



PLIEGOS DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL PROGRAMA DE LA UNIDAD DE VISITAS

I.- INTRODUCCIÓN

El Instituto Foral de Bienestar Social (en adelante, IFBS), de acuerdo con las competencias que ostenta en materia de protección de menores, y en consonancia con la Cartera de Servicios Sociales, desarrolla acciones de diferente índole encaminadas a conseguir el bienestar de la infancia y entre ellas se encuentra el Programa de la Unidad de Visitas.

El objetivo de este programa no es otro que el de garantizar el derecho a la relación de las personas menores de edad con sus familiares y personas allegadas teniendo en cuenta el interés superior del menor y dándose las condiciones adecuadas de atención y seguridad. Todo ello, en un marco en el que la igualdad entre mujeres y hombres sea un principio rector y un criterio de intervención.

Cuando una familia, o personas guardadoras, no pueden temporalmente o más a largo plazo cubrir adecuadamente las necesidades de una persona menor de edad y de sus acciones u omisiones se le genera un daño significativo, es competencia de la Diputación Foral de Álava garantizar que no se vean afectadas áreas de su desarrollo. Es el Consejo del Menor, cuando la situación así lo requiera, el órgano que deberá asumir por ministerio de la ley su guarda o tutela y procurarle una alternativa estable a través de acogimiento familiar o residencial o en su caso, de la adopción. O bien establecer los mecanismos de intervención en preservación familiar que reduzcan o eliminen los indicadores de desprotección existentes.

En cualquiera de estas situaciones, las personas menores de edad siguen manteniendo el derecho a relacionarse con su progenitor, progenitora, hermanos y hermanas, familiares y otras personas allegadas, y en particular con sus abuelos y abuelas, siempre y cuando responda a su interés superior y sea beneficioso para su desarrollo, amparados en las diferentes normativas que fundamentan dicho derecho.

La Cartera de Servicios Sociales del País Vasco cuenta con un servicio llamado Punto de Encuentro Familiar (PEF) por derivación judicial para aquellos casos cuyos requisitos son: la existencia de una **resolución judicial** que ordene la utilización del PEF, así como que la persona menor de edad forme parte de una familia en la que existan conflictos de ruptura de pareja y **problemas graves relacionados con el cumplimiento del régimen de visitas**. O, que existan conflictos de ruptura de pareja y se encuentre en vigor, o en curso de tramitación, una **medida de alejamiento y protección a la víctima** en situaciones de maltrato doméstico.

Sin embargo y es importante anotarlo dadas las innumerables veces que crea confusión, la Unidad de Visitas del Área del Menor y la Familia atiende aquellos casos cuyos requisitos son:



.- que el **Consejo del Menor ostente la tutela administrativa** a consecuencia de una declaración de desamparo o por acuerdo judicial.

.- que el **Consejo del Menor ostente la guarda administrativa** a consecuencia de una declaración de desamparo o por acuerdo judicial.

En este último caso debemos recordar que la GUARDA ADMINISTRATIVA, no afecta a la titularidad de la patria potestad. Y los padres no pierden la titularidad de sus funciones, y por lo tanto siguen manteniendo en la esfera patrimonial las facultades de representación legal y de administración de los bienes y por lo que respecta a la esfera personal, tendrán la obligación de velar por el niño, niña o adolescente y el derecho de visitas y comunicación con el mismo, salvo que una resolución judicial lo impida por convenir al interés de la persona menor de edad.

E igualmente cabe anotar en consecuencia de ello, que en aquellos casos que vengán siendo asumidos en el Área del Menor y Familia por desprotección grave no existiera una medida de protección aplicada, se deberá de atender y respetar al régimen de visitas establecido en los diferentes acuerdos reguladores si los hubiera para situaciones de separación/divorcio de los progenitores. Sujetos a resolución judicial y por tanto a desarrollar en el Punto de Encuentro Familiar.

Dentro de estos dos supuestos, la Unidad de Visitas cubre el ejercicio de este derecho y trata de las situaciones que a continuación se detallan:

- Situaciones de **no aceptación de las medidas de protección resueltas** por el Consejo del Menor de Álava, que requieren al mismo tiempo una labor de concienciación y aceptación de la situación por parte de la familia, para que el proceso pueda evolucionar positivamente para lo cual **es necesario seguir propiciando estos contactos familiares**.
- Situaciones en las que **es importante mantener el contacto entre familiares con supervisión educativa** y en el plan de caso no se plantean objetivos de capacitación parental.
- Supuestos de **adopciones abiertas que requieren de supervisión educativa**
- Casos que se encuentran en **proceso de valoración de desprotección** y de ajuste de la relación familiar.
- Casos que se encuentran en **proceso de reunificación y/o acoplamiento para el acogimiento familiar que requieren de un espacio neutral**
- Otros que se encuentren en fase de paso al punto de encuentro familiar por sentencia judicial

