ABANTO ZIERBENA
UDALA • AYUNTAMIENTO

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

innpulso
Ciudad de la Ciencia y la Innovación
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD

FIC/CIF: P-4800200-J

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD, AISLAMIENTO SOCIAL Y SITUACIONES DE FRAGILIDAD DE PERSONAS MAYORES EN ABANTO ZIERBENA

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO.-

El objeto de este pliego de condiciones técnicas es establecer las condiciones para la contratación del ***Servicio de Prevención de la Soledad, Aislamiento social y situaciones de Fragilidad de personas mayores*** para desarrollar en el municipio de Abanto Zierbena. Este servicio se enmarca en el ámbito de los servicios y prestaciones económicas de competencia municipal que ofrece el Servicio Social de Base definido como unidad polivalente y multidisciplinar cuyas funciones están recogidas en el Anexo I del Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETIVOS Y PRINCIPIOS GENERALES.-

A.- OBJETIVOS.-

La finalidad del proyecto es la de prevenir la soledad de las personas mayores de 60 años del municipio de Abanto Zierbena, especialmente, en las zonas rurales del municipio, a través de un programa de detección de situaciones de fragilidad, aislamiento social y otras situaciones de riesgo y la puesta en marcha de los mecanismos necesarios para paliar estas situaciones.

A nivel informativo hay que considerar que la población de Abanto Zierbena a fecha 31 de diciembre de 2020 es de 9.457 habitantes, el colectivo de persona mayores de 60 años representan un porcentaje de un 27,80 % del total, y de este porcentaje un 5,36 % de personas viven solas, siendo un 65% mujeres y 35% hombres.

ABANTO ZIERBENA
UDALA • AYUNTAMIENTO

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

innpulso
Ciudad de la Ciencia y la Innovación
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD

FIC/CIF: P-4800200-J

Esta situación de fragilidad social en la que se encuentran muchas personas, especialmente las personas mayores, obedece a factores sociales muchos de ellos estructurales, sin embargo la crisis sanitaria provocada por la pandemia de la COVID-19 ha multiplicado su prevalencia.

En se sentido hay que considerar que la posibilidad, de confinamientos tanto parciales como totales, debemos de tenerlo siempre presente, en nuestra situación actual. Esto exige, por lo tanto, tener iniciativas, como las que aquí se detallan, para garantizar que las necesidades básicas de estas personas estén cubiertas, que se fomente su autonomía personal, que se favorezca las relaciones con el entorno y se minimicen los efectos de las situaciones de soledad no deseada.

Los objetivos del proyecto son los siguientes:

1.- Visibilizar a Abanto Zierbena como municipio activo contra la soledad no deseada de las personas mayores.

2.- Sensibilizar a la población del municipio en relación a la responsabilidad social de las personas para erradicar las situaciones de soledad no deseada, asumiendo un rol activo.

3.- Identificar situaciones de soledad no deseada en las personas mayores y plantear propuestas para resolverlas.

4.- Realizar un diagnóstico social considerando todos los factores biopsicosociales, para conocer la realidad de este colectivo diana y así ofrecer una propuesta integral considerando los recursos y programas del Ayuntamiento y de otras instituciones.

5.- Promover proyectos innovadores o impulsar medidas concretas relacionadas con la soledad no deseada en las personas mayores: *Comparte tu vivienda, Comunidades vecinales en acción, Comparto mi experiencia vital, Prevención de conductas de riesgo biopsicosocial…*

B.- <u>PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN</u>.-

De conformidad con lo regulado en la Ley 12/2008 de 5 de diciembre de Servicios Sociales, las intervenciones, en el artículo 7 recoge los siguientes principios:

