



**JUSTIZIA, LAN ETA GIZARTE  
SEGURANTZA SAILA**

Justizi Sailburuordetza  
*Zigor Betearazpen Zuzendaritza*

**DEPARTAMENTO DE JUSTICIA,  
EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL**

Viceconsejería de Justicia  
*Dirección de Ejecución Penal*

**SERVICIO DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA EN LA COMUNIDAD  
AUTONOMA DE EUSKADI**

**PLIEGO DE BASES TÉCNICAS**

Lote único: Servicio de Asistencia a la Víctima a realizar en Araba, Gipuzkoa y Bizkaia



## **PLIEGO DE BASES TÉCNICAS DEL CONCURSO PÚBLICO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EUSKADI**

### **1.- INTRODUCCIÓN**

Si bien desde hace mucho tiempo las Administraciones Públicas vienen preocupándose de la reeducación y reinserción del delincuente, es patente, sin embargo, el olvido que el Derecho penal, la Criminología y las instituciones públicas tuvieron respecto de la primera persona en sufrir las consecuencias del delito y, por ende, la primera y más urgentemente necesitada de protección y ayuda, la víctima.

Dentro del fin general de defensa y protección de los derechos de las personas y colectivos, y con especial interés en las personas más desfavorecidas, el entonces Departamento de Justicia del Gobierno Vasco creó en 1991 en Bilbao el primer Servicio de Asistencia a la Víctima, servicio que tuvo continuidad en sucesivos ejercicios mediante la concesión de subvenciones anuales.

La positiva experiencia obtenida con la puesta en marcha de este programa determina la voluntad del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco, a través de la Dirección de Ejecución Penal, de mantener el Servicio, auspiciando aquellas actuaciones que sirven de ayuda, orientación y protección, en su caso, a toda persona víctima de cualquier delito, en el marco de lo establecido en el Decreto 315/2005, de 18 de Febrero, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social.

Con fecha 18 de diciembre de 2003 fue aprobado el expediente de contratación del contrato administrativo especial nº C06/16/2003, con posibilidad de cuatro prórrogas mediante un acto de voluntad expresa de las partes. Dicho contrato estaba diferenciado en tres lotes, uno por cada Territorio Histórico.

Lote 1 - Araba: Asociación Clara Campoamor.

Lote 2 - Gipuzkoa: Asociación IRSE-EBI.

Lote 3 - Bizkaia: Asociación IRSE-EBI.

El 31 de diciembre del presente año finaliza el plazo de duración de los contratos, incluidas prórrogas, correspondientes a los lotes 1 y 3.

El contrato del lote 2 fue denunciado al finalizar la segunda prórroga, adjudicándose nuevamente por plazo de un año prorrogable por otro más. La prórroga del nuevo contrato suscrito para el lote 2 finaliza el 31 de diciembre del presente año.

Esta Dirección prevé la adjudicación de un nuevo contrato mediante concurso público para la Comunidad Autónoma, mediante un único lote para los 3 territorios históricos y así se lo ha solicitado a la Dirección de Servicios del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social.



## 2.- OBJETO

Es objeto de la presente contratación la prestación del Servicio de Asistencia a la Víctima de cualquier delito, realizando actuaciones que sirven de ayuda, orientación y protección, en su caso.

Respecto a las funciones objeto del contrato hay que matizar que el crear un sistema integrado de coordinación administrativa de las órdenes de protección en virtud de la Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica, exige que el Servicio de Asistencia a la Víctima siga realizando parte de las funciones que venía prestando, en concreto, la información permanente a la víctima sobre la situación procesal del imputado así como sobre el alcance y vigencia de las medidas cautelares adoptadas, art. 2.9 del citado cuerpo legal.

También les corresponden las funciones que se les asignan en los Protocolos de Coordinación para la Eficacia de la Ley de medidas de Protección Integral contra la violencia de género y de la orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica, significativamente las de comunicar a la Policía y víctimas, las salidas de prisión de los internos por estos delitos.

### **Prestaciones concretas que conforman el objeto del contrato:**

.-Información a las víctimas sobre sus derechos y sobre procedimientos legales (responsabilidad civil, asistencia jurídica gratuita, acciones penales, ayudas económicas, recursos sociales, etc...)

.-Atención concreta inicial ( comprobación de los tramites pertinentes, medidas cautelares, información concreta respecto al problema, derivación a la red socio-sanitaria, contacto con la familia, etc...)

.- Función jurisdiccional: Asistencia a Víctimas con Orden de Protección ( coordinación de los órganos judiciales con los servicios sociales, conocer las necesidades de la víctima, información permanente al Juzgado)

.-Atención continuada ( información continuada, seguimiento de la evolución, asistencia psicológica, derivación a recursos sociales, acompañamiento a juicio y declaraciones, etc.).

.-Moviliación de recursos individuales sociales.

El Servicio de Asistencia a la Víctima está compuesto por equipos multidisciplinares de juristas, trabajadores/as sociales y psicólogos /as.

Es un servicio gratuito y de acceso voluntario.