II.- MARCO LEGAL

- Convención sobre los Derechos de la Infancia, en su artículo 31, Resolución del 29 de mayo de 1967 de las Naciones Unidas, que considera el interés primordial de los hijos en los procedimientos relativos a su custodia, Constitución española, en su artículo 39.2, Código Civil, en su artículo 94 que señala el derecho del progenitor no custodio a visitar, comunicarse y tener en su compañía a los hijos menores o los hijos con discapacidad



mayores de edad o emancipados, Ley 26/2015 que modifica el Código Civil en lo referente al derecho de los menores a relacionarse con los padres, aunque no ejerzan la patria potestad, Ley Orgánica 1/1996 de protección jurídica del menor, Ley Orgánica 8/2015 y Ley Orgánica 26/2015 que modifican el sistema de protección a la infancia y adolescencia, Ley 15/2015 de jurisdicción voluntaria, o Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.

- Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Cuanta normativa sea de aplicación, incluyendo las leyes vigentes en materia de igualdad (Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la igualdad de Mujeres y Hombres del País Vasco).

Y aquellos protocolos suscritos con otras administraciones y los internos.

III.- OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto de esta licitación la contratación del **Programa de la Unidad de Visitas** del Área del Menor y la Familia del IFBS. Este servicio se realizará garantizando la aplicación del principio de igualdad entre mujeres y hombres.

IV.- DEFINICIÓN

La Unidad de Visitas es un programa atendido por personal especializado y destinado a la realización, seguimiento y supervisión de las visitas y encuentros entre las personas menores de edad atendidas en programas y servicios gestionados por el Área del Menor y la Familia con sus familiares y/o personas allegadas, por encontrarse en situaciones de desprotección grave, habiendo asumido el Consejo del Menor una medida de protección y cuando no sea posible la realización y desarrollo de dichas visitas en un contexto más normalizado, considerando la perspectiva de género.

V.- OBJETIVOS

- 1.- Defender que el derecho a mantener la relación con sus progenitores, y/u otros familiares y personas allegadas, se desarrolle conforme a sus necesidades.
- 2.- Favorecer el derecho de los hijos e hijas, que a causa de una medida de protección vivan separados de sus progenitores o personas de referencia, a seguir relacionándose.
- 3.- Facilitar, desde la imparcialidad y neutralidad del equipo profesional que atiende dicho servicio, que los progenitores mantengan una comunicación y una relación adecuada con sus hijos e hijas, de tal manera que se promueva que los encuentros puedan llevarse a cabo más adelante, de forma autónoma, sin depender del Programa de la Unidad de Visitas y con las mayores garantías posibles.



4.- Garantizar en todo momento la seguridad y la protección a la persona menor de edad, durante el cumplimiento del régimen de visitas.

5.- Permitir a las personas menores de edad expresar sus sentimientos y necesidades, sin temor a que sean contrarios a lo indicado por su padre, madre o ambos.

6.- Orientar para mejorar la calidad de las relaciones familiares y la adquisición de habilidades de crianza.

7.- Disponer de información real y objetiva sobre la evolución de las relaciones en el transcurso de las visitas para que el Área del Menor y la Familia valore la idoneidad de establecer un nuevo régimen de visitas.

8.- Proporcionar espacio y ayuda a los progenitores, así como a otros familiares o personas allegadas, desde una postura mediadora neutral, para que se relacionen con sus hijas e hijos en el respeto, la igualdad y la convivencia.

VI.- PERSONAS DESTINATARIAS

En dicho servicio son atendidas:

- Personas menores de edad que estando atendidas por el Área del Menor y la Familia del IFBS, y habiéndose asumido una medida de protección por parte del Consejo del Menor de Álava, precisan de un espacio protegido y supervisado profesionalmente para el desarrollo de visitas con sus familiares y personas allegadas.
- Familiares y otras personas allegadas.
- Personas menores de edad cuya adopción es abierta y las personas con quienes mantengan relación.

El Área del Menor y la Familia elabora, previo a su derivación, un Plan de Caso en el cual se establecen los recursos y programas que intervendrán en el caso, así como los objetivos a desarrollar por cada uno de ellos y el sistema de su coordinación.

El sistema de coordinación es una pieza clave para el buen desarrollo de la intervención. La responsabilidad de la coordinación global del caso recaerá siempre en el Coordinador o Coordinadora de Caso del Área del Menor y la Familia, que será responsable de gestionar los recursos y medidas necesarias, y su modificación, llegado el caso.

No obstante, es imprescindible que, en el día a día, exista una coordinación fluida y eficaz entre los equipos de profesionales de los diferentes programas y recursos que los atienden. Por ello y para ello, a través del Plan de Caso se establecerán los cauces y niveles de las diferentes coordinaciones. Todo ello sin perjuicio de la inmediata información a la coordinación del caso, de las incidencias relevantes de gravedad y las ausencias a las visitas.