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

FIC/CIF: P-4800200-J

a) Responsabilidad pública. Los poderes públicos garantizarán la disponibilidad y el acceso a las prestaciones y servicios regulados en el Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. En todo caso, garantizarán la gestión pública directa de las prestaciones de acceso y primera acogida de las demandas y de las directamente asociadas a la coordinación de caso, en los términos previstos en el artículo 59.2. Complementariamente, al objeto de preservar un conocimiento específico de la realidad de los servicios y de las necesidades de las personas usuarias y profesionales, así como de las dificultades asociadas a garantizar la calidad de la gestión y de la atención, y al objeto también de ofrecer modelos de buenas prácticas y de ensayar, con carácter experimental, soluciones innovadoras y alternativas que favorecerán y acelerarán el avance del sistema hacia los objetivos que se ha marcado, deberá preverse, en este marco y con carácter general, la prevalencia de la gestión pública y de la gestión a través de la iniciativa social en la provisión de los servicios y prestaciones previstos en el Catálogo de Servicios y Prestaciones del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

b) Universalidad. Los poderes públicos garantizarán el derecho a las prestaciones y servicios previstos en el Catálogo de Prestaciones y Servicios a todas las personas titulares del mismo en los términos señalados en el artículo 3, sin perjuicio de que dicho acceso pueda condicionarse al cumplimiento de requisitos específicos.

c) Igualdad y equidad. Las administraciones públicas vascas deberán garantizar, como mínimo, la cobertura de prestaciones y servicios que, al objeto de asegurar una distribución homogénea de los recursos en el conjunto del territorio autonómico, defina el Mapa de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Asimismo, garantizarán el acceso a dichas prestaciones y servicios con arreglo a criterios de equidad, sin discriminación alguna asociada a condiciones personales o sociales, y sin perjuicio de la aplicación de medidas de acción positiva y de igualdad de oportunidades y de trato, e integrando en sus actuaciones la perspectiva de la igualdad de sexos y de diversidad sexual, así como las perspectivas intergeneracional e intercultural. Asimismo, las administraciones públicas vascas garantizarán, en cumplimiento de la normativa lingüística, la libertad de las personas para utilizar el euskera o el castellano.

d) Proximidad. Atendiendo al principio de proximidad, la prestación de los servicios sociales, cuando su naturaleza lo permita, responderá a criterios de máxima descentralización.

e) Prevención, integración y normalización. Los servicios sociales se aplicarán al análisis y a la prevención de las causas estructurales que originan la exclusión o limitan el desarrollo de una vida autónoma. Asimismo, se orientarán a la integración de la ciudadanía en su entorno personal, familiar y social y promoverán la normalización, facilitando el acceso a otros sistemas y políticas públicas de atención.

f) Atención personalizada e integral y continuidad de la atención. El Sistema Vasco de Servicios Sociales deberá ofrecer una atención personalizada, ajustada a las necesidades particulares de la persona y/o de la familia y basada en la evaluación integral de su situación, y deberá garantizar la continuidad e integralidad de la atención, aun cuando implique a distintas administraciones o sistemas.

g) Carácter interdisciplinar de las intervenciones. Con el fin de garantizar el carácter integral de la atención prestada y la aplicación racional y eficiente de los recursos públicos, se favorecerá la interdisciplinariedad de las intervenciones, promoviendo el trabajo en equipo y la integración de las aportaciones de las diversas profesiones del ámbito de la intervención social y cualesquiera otras que resulten idóneas.

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

h) **Coordinación y cooperación**. Las administraciones públicas vascas actuarán de conformidad con el deber de coordinación y cooperación entre sí, así como con la iniciativa social sin ánimo de lucro. Asimismo, colaborarán, subsidiariamente, con el resto de la iniciativa privada en los términos establecidos en el título V de la presente ley. Esta coordinación y cooperación deberá trascender del ámbito de los servicios sociales y extenderse a otros sistemas y políticas públicas de protección.

i) **Promoción de la iniciativa social**. Los poderes públicos promoverán la participación de la iniciativa social sin ánimo de lucro en el ámbito de los servicios sociales, y en particular en el Sistema Vasco de Servicios Sociales.

j) **Participación ciudadana**. Los poderes públicos promoverán la colaboración solidaria de las personas y de los grupos, así como la participación de las personas usuarias, en la planificación y el desarrollo del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

k) **Calidad.** Las administraciones públicas vascas deberán garantizar la existencia de unos estándares mínimos de calidad para los principales tipos de prestaciones y servicios, mediante la regulación, a nivel autonómico, de los requisitos materiales, funcionales y de personal que con carácter de mínimos deberán respetarse, y fomentarán la mejora de dichos estándares, y promover el desarrollo de una gestión orientada a la calidad en el conjunto del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

