**BABESGABETASUN EGOERAN DAUDEN ADINGABE ETA FAMILIEI ETA BAZTERKERIA ARRISKUAN DAUDEN HELDUEI ZUZENDUTAKO ESKU-HARTZE SOZIOEDUKATIBO ETA PSIKOSOZIALA EGITEKO ZERBITZUEN KONTRATAZIORAKO BALDINTZA TEKNIKOEN