VII.- MODALIDADES DE LA INTERVENCIÓN

Se distinguen las siguientes modalidades básicas de intervención, las cuales vienen determinadas en cada plan de caso.



- **Entrega y recogida:** la intervención profesional se realiza en el inicio y la finalización de la visita, desde una postura imparcial y neutral, pero al mismo tiempo mediadora, y evitando, en todo momento, situaciones conflictivas en presencia de las personas menores de edad.

El niño, niña o adolescente es acogido en la Unidad de Visitas y unos minutos más tarde se encontrará con las personas autorizadas y juntas abandonarán la unidad para disfrutar del tiempo en común establecido. Al finalizar la visita se repetirá de forma inversa.

- **Visita supervisada dentro de la Unidad de Visitas:** en este caso, la intervención profesional se realiza durante todo el tiempo que dura la visita, bajo supervisión presencial y permanente. El niño, niña o adolescente es acogido en la Unidad de Visitas y se le acompaña a lo largo de todo el encuentro. Los contactos pueden ser supervisados también desde el cristal unidireccional de la sala donde se realizan dichos encuentros, orientando y dando pautas educativas a la familia y tratando de facilitar dicha relación.
- **Visita supervisada fuera de la Unidad de Visitas:** El niño, niña o adolescente realiza la visita fuera de la Unidad, en diferentes espacios que favorezcan el cumplimiento de los objetivos y bajo la supervisión presencial profesional permanente.

VIII.- HORARIO

El equipo educativo desarrollará su actividad entre las 16:45 horas y las 20:15 horas de lunes a viernes, los sábados de 09:15 a 14:00 horas y de 15:45 a 20:30 horas por la tarde, los domingos de 9:45 horas a 13:15 horas por la mañana y de 16:45 horas a 20:15 horas por la tarde, durante todos los días del año. Las reuniones de equipo, la supervisión, la coordinación con otras entidades y el Área del Menor y la Familia, la elaboración de objetivos, incidencias e informes, tendrán lugar fuera de ese horario.

La atención directa del servicio para las 3 modalidades será:

- lunes a viernes: 17:00 a 20:00 horas.
- sábados: 9:30 a 13:45 horas y 16:00 a 20:15 horas.
- domingos: 10:00 a 13:00 horas y 17:00 a 20:00 horas.

El horario será flexible en función de las necesidades de los casos respetando la organización general del servicio.

Durante este horario, se desarrollará la atención directa a las visitas. En caso de no desarrollarse alguna de ellas, el equipo educativo podrá utilizar el tiempo para el resto de actividades del servicio.



IX.- RECURSOS HUMANOS

La empresa adjudicataria dispondrá de los recursos materiales y humanos necesarios, destinando el personal necesario adecuado en número y titulación, para garantizar el correcto cumplimiento de las condiciones expresamente diseñadas por el Área del Menor y la Familia del IFBS, siendo de su competencia la relación jurídico-laboral con dicho personal.

La empresa deberá adscribir a la ejecución del contrato:

1) Personal para tareas de coordinación:

Se encargará principalmente de organizar la actividad del servicio y coordinarse con el Área del Menor y la Familia, pudiendo ser una de las personas integrantes del equipo de atención directa.

Perfil profesional: psicóloga o educadora social o persona habilitada por el colegio profesional correspondiente, con una experiencia mínima de 1 año en coordinación de equipos y en el campo de la desprotección infantil. Dedicación anual estimada: 277 horas.

2) Personal de atención directa:

2.1.- Supervisión del equipo educativo de atención directa:

Perfil profesional: psicóloga con una experiencia mínima de 1 año en coordinación de equipos y en el campo de la desprotección infantil. Dedicación anual estimada: 1.499 horas.

2.2.- Equipo educativo:

Perfil profesional: educadores y educadoras sociales o personas habilitadas por el colegio profesional correspondiente con una experiencia mínima de 1 año en el campo de la desprotección infantil. Dedicación anual estimada: 8.771 horas de las cuales 7.087 horas serían de atención directa y 1.684 horas de atención indirecta (832 horas estimadas para reuniones de equipo, 536 horas estimadas para elaboración de objetivos, incidencias e informes, 60 horas estimadas para coordinaciones y 256 horas estimadas de entrevistas con personas usuarias de la Unidad).