FIC/CIF: P-4800200-J

CLÁUSULA TERCERA: SERVICIOS A CONTRATAR.-

El modelo de atención y de intervención tendrá como referencia en su funcionamiento el enfoque comunitario y de proximidad de la atención, y garantizará el carácter interdisciplinar de la intervención con el fin de ofrecer una atención integral y ajustada a criterios de continuidad, mediante la detección de personas en situación de fragilidad, realización de un diagnóstico y propuesta individualizada que contará con los recursos y programas del ayuntamiento y de otras instituciones.

Los servicios a contratar son los siguientes:

1.- Campaña informativa del proyecto.

2.-Detección situaciones de fragilidad, soledad, aislamiento social y otras situaciones de riesgo.

3.- Desarrollar medidas concretas para el abordaje de las situaciones de fragilidad:

- Comparte tu vivienda.
- Comunidades vecinales en acción.
- Comparto mi experiencia vital.
- Prevención de conductas de riesgo.

ABANTO ZIERBENA
UDALA • AYUNTAMIENTO

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

innpulso
Ciudad de la Ciencia y la Innovación
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD

FIC/CIF: P-4800200-J

1.-<u>Campaña informativa del proyecto. Detección de situaciones de fragilidad, soledad, aislamiento social y otras situaciones de riesgo</u>.-

Realización de una campaña de publicidad en el municipio que desarrolle la estrategia de comunicación con dos objetivos:

1.1.- Movilización social y captación de voluntariado con el objetivo de promover la motivación y la creación de un grupo voluntario que participe como rol activo y antena social.

1.2- Difusión de la actividad mediante los canales de comunicación: página web, redes sociales, creación de materiales para rueda de prensa, cartelería, dípticos y paneles informativos.

1.3- Realización de jornadas y mesas redondas de presentación del proyecto, siempre y cuando las condiciones higiénico-sanitarias derivadas de la pandemia sanitaria lo permita se realizarán de forma presencial, en caso contrario se desarrollarán en formato online.

2.- <u>Detección de situaciones de fragilidad, soledad, aislamiento social y otras situaciones de riesgo</u>.-

La concurrencia de tres condiciones en las personas mayores, el proceso de envejecimiento, el estilo de vida actual y las condiciones de la salud, va a tener como principal consecuencia el desarrollo de diferentes niveles de dependencia. Se estima que aproximadamente un tercio de la población mayor de 70 años presentan dificultades en la realización de actividades básicas e instrumentales de la vida diaria. La dependencia suele ir precedida con indicadores que definen la fragilidad social, entendida como la percepción de la soledad, el apoyo del núcleo familiar y la existencia de redes sociales. La prevalencia de fragilidad en personas mayores es elevada y va aumentando con la edad. La alta prevalencia de esta situación, así como su potencial reversibilidad hacen de la fragilidad uno de los aspectos más importantes para considerar en la prevención de la dependencia y de ahí la relevancia en su diagnóstico.

La detección de las situaciones de fragilidad se desarrollará fundamentalmente con la creación de una red de voluntariado que actuará como Antena Social y deberá organizarse para tal efecto mediante una formación básica sobre voluntariado mínima de 8 horas, así como dos sesiones de

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

formación de dos horas de duración durante la realización del proyecto. El objetivo es transformar a personas socias de las Asociaciones de personas jubiladas, viudas y pensionistas, así como de otras asociaciones, y la población en general, en agentes activos, ante la detección de situaciones de fragilidad, soledad, aislamiento social y otras situaciones de riesgo.

Los servicios a contratar son los siguientes:

a) Formación del grupo de voluntariado, coordinación y supervisión del mismo.

b) Recogida y análisis de información.

c) Detectar situaciones de soledad, aislamiento social u otras situaciones de riesgo para la persona y/o su entorno de convivencia. Estratificación de la población mediante niveles de fragilidad social. Mapeo del municipio.

d) Contactar con el colectivo diana mediante llamada telefónica con la persona interesada o bien con alguien de su entorno, en la que se recopilará información para la realización del diagnóstico social sobre nivel de fragilidad social.