### **3.-OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA**

3.1.- La entidad adjudicataria vendrá obligada a desarrollar el servicio en los términos previstos en este pliego, y de acuerdo con el programa propuesto, durante el ejercicio del 2009.

3.2.- Dicha entidad deberá:

3.2.1.- Medios personales:

- a) Subrogación relaciones laborales: Subrogarse en las relaciones laborales del personal que actualmente se encuentra prestando el servicio en los tres Territorios Históricos,(a tal efecto se adjunta como Anexo I al Pliego de Bases Técnicas relación del personal que actualmente se encuentra adscrito al servicio).
- b) Personal adscrito al servicio: En cualquier caso, proporcionará los medios personales necesarios para la correcta realización del servicio, además de encargarse de la formación continua de los trabajadores. El personal que preste el servicio, en todo momento, durante el horario de atención al público, deberá ser el siguiente y cumplir los requisitos de titulación que a continuación se detallan:
  - En Gipuzkoa, debe disponer como mínimo de 3 técnicos (Jurista, Psicologo/a y Trabajador/a Social u otros de similares ámbitos laborales) y un/a auxiliar administrativo/a, que desarrollarán su labor en dependencias del Departamento de Justicia, Palacio de Justicia de Donostia.
  - En Araba, debe disponer como mínimo de 3 técnicos (Jurista, Psicologo/a y Trabajador/a Social u otros de similares ámbitos laborales) y un/a auxiliar administrativo/a, que desarrollarán su labor en dependencias del Departamento de Justicia, Palacio de Justicia de Vitoria-Gasteiz.
  - En Bizkaia, debe disponer como mínimo en Barakaldo, de un técnico que desarrollará su labor en las dependencias del Departamento de Justicia, Palacio de Justicia de Barakaldo; en Bilbao 5 técnicos (Jurista, Psicologo/a, Trabajador/a Social u otros de similares ámbitos laborales), que desarrollarán su labor en las dependencias del Departamento de Justicia, dependencias judiciales de Bilbao. Para toda Bizkaia, un/a auxiliar administrativo/a, que desarrollará su labor en dependencias del Departamento de Justicia.
- c) Ausencias retribuidas del personal, bajas, licencias, vacaciones ...: En casos de variación de plantilla por bajas o por ausencias de personal de más de 5 días, la entidad realizará las sustituciones necesarias para que siempre se disponga del mismo número de profesionales de igual cualificación en el servicio, previa comunicación por escrito a la Dirección de Ejecución Penal al objeto de que preste conformidad, (Cláusula 13 y 15.2 del Pliego de Cláusulas administrativas particulares). Durante las vacaciones del personal, la entidad garantizará que el servicio sea atendido.
- d) Responsable del servicio:La entidad designará un único Responsable de los Servicios, que tendrá como funciones la coordinación de la labor de los mismos, la homogeneidad de los criterios de servicio y de los datos e informes que se produzcan, así como la comunicación con la Dirección de Ejecución Penal.
- e) Formación del personal: Encargarse de la formación continua de los trabajadores. Al comienzo del año se entregará a la Dirección de Ejecución penal un listado de las



actividades formativas previstas y al final del mismo un listado de las actividades realizadas.

### 3.2.2.- Medios materiales:

La entidad adjudicataria prestará el servicio en dependencias judiciales del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social, habilitadas al efecto de la prestación del servicio, con las instalaciones y mobiliario necesario. Se entienden incluidos los aparatos telefónicos, el material informático, y el fax.

Correrán a cargo de la entidad adjudicataria los teléfonos móviles y el material fungible de oficina.

### 3.2.3.- Horario del servicio:

Garantizar como mínimo semanalmente 35 horas de servicio, con el siguiente horario de atención al público:

.-De lunes a viernes de 8:30 h. a 15:00 h.

.-Martes y miércoles de 16:30 a 19:00.

.-Julio y agosto de 8:00 h. a 15:00 h.

Se mantendrá el servicio de guardia de disponibilidad de los fines de semana y festivos, además de tener la obligación de hacer guardias de 3 horas (de 15:00 a 18:00) aquellas tardes en las que el servicio no tenga atención al público (lunes, jueves y viernes, y durante las tardes de julio y agosto), a efectos de recibir notificaciones de excarcelaciones de los Centros Penitenciarios y transmitir las a las víctimas y a los cuerpos policiales correspondientes del modo que se establezca en los Protocolos de Coordinación de la Orden de Protección vigentes.

### 3.2.4.-Datos e Informes:

Elaborar y entregar al Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social los informes que a continuación se indican y con la periodicidad que se señala, en forma y contenido fijado desde el Departamento.

La entidad adjudicataria se compromete a poner a disposición del Departamento de Empleo y Seguridad Social los datos que le sean requeridos en cada momento sobre las actividades realizadas, el catálogo de recursos sociales existente y el número, situaciones y características de las personas atendidas, así como a facilitar en la medida de lo posible el acceso directo de los datos informatizados al Departamento de Empleo y Seguridad Social.