X.- FUNCIONES DE LOS DIFERENTES PROFESIONALES

1.- Coordinador/a:

- Coordinación semanal sobre el servicio en el AMF
- Gestión de las altas, bajas de los casos, la lista de espera y elaboración de memoria anual
- Elaboración y gestión de los calendarios de atención mensuales y la disponibilidad de huecos en el mismo



- Elaboración de calendarios de visita a los casos y su envío a familias, coordinadoras de caso y entidades
- Envío diario de partes de seguimiento al AMF y/o entidades y entrega de informes
- Coordinación con las coordinadoras de casos y las entidades colaboradoras para la disponibilidad y los cambios de visitas tanto presencial como telefónica y por correo electrónico
- Todas las tareas relacionadas con la selección de candidaturas de educadoras y de la psicóloga para su contratación o sustitución temporal
- Organización de jornadas, vacaciones y calendarios de cada profesional del equipo
- Atención telefónica a las incidencias del equipo educativo en el horario de apertura del Servicio
- Coordinación con el servicio de seguridad y manejo de las incidencias
- Coordinación con el servicio de limpieza y manejo de incidencias
- Gestión de las necesidades de material y mantenimiento del centro (interior y exterior)

2.- Supervisor/a:

- Orientar y apoyar técnicamente al equipo educativo
- Coordinarse con los y las coordinadores de caso y con los diferentes programas del IFBS, es decir, con las personas responsables del seguimiento directo de los casos en función de lo determinado en el Plan de Caso
- Visar la elaboración de objetivos específicos, su cumplimiento y su planificación así como los informes

3.- Equipo educativo:

Son las profesionales de atención directa, pudiendo rotarse para el cumplimiento de sus funciones.

- Deberá haber de manera permanente 4 profesionales. Preferentemente, se encargarán de cada una de las modalidades de intervención.
- La persona encargada de la modalidad de entregas y recogidas, será responsable de organizar los espacios, los tiempos y los encuentros entre las personas usuarias
- Entrevistas con las personas usuarias cuando el equipo lo considere necesario y con el visto bueno del Área del Menor y la Familia
- Supervisar el correcto desarrollo de las visitas en la modalidad correspondiente
- Apoyar, enseñar y modelar en función de los objetivos establecidos para cada caso a las personas usuarias del servicio
- Mantener coordinaciones entre el propio equipo
- Elaborar los objetivos específicos, informes de seguimiento de las visitas que se requieran y los registros de las incidencias
- Llevar a cabo las entrevistas de inicio, de seguimiento y de finalización con las personas atendidas
- Coordinación con el servicio de seguridad con el fin de garantizar el correcto desarrollo de las visitas.



- Suspensión de la visita, en caso necesario
- Tendrán disponibilidad para coordinaciones con el Área del Menor y la Familia

XI.- SUSTITUCIONES Y ASIGNACIONES DEL PERSONAL

El personal que la empresa adjudicataria destine (según la relación inicial remitida como declaración jurada) a la prestación del servicio, no podrá ser sustituido, salvo en los supuestos de incapacidad laboral (transitoria o permanente) y vacaciones u otras licencias contempladas en el convenio laboral de aplicación. En estos casos, el personal ha de ser sustituido a la mayor brevedad posible y siempre en un plazo máximo de 24 horas, garantizando siempre la atención de la totalidad del Programa de la Unidad de Visitas.

La entidad adjudicataria deberá comunicar ante el IFBS junto con la factura de junio y la factura de diciembre, las incidencias del personal del semestre mediante declaración jurada respecto a las situaciones de incapacidad laboral, vacaciones, excedencia temporal y otras licencias contempladas en el convenio colectivo de aplicación.

En el caso de vacaciones, la entidad adjudicataria deberá presentar el plan de vacaciones diseñado por la empresa para las personas empleadas, con el que deberán venir ya planteadas las propuestas de sustitución y su duración prevista, y que deberá ser presentado ante el Área de Menor y Familia antes del 30 de junio de cada año.

El IFBS se reserva la potestad de comprobar la existencia de cualquiera de las situaciones indicadas en la declaración jurada, mediante la remisión de la oportuna documentación, que deberá consistir al menos en:

- En el caso de incapacidad laboral, el oportuno parte de baja aceptado por la empresa y expedido por personal facultado y autorizado para ello.

- En el caso de excedencia temporal, de jornada total o parcial, se remitirá al IFBS informe de la empresa adjudicataria acreditando el motivo y duración de la misma y la documentación necesaria respecto al personal de sustitución.

- En el caso de otras licencias contempladas en el convenio: documentación acreditativa de la situación cubierta por la licencia, así como de la conformidad de la empresa adjudicataria en la concesión de la licencia, expresión de la identidad de la persona trabajadora afectada y de la persona sustituta y duración de la misma, junto con la acreditación de la titulación de la persona sustituta.

Las sustituciones deberán efectuarse con personal de igual categoría, experiencia y por el mismo número de horas que el personal sustituido. En aquellos casos en que exista causa justificada, el Área del Menor y Familia podrá solicitar el cambio de personal.