La identificación de las personas se realizará fundamentalmente por contacto telefónico evitando el contacto presencial en cumplimiento de las recomendaciones higiénico-sanitarias para prevenir el Covid-19.

e) Información de los distintos recursos sociales existentes y su tramitación mediante la elaboración de un díptico informativo que se enviará e informará a las distintas personas identificadas. .Este material recogerá los servicios y prestaciones económicas que pueden ser de interés.

f) Información al Ayuntamiento de las situaciones de riesgo detectadas.

g) Acompañamiento en las acciones necesarias para solventar las situaciones de fragilidad identificadas.

h) Formación online en redes sociales y uso básico de telefonía móvil a las personas participantes.

i) Análisis de los datos. Evaluación.

FIC/CIF: P-4800200-J

ABANTO ZIERBENA
UDALA • AYUNTAMIENTO

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

innpulso
Ciudad de la Ciencia y la Innovación
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD

FIC/CIF: P-4800200-J

3.- <u>Medidas concretas para el abordaje de las situaciones de fragilidad, soledad, aislamiento social y otras conductas de riesgo</u>.-

a) <u>Proyecto Comparte tu Vivienda</u>:

Uno de los proyectos que se proponen como medida para reducir la soledad es el ***Proyecto Comparte tu Vivienda*** y consiste en crear las herramientas necesarias para que las personas mayores puedan compartir su vivienda con otras personas. El objetivo de este proyecto es minimizar los efectos de la soledad no deseada, favorecer la permanencia de las personas en su entorno habitual, retrasar la residencialización y compartir los gastos que se generan en el uso y mantenimiento de la vivienda habitual. Se pretende poner en relación a personas mayores, con vivienda propia, con otras personas que presentan dificultades para acceder a una vivienda, supervisando el proceso la administración responsable en materia de vivienda. Los resultados obtenidos, en este apartado, se elevarán a la administración competente, en materia de vivienda, como propuesta a desarrollar dentro de sus actuaciones relacionadas con los programas de actuación con personas propietarias de vivienda.

El proyecto también contempla la elaboración de un **Plan de Convivencia**, mediante un acuerdo firmado por ambas partes que debería incluir como mínimo, las normas de convivencia, los gastos compartidos, reparto de tareas domésticas…etc. El contrato de arrendamiento sería firmado entre la persona arrendataria y la administración competente en materia de vivienda.

Los servicios a contratar son los siguientes:

1.- Elaboración del proyecto **Comparte tu vivienda** que incluya definición, objetivos, herramientas metodológicas, fases, recursos, coordinación y evaluación, etc.

2.- Detección de las personas mayores que vivan solas y/o están en una situación de soledad no deseada a través de las antenas sociales.

3.- Información directa al colectivo diana, presencialmente y /o llamada telefónica.

4.- Recogida y análisis de datos.

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

FIC/CIF: P-4800200-J

Este proyecto quiere proporcionar, en definitiva, una atención personalizada a las personas mayores que se sienten solas y quieran compartir su vivienda con otras personas que, a la vez, les frecen un acompañamiento y apoyo personal en el propio domicilio.

b) Comunidades vecinales en acción:

La idea del proyecto es establecer medidas concretas, para abrir espacios de participación y encuentro, a partir de la puesta en común de las debilidades y fortalezas de las personas que viven en un mismo edificio. El objetivo que pretende conseguir es el de iniciar pequeñas acciones, como un simple intercambio de favores y/o establecer patrones de vigilancia a las personas mayores que vivan solas. La finalidad es la de detectar conductas relevantes de situaciones de riesgo y derivar al personal responsable del proyecto, al ayuntamiento y/o servicios de emergencia.

Para la puesta en marcha del proyecto se contactará con las comunidades vecinales por carta a través de las administraciones de fincas y se establecerá un calendario de reuniones con las comunidades adheridas al proyecto, se realizará un protocolo básico de funcionamiento que incluirá los aspectos observables, la recogida de información y la derivación al personal responsable.

