptibles de incorporar imagen, reflejarán la identidad visual definida por el Ayuntamiento de Azkoitia - Departamento de Bienestar Social.

12.- Criterios relativos a la igualdad de mujeres y hombres

Esta contratación debe cumplir con los criterios de inclusión de género aprobados por el Ayuntamiento de Azkoitia en los contratos públicos.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

La perspectiva de género debe ser tenida en cuenta en todo momento a la hora de realizar el trabajo contratado.

En todos los documentos utilizados (escritos de presentación del programa, textos del cuestionario, informes, etc.) se utilizará un lenguaje no sexista.

En este sentido, en el diseño y ejecución del contrato se tendrá en cuenta la perspectiva de género, tanto en el diagnóstico como en los objetivos, actividades y evaluación. Asimismo, el sistema de evaluación, justificación y control del servicio debe incluir información sobre el impacto de género, desagregando los indicadores, datos y situación por sexo de las personas usuarias o beneficiarias.

13.- Presupuesto

El presupuesto estimado para el servicio a un año (12 meses), incluido el 10% de IVA, asciende a 198.613,72 euros, de los que 180.557,93 euros corresponden al principal y 18.055,79 euros al 10% de IVA, cantidad que podrá ser mejorada a la baja por los licitadores en sus ofertas.

El presupuesto estimado para la totalidad del contrato, incluidas las prórrogas, en su caso, y sin IVA asciende a 722.231,72 euros.

Desde el inicio del servicio se le aplicará la parte proporcional del coste total del servicio.

1.4.- Duración

El contrato tendrá una duración de **DOS AÑOS**, a contar desde la firma del contrato administrativo. La firma de este se realizará antes de empezar a prestar los servicios.

Podrá ser prorrogado por 2 AÑOS, año a año, hasta un máximo de 4 años, cuando concurren las circunstancias y requisitos establecidos el artículo 29 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el contratista, siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato

En todo caso, la prórroga deberá ser acordada de forma expresa.

15.- Modificación de la forma de prestación del servicio



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

Cuando las situaciones excepcionales derivadas de crisis sanitarias y de seguridad impidan la prestación del servicio de forma presencial, el Ayuntamiento de Azkoitia, siempre que el objeto y naturaleza del contrato lo permita, podrá acordar la prestación principalmente telemática del servicio.

En ese caso, todos los servicios a prestar deben adaptarse a esta modalidad, garantizando la eficacia y eficiencia de estos, así como la evaluación de los resultados y el cumplimiento efectivo del objeto del contrato.

No obstante, las prestaciones objeto del presente contrato se harán de forma presencial en situaciones de emergencia y cuando se preste especial atención a situaciones de desprotección y urgencia.

15.1. Equipo de trabajo

El personal mantendrá su jornada laboral. El calendario y horarios de trabajo se adaptarán a las necesidades del momento y se acordarán con el Departamento de Bienestar Social.

15.2. Material

Corresponde a la empresa contratada suministrar a los trabajadores el material fungible y no fungible necesario para trabajar telemáticamente.

15.3. Material informático

En circunstancias excepcionales, la empresa contratista podrá poner a disposición de su personal los medios informáticos y móviles necesarios para continuar con su actividad laboral en el domicilio.

En todo caso, la entidad contratista deberá cumplir las recomendaciones sanitarias vigentes y asumir los gastos derivados de la adopción de dichas medidas.

En el caso de que el contrato pueda ser devuelto a las condiciones iniciales por desaparición de la emergencia sanitaria que dio lugar a la prestación telemática, el servicio volverá a prestarse de forma presencial y en los términos recogidos en este punto.