Las sustituciones serán cubiertas con personal perteneciente a la empresa adjudicataria, sin que haya lugar a la subcontratación en las mismas. En todo caso, el IFBS se reserva el derecho de no admitir las propuestas de sustitución planteadas por la empresa adjudicataria, pudiendo exigir del mismo el planteamiento de otras diferentes en cuanto al personal



sustituto, si considera que el mismo no reúne las características exigibles a quien deba desempeñar las funciones de cada caso.

En el caso de que las propuestas de sustitución de la empresa adjudicataria no fueran aceptadas por el IFBS, correría por cuenta de la Administración el coste de la no cobertura de la baja producida, por lo que la facturación mensual de la empresa adjudicataria no se vería afectada, siempre que la falta de aceptación de las propuestas no fuera consecuencia de la existencia de mala fe en su elaboración, o de ánimo de que las mismas se convirtieran en inaceptables para la Administración.

En los casos en que se apreciara la mencionada intención o mala fe, así como en aquellos en los que la empresa adjudicataria no propusiera sustituciones de las bajas producidas, su facturación mensual se verá reducida de forma directamente proporcional al coste que las personas trabajadoras no sustituidas representen sobre el total de la misma, mientras perdure la situación de baja no cubierta.

En las ampliaciones de jornada y nuevas asignaciones en las que se proponga nuevo personal, la propuesta deberá ser aprobada por el IFBS. En las propuestas de nuevas asignaciones se indicará la antigüedad la persona trabajadora propuesta, certificada por la entidad adjudicataria, reservándose el IFBS el derecho de admitir o rechazar la propuesta.

XI.- ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

La comunicación y la coordinación entre el Área del Menor y la Familia del IFBS y la empresa adjudicataria deberá ser en todo momento fluida y permanente, para el correcto desarrollo del programa.

El procedimiento de trabajo a seguir es el siguiente:

- 1.- El Área del Menor y la Familia del IFBS determinará y comunicará por escrito a la empresa adjudicataria los casos a atender en la Unidad de Visitas, horario, frecuencia y modalidad de la atención requerida así como las posibles modificaciones que sobre estos extremos se puedan producir. Esta comunicación incluirá los datos de identificación del caso, objetivos de la intervención, el sistema de coordinación y la modalidad de la visita.
- 2.- La empresa adjudicataria remitirá al IFBS acuse de recibo y confirmación de la fecha de inicio de la visita, inicio que en ningún caso será superior a siete días a contar a partir de la recepción del escrito.
- 3.- Antes del inicio de la misma, el equipo educativo de la Unidad de Visitas mantendrá una entrevista para explicar a las personas usuarias, el funcionamiento del servicio y las normas del mismo.
- 4.- La empresa adjudicataria llevará un registro de la evolución de cada caso y las incidencias que se produzcan.



5.- Iniciado el régimen de visitas, la empresa adjudicataria facilitará al Área del Menor y la Familia del IFBS cuanta información le sea requerida sobre las visitas, así como sobre la marcha general de la Unidad, a cuyo fin elaborará y presentará:

- Una ficha/registro de seguimiento: en aquellos casos que lo requieran a criterio de la coordinación del caso, tras cada visita se remitirá al o la profesional de referencia del área o del programa que señale el plan de caso
- Un informe inicial: preferentemente transcurrido un mes desde el inicio del régimen de visitas, si es semanal y de dos meses si fuera otra frecuencia inferior, en el que se recogerán los objetivos específicos a trabajar durante las mismas relacionados con las habilidades de los familiares para una adecuada interacción con los y las menores en ese contexto
- Un informe de periodicidad correspondiente en el que se exponga la evolución del caso y el cumplimiento de la normativa de funcionamiento de la Unidad. Deberá indicar si se diera el caso, una propuesta de modificación del régimen de visitas que será tomada en cuenta junto con el resto de informes por el o la coordinadora de caso
- Informe final que recogerá un resumen de la evolución del caso
- Además de estos informes deberá realizar cuantos informes sean requeridos por el IFBS o a iniciativa propia de la empresa adjudicataria, estando sujetos a la más estricta confidencialidad por parte de las profesionales correspondientes

6.- El Área del Menor y la Familia del IFBS se encargará del establecimiento de las relaciones institucionales derivadas de la actividad del Programa y del traslado de las informaciones necesarias a los organismos oportunos.

7.- El Área del Menor y la Familia del IFBS comunicará a la empresa adjudicataria cualquier cambio en la intervención y el sentido de la misma, según lo indicado en el punto 1º.

8.- La empresa adjudicataria comunicará las incidencias de interés tanto del programa como del servicio de seguridad en el plazo máximo de 24 horas.

XIII.- COORDINACIÓN

La empresa adjudicataria establecerá la necesaria coordinación cotidiana con la empresa responsable del servicio de seguridad para el cumplimiento de las condiciones de atención recogidas en el presente contrato.