Las situaciones detectadas pueden derivarse en una segunda fase a las personas voluntarias que actúan como Antenas Sociales para que realicen el contacto personal, informen de los recursos existentes y el acompañamiento social que pudiera derivarse.

Los servicios a contratar son los siguientes:

1.- Elaborar el proyecto.

2.- Realización del mailling informativo a las comunidades vecinales.

3.- Elaboración de un protocolo de funcionamiento dirigido a las comunidades vecinales.

4.- Dinamizar y coordinar las reuniones con las comunidades vecinales.

5.- Coordinar a las Antenas Sociales.

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

6.- Análisis de datos. Evaluación.

c) <u>Comparto mi experiencia vital</u>:

Con este Proyecto se pretende favorecer relaciones sociales de personas que viven solas o con familiares que pasan muchas horas fuera del domicilio. El objetivo general es mejorar la calidad de vida de las personas, en situación de fragilidad social, mediante acciones de envejecimiento activo, que facilite la construcción de una **Red Activa de Relación**, organizando espacios amigables en el municipio. La metodología consistirá en organizar encuentros periódicos dinamizados por personal profesional donde se pondrá en común la experiencia vital, los recuerdos personales, las necesidades del grupo con el objetivo de crear lazos de confianza, conocer recursos donde poder socializarse, detectar situaciones de fragilidad y derivar a los servicios sociales. Las personas pertenecientes a las Antenas Sociales participarán activamente en la construcción de los espacios amigables.

La frecuencia de realización de estos encuentros amigables será de una sesión semanal de una hora y media de duración, en tres núcleos de población del municipio, y serán dinamizados por profesionales relacionados con el ámbito social.

Como consecuencia de la situación derivada del Covid-19 estos encuentros se realizarán fundamentalmente a través de videoconferencia y /o redes sociales, y presencialmente si fuera necesario y siempre y cuando las condiciones sanitarias provocadas por la pandemia lo permitieran.

Los servicios a contratar son los siguientes:

1.- Elaborar el proyecto.
2.- Crear y dinamizar la Red Activa de Relación.
3.- Coordinar los espacios amigables.
4.- Análisis de datos.
5.- Formulación de propuestas. Evaluación.

FIC/CIF: P-4800200-J

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

d) <u>Prevención de conductas de riesgo biopsicosocial en personas mayores</u>:

Hay una serie de factores de riesgo, es decir de condiciones de carácter personal o circunstancial que pueden dar indicios sobre la posibilidad de concurrir conductas de riesgo. La edad es uno de los factores de riesgo, el colectivo de personas mayores, los problemas clínicos, enfermedad somática o enfermedad invalidante y enfermedad mental y entre los factores sociales está recogido, entre otros, el de la soledad. Sin embargo, es difícil, por no decir en muchos casos imposible, predecir estas conductas de riesgo, sobre todo las relacionadas con conductas suicidas. No obstante, para poder hacer un diagnóstico y prevenirlas en las personas mayores hay que tener una formación específica en la materia y tener en cuenta los factores de riesgo.

FIC/CIF: P-4800200-J

La mayoría de las investigaciones al respecto concluyen que tanto la ausencia de apoyo social como la presencia de enfermedades físicas o mentales son los principales factores de riesgo de las personas mayores.

El abordaje de la prevención de estas conductas de riesgo deberá ser socio-sanitario considerando todos los aspectos intervinientes y estableciendo unos canales de comunicación entre ambos ámbitos.

La metodología consistirá en la detección por parte de las Antenas Sociales y el personal profesional de apoyo al programa que recogerá aquellos indicadores establecidos inicialmente y su derivación al Ayuntamiento.

Asimismo se coordinará con los servicios sanitarios a efectos de consensuar guías de detección y asesoramiento para las personas usuarias y sus familiares.

Los servicios a contratar son los siguientes:

1.- Establecer los indicadores de riesgo.

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

2.- Formación específica, de una duración mínima de dos horas, para las Antenas Sociales en el reconocimiento de signos y síntomas por los que una persona puede necesitar ayuda.