#### Con periodicidad trimestral:

La entidad adjudicataria redactará un informe estadístico con los datos de la C.A.V. y de cada Territorio Histórico, señalando el número de personas atendidas de acuerdo con la clasificación de situaciones que se determine en las reuniones periódicas a celebrar entre los representantes de la entidad adjudicataria y la Dirección de Ejecución Penal del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social tendentes a lograr la uniformidad en la recogida de datos, incluyéndose en los



informes mencionados no solamente el número de casos atendidos, sino también toda la información necesaria para comprender la actividad realizada por el adjudicatario.

Finalizado el año natural:

La entidad adjudicataria presentará una Memoria, antes del 28 de febrero del año siguiente, con la relación completa de datos estadísticos del ejercicio y la valoración de la actividad, haciendo constar, en su caso, las dificultades encontradas y la valoración de los datos, proponiendo las soluciones y modificaciones que se consideren adecuadas. Asimismo, se incluirán en documento separado propuestas de futuro. Esta Memoria se entregará al Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social por medio de la Dirección de Ejecución Penal.

3.2.5.- Reuniones de Coordinación: Mantener reuniones bimensuales de coordinación, dirección y evaluación con la Dirección de Ejecución Penal.

3.2.6.- Otras obligaciones:

Deber de comunicación: Comunicar por escrito a la Dirección de Ejecución Penal las propuestas y contactos de que disponga para que esta Dirección promueva la adopción de los acuerdos, protocolos y convenios que se tengan por convenientes con los Juzgados de Instrucción, Jueces y Tribunales del orden penal, Decanatos de los Juzgados, Consejo General del Poder Judicial, Departamento de Interior, Departamento de Sanidad, Fiscalía, Colegios de Abogados u otras entidades o instituciones, para el mejor desarrollo de las funciones atribuidas al servicio.

Comunicar por escrito a la Dirección de Ejecución Penal cualquier eventualidad acontecida, así como la asistencia y participación en cualquier tipo de conferencias, actos, etc. durante la jornada laboral que afectara al desarrollo del contrato, comunicar por escrito las solicitudes de información recibidas de medios de comunicación y poner en conocimiento de la entidad pública los requerimientos de la autoridad judicial que impliquen necesidades de dotación de nuevos recursos o que puedan exceder del objeto del contrato

Deber de colaboración con el Departamento de Justicia Empleo y Seguridad Social: Comprometerse a prestar su colaboración en las actividades de divulgación del servicio y sensibilización de la sociedad y de los operadores jurídicos respecto a la necesidad y eficacia de la adecuada utilización del servicio, previa autorización de la Dirección de Ejecución Penal.

Incluir en la papelería y en todos los documentos que se entreguen a órganos judiciales, personas, asociaciones... el nombre del servicio y la dependencia de la Dirección de Ejecución Penal. Dicha papelería y demás materiales con el logotipo del servicio se pondrán a disposición de la entidad adjudicataria por parte del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social, en función de las características de la misma.



#### **4.-ASUNCION DE RESPONSABILIDADES**

4.1.- De la Administración Autónoma: El Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social no será responsable en ningún caso de las obligaciones derivadas de la relación laboral de las personas que presten sus servicios a la entidad adjudicataria y que sean destinadas a este contrato, responsabilidad que será exclusiva de la misma.

4.2.- De la entidad adjudicataria: Esta será responsable de las incidencias, de cualquier clase y naturaleza, que se pudieran producir derivadas directa o indirectamente del cumplimiento de las obligaciones propias del funcionamiento del mismo.

Para prevenir cualquier responsabilidad que se derive de tales incidencias, la entidad adjudicataria se compromete y obliga expresamente, con carácter previo a la firma del contrato, a suscribir y abonar una póliza de seguros que garantice el cumplimiento de las eventuales responsabilidades que pudieran generarse, quedando exenta la Administración Autónoma de toda responsabilidad en ese aspecto.

#### **5.-SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO**

Los servicios se prestarán, en todo caso, según las directrices que determine el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social, a través de la Dirección de Ejecución Penal, quien supervisará los trabajos realizados por el Servicio de Asistencia a la Víctima y ejercerá el control necesario para que la gestión del servicio tenga la aplicación deseada.



ANEXO I: RELACION DE PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO

Territorio		DNI (Nombre)	Puesto	Antigüedad desde:
ARABA		16.286.038-Z	ADMINISTRATIVO	19-09-06
		44.678.022-Q	JURISTA	21-07-04
		44.674.084-B	TRABAJADORA SOCIAL	28-07-04
		16.588.520-T	PSICÓLOGA	01-10-07
GIPUZKOA		15.924.403-P	ADMINISTRATIVA	01-10-94
		15.966.432-Q	JURISTA	01-07-97
		15.912.126 -Y	PSICÓLOGA	01-01-96
		15.924.641-Q	TRABAJADORA SOCIAL	01-10-94
BIZKAIA	BILBAO	78.904.692-H	ADMINISTRATIVO	05-03-07
		30.622.087- W	TRABAJADOR SOCIAL	04-05-01
		30.577.328-R	PSICÓLOGA	01-10-91
		30.625.977-M	TRABAJADORA SOCIAL	01-01-03
		22.717.002-V	JURISTA	01-01-03
	22.727.697-V	JURISTA	15-01-91	
	BARAKA LDO	30.671.762-C	JURISTA	05-09-03