Respecto a la coordinación interna y la externa: deberá disponer de herramientas para la misma con la finalidad de desarrollar el plan de caso y los objetivos que respecto a las visitas se hayan establecido.

XIV.- LUGAR DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO



El servicio al que hace referencia el presente pliego de condiciones se realizará en los locales del IFBS ubicados en la calle Brasil (Centro Egunean-Egunean) de Vitoria-Gasteiz, o en aquellos en los que dicho Instituto determine en su momento.

Dichos locales actualmente cuentan, para la prestación de este servicio con la siguiente infraestructura:

- salas destinadas a las visitas controladas
- sala/espacio para recibir a las familias y realizar la modalidad de entregas y recogidas
- sala para realización de gestiones administrativas
- sala para el personal de seguridad
- aseo
- office

Las visitas supervisadas fuera de la Unidad se realizarán fuera del centro Egunean-Egunean y siempre en aquellos espacios que favorezcan el cumplimiento de los objetivos y con el visto bueno del Área del Menor y la Familia.

XV.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Además de las obligaciones generales contenidas en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, las contenidas en el Pliego de Condiciones Administrativas y en el resto del presente pliego, la entidad adjudicataria, estará sujeta al cumplimiento de las siguientes obligaciones particulares:

- Gestionar el servicio en todos sus aspectos, de acuerdo con la legislación vigente en la materia, y ejecutando el proyecto adjudicado conforme a las condiciones de este pliego técnico, al proyecto presentado y a las directrices del IFBS
- Cubrir las necesidades de dicho servicio y garantizar los derechos de la población atendida.
- Mantener una coordinación fluida y continuada con el Área del Menor y la Familia del IFBS.
- La empresa adjudicataria no podrá suspender la actividad del servicio, a no ser por causas de fuerza mayor o de forma motivada, con autorización del IFBS.
- Deberá actuar con la obligada reserva en el ámbito de la atención y protección a la infancia y adolescencia, adoptando las medidas oportunas para garantizar, en aplicación del derecho a la intimidad, el tratamiento confidencial de la información con la que cuentan, en los términos regulados en las Disposiciones relativas a la normativa estatal de protección de datos y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- La empresa adjudicataria se comprometerá a arbitrar los medios necesarios para garantizar el derecho de las personas usuarias a ser atendidas en cualquiera de las lenguas oficiales de la comunidad autónoma.



- La entidad adjudicataria se obliga a someterse a las actuaciones de fiscalización que realice el IFBS, permitiendo la inspección del centro y de la documentación relacionada con el mismo.
- Atender de manera inmediata las incidencias que pudieran surgir durante la prestación del servicio.

En lo referido a los recursos humanos, la entidad adjudicataria adquiere las siguientes obligaciones:

- Contratar por su cuenta y cargo exclusivamente el personal, no teniendo ni la Diputación Foral de Álava, ni el IFBS relación jurídica alguna con el personal al servicio de la entidad adjudicataria durante el plazo de vigencia del contrato objeto de este pliego ni al término del mismo, no pudiendo subcontratar en todo ni en parte a otra entidad la prestación del servicio.
- Responsabilizarse de seleccionar y contratar a las profesionales indicadas para el desarrollo de las actuaciones de intervención, en función de las características de cada caso objeto de intervención así como de las acciones a realizar. En aquellos casos en que exista causa motivada, se podrá acordar el cambio de tales profesionales.
- Garantizar la logística necesaria, tanto a nivel material como de recursos humanos, para cubrir las intervenciones propuestas, las posibles bajas y ausencias que se produzcan, manteniendo la capacitación técnica y funciones de la persona sustituida.
- Garantizar la estabilidad del equipo profesional asignado a la prestación del servicio.
- Garantizar los desplazamientos del personal que sea requerido para el desarrollo del servicio.
- Responsabilizarse de la preparación, supervisión y actualización de su personal, en atención a la especificidad del servicio.
- Cuando vaya a producirse la finalización del contrato, a petición del Área de Contratación y Régimen Jurídico del IFBS, y en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 130 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, la empresa adjudicataria del servicio estará obligada a proporcionar cuanta información se le requiera sobre las condiciones de los contratos de las trabajadoras del servicio.
- Ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa. En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora. Específicamente, abonar el salario recogido en el convenio colectivo de aplicación, según la categoría profesional que le corresponde a la persona trabajadora, sin que en ningún caso el salario a abonar pueda ser inferior a aquel. Dicha obligación, incluye, satisfacer los incrementos salariales y de cuotas de la Seguridad Social, que se recojan en el convenio colectivo de aplicación, de los trabajadores adscritos



al servicio que sean objeto de subrogación de personal conforme a lo dispuesto en el mencionado convenio colectivo.