3.- Coordinación con las antenas sociales.

4.- Distribución de la guías de detección y asesoramiento.

5.- Análisis de los datos.

CLAÚSULA CUARTA. MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES.-

La empresa adjudicataria estará obligada a disponer de los medios, recursos humanos y materiales necesarios e idóneos para una adecuada prestación del servicio.

Para la correcta coordinación del servicio, la entidad adjudicataria designará una persona **Responsable de Coordinación** con funciones de gestión, organización y coordinación del servicio con formación en el ámbito de las ciencias sociales y/o de la salud.

CLAÚSULA QUINTA. RELACIÓN DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA CON LAS PERSONAS USUARIAS.-

La entidad adjudicataria y el personal a su cargo deberá eludir todo conflicto personal con las personas usuarias, informando expresamente a los servicios sociales municipales de las incidencias que en su caso se produzcan, en un plazo no superior a 48 horas.

Las personas usuarias son las personas mayores de 60 años del municipio, socialmente frágiles y cuya situación se detectará a través de las antenas sociales que permitirá detectar a personas que se encuentran solas sin apoyo familiar y/o social.

A estas personas detectadas se les realizará un diagnóstico social y se les informará, facilitará y acompañará, si fuera necesario, para la tramitación de las prestaciones necesarias para cubrir sus necesidades básicas y prevenir mayores niveles de fragilidad social.

FIC/CIF: P-4800200-J

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

FIC/CIF: P-4800200-J

CLAÚSULA SEXTA CONTROL DEL SERVICIO POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO.-

El Ayuntamiento podrá ponerse en contacto con la empresa adjudicataria siempre que lo considere necesario, a fin de recabar información sobre las personas usuarias y la marcha general del Servicio Contratado.

Asimismo, desde el Ayuntamiento se podrá comprobar la materialización y calidad de los servicios prestados mediante los medios que consideren oportunos.

A efectos de realizar el correcto seguimiento del servicio la entidad adjudicataria deberá presentar información documentada con la periodicidad siguiente:

***DIARIA:**

Incidencias importantes.

***MENSUAL:**

Resumen de los servicios prestados recogidos en una ficha resumen y entregado en la coordinación mensual con el personal municipal responsable.

***FINALIZACIÓN:**

La memoria de la actividad así como la evaluación del servicio prestado.

CLAÚSULA SÉPTIMA OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.-

Serán obligaciones generales de la empresa adjudicataria además de las contenidas en otras cláusulas de este pliego, las siguientes:

a) Presentará el Modelo de Gestión de la empresa que garantice la adecuada prestación el servicio.

Gizarte-Ekintza \ Accion Social
Avda. El Minero, 2
48500 Abanto-Zierbena, Bizkaia
Tel. 94 636 20 00 | Fax 94 636 01 98

b) Proporcionar los medios personales y materiales suficientes para la prestación del servicio.

c) Nombrar una persona responsable, debidamente acreditada, que canalice la coordinación con los servicios sociales municipales y realice el seguimiento de la prestación del servicio.

d) Asumir todos los costes derivados de la relación de dependencia del personal, así como todas las responsabilidades tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como de las relaciones laborales con dicho personal, que en ningún caso se considerará personal municipal.

e) Comunicar al Ayuntamiento cualquier incidencia o circunstancia que afecte a la adecuada prestación del Servicio.

f) La prohibición de recibir cualquier tipo de gratificación o contraprestación económica por parte de las personas usuarias del servicio. La empresa adjudicataria será responsable de su cumplimiento, debiendo informar de cualquier situación de esta naturaleza.

FIC/CIF: P-4800200-J

CLAÚSULA OCTAVA. CONDICIONES LINGÜISTICAS DEL CONTRATO.-

La entidad adjudicataria del Servicio está obligada a disponer de personal que pueda dar respuesta en el ejercicio de su actividad en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Abanto Zierbena, a fecha de la firma electrónica

MARIA JOSE MARTIN CABELLO - 22709632F

Firmado digitalmente por MARIA JOSE MARTIN CABELLO - 22709632F
Fecha: 2021.03.12 14:26:00 +01'00'