- Velar para que el personal adscrito a la ejecución del contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.
- Formación al personal asignado a la ejecución del contrato. A lo largo de la duración del contrato, la empresa adjudicataria deberá impartir al personal asignado a la ejecución del mismo una formación de un mínimo de 20 horas anuales (que podrán ser acumuladas dentro del periodo de duración cierta del contrato) anuales versada en alguna de las siguientes áreas temáticas:

Formación en Desprotección Infantil y Violencia infantil.

Formación en Intervención Sistémica (Mediación Familiar, etc...)

Formación en Buen Trato y Parentalidad Positiva

Formación en Violencias Machistas/Violencia intrafamiliar

La empresa adjudicataria deberá presentar dentro del primer mes a contar desde la formalización del contrato, —originario o derivados de prórroga— el plan de formación que incluya las materias a impartir en el periodo siguiente, consensuado con los servicios técnicos del IFBS.

Durante la vigencia del contrato, atendiendo a causas debidamente justificadas, este plan de formación podrá verse modificado a petición de cualquiera de las partes, contando, en cualquier caso, con la autorización de los servicios técnicos del IFBS.

XVI.- DOCUMENTACIÓN

La empresa adjudicataria deberá aportar obligatoriamente la siguiente documentación:

1) Con anterioridad a la formalización del contrato:

- Acreditación del cumplimiento de los requisitos del nuevo personal a contratar para la prestación del servicio y por tanto no recogido en el Anexo I, indicando su categoría profesional y porcentaje de dedicación en su jornada laboral, adjuntando la documentación original y fotocopia para su compulsa, que acredite que el personal está en posesión de la titulación y experiencia necesarias para el desempeño del puesto de trabajo, así como certificación negativa del Registro central de delincuentes sexuales y de trata de seres humanos con el fin de acreditar la inexistencia de antecedentes de tales características, por impedimento legal.

- Declaración de la empresa adjudicataria en la que se ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos para el tratamiento de los datos personales.

2) En el plazo de 15 días a partir del día siguiente a la formalización del contrato:



- Relación jurada del personal recogido en el Anexo I, indicando en la misma los siguientes datos:

- Expresión individualizada de sus jornadas laborales, con número de horas diarias y semanales.

- Categoría profesional.

- Copia de los contratos suscritos con cada una de las personas profesionales de la relación jurada anterior.

- Titulación y experiencia requeridas a las personas profesionales que hayan sido subrogadas.

- Certificación negativa del Registro central de delincuentes sexuales y de trata de seres humanos de las personas profesionales que hayan sido subrogadas.

3) En el plazo máximo de un mes a partir del día siguiente a la formalización del contrato deben acreditar el cumplimiento de las siguientes obligaciones en materia de seguridad y salud:

- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.

- La formación e información en materia preventiva a las personas trabajadoras que va a emplear en la ejecución del contrato.

- Justificante de la entrega de equipos de protección individual que, en su caso, fueran necesarios.

Asimismo, deben aportar el plan de formación que incluya las materias a impartir en el periodo siguiente, consensuado con los servicios técnicos del IFBS, tanto tras la formalización del contrato inicial como de los derivados de las prórrogas en su caso.

Toda la documentación contemplada en el presente apartado deberá ser firmada por persona con poder suficiente y acreditado de la empresa adjudicataria, y en la antefirma deberán figurar el nombre, apellidos y cargo de la firmante.

La falta de cualquiera de los requisitos mencionados invalidará cualquier documentación remitida por la entidad adjudicataria.

XVII.- EVALUACIÓN TÉCNICA

El IFBS realizará una evaluación permanente de los servicios prestados a fin de comprobar el nivel de calidad material y de funcionamiento. Para ello, además de cuantas acciones considere necesario realizar con tal fin, la empresa adjudicataria deberá facilitar, con la periodicidad que se indica, la siguiente información:

Memoria técnica



Memoria técnica anual del desarrollo de todas las acciones llevadas a cabo durante el ejercicio precedente, sin perjuicio de elaborar otros informes a requerimiento del IFBS o a iniciativa de la empresa adjudicataria, y que deberá incluir necesariamente los siguientes aspectos:

- Logro de los objetivos
- Acciones desarrolladas
- Metodología y recursos técnicos aplicados, incluida la gestión del personal
- Personas atendidas (desagregadas por sexo), características, evolución de las mismas
- Datos de asistencia
- Incidencias
- Evaluación de los planes y programas desarrollados
- Resultados de la evaluación de riesgos derivados de la actividad
- Autoevaluación de la calidad de la atención
- Formación recibida por parte del equipo profesional
- Conclusiones y propuestas de mejora de la calidad del Programa y principales novedades introducidas
- Acreditación de la formación impartida en el año.

Plazo: la memoria técnica será remitida con anterioridad al 15 de febrero del ejercicio siguiente al que se refiera.

Asimismo, el Área del Menor y la Familia del IFBS podrá completar esta evaluación mediante los sistemas periódicos o continuados que puedan establecerse por los técnicos designados por el Área y en consecuencia proponer la introducción de variaciones en el funcionamiento.

XVIII.- EVALUACIÓN ECONÓMICA

El IFBS realizará, asimismo, una evaluación de la explotación de los servicios prestados, a fin de comprobar su adecuación al proyecto adjudicado.

Con tal fin, la entidad adjudicataria deberá remitir al IFBS, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación:

➤ **Mensualmente:**

Facturación mensual del servicio.

➤ **Anualmente:**

- Certificado de estar al corriente en las obligaciones tributarias y sociales.
- Declaración jurada en la que se certifiquen los diferentes conceptos retributivos del personal (salario base, complementos, antigüedad, etc.) que viene prestando el servicio así como justificante del abono de los mismos.
- Memoria económica, que recogerá con un nivel de detalle suficiente las partidas que componen la cuenta de explotación, su evolución y causas de las variaciones existentes entre ejercicios, así como cuantos aspectos se consideren necesarios resaltar



para el mejor entendimiento de la situación económico-financiera de la gestión del servicio.

Plazo: La información referida deberá ser suministrada al IFBS junto a las facturas del mes de diciembre de cada uno de los ejercicios, así como junto a la factura del último mes de prestación del servicio, siendo requisito necesario para el abono de las mismas.

➤ **A la finalización del contrato:**

Acreditaciones entregadas a las personas trabajadoras participantes en cada una de las formaciones impartidas, firmadas por éstas. Estas certificaciones deberán estar en correspondencia tanto con el compromiso adoptado en la oferta presentada (en su caso), como con el Plan de formación a impartir durante la duración cierta del contrato, y serán condición para el abono de la última factura.

➤ **Y por último:**

Informe de revisión de la cuenta justificativa relativa únicamente a este recurso, realizada por auditores externos y correspondiente al ejercicio completo de 2025. El informe deberá ser entregado con la factura de junio de 2026, siendo requisito necesario para el abono de la misma.

El IFBS podrá, en cualquier caso, solicitar a la entidad adjudicataria cuántos comprobantes de gastos, ingresos y cualquier otro relacionado con el objeto del contrato, en el momento en que lo considere necesario



ANEXO I: LISTADO DE PERSONAL A SUBROGAR REMITIDO POR LA EMPRESA QUE ACTUALMENTE PRESTA EL SERVICIO A FECHA 31 DE MAYO DE 2024

La información remitida por la entidad contratista en cumplimiento de lo previsto en el art. 130 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, sobre las condiciones de los contratos del personal a los que afecta la subrogación, de acuerdo al III Convenio de Intervención Social de Álava, es la siguiente:

Nº	Categoría	Contrato	Porcentaje Jornada Tiempo Parcial	Fecha Antigüedad	Antigüedad
1	PSICOLOGA	INDEFINIDO A TIEMPO PARCIAL	85,26%	15/10/2012	330,00
2	EDUCADORA SOCIAL	INDEFINIDO A TIEMPO COMPLETO	100,00%	16/01/2006	550,00
3	EDUCADORA SOCIAL	INDEFINIDO A TIEMPO PARCIAL	62,44%	01/10/2016	220,00
4	EDUCADORA SOCIAL	INDEFINIDO A TIEMPO PARCIAL	79,82%	14/04/2009	401,87
5	EDUCADORA SOCIAL	DURACION DETERMINADA TIEMPO PARCIAL INTERINIDAD	28,02%	01/11/2022	
6	EDUCADORA SOCIAL	DURACION DETERMINADA TIEMPO PARCIAL INTERINIDAD	17,91%	11/11/2022	
7	EDUCADORA SOCIAL	CONVERSION DE TEMPORAL A INDEFINIDO T.PARCIAL	61,13%	30/12/2022	
8	EDUCADORA SOCIAL	CONVERSION DE TEMPORAL A INDEFINIDO T.PARCIAL	70,34%	22/03/2017	
9	EDUCADORA SOCIAL	DURACION DETERMINADA TIEMPO PARCIAL INTERINIDAD	69,81%	01/11/2023	
10	EDUCADORA SOCIAL	DURACION DETERMINADA TIEMPO PARCIAL INTERINIDAD	70,34%	02/02/2024	
11	EDUCADORA SOCIAL	DUR.DETERM.T.PARCIAL EVENTUAL CIRCUNST.PRODUC	61,52%	13/03/2024	
12	EDUCADORA SOCIAL	DUR.DETERM.T.PARCIAL EVENTUAL CIRCUNST.PRODUC	49,56%	18/03/2024	

La empresa actual reconoce la existencia de un plus de responsabilidad anual del trabajador nº 1 de 1.000,90 euros y el trabajador nº2 de 1.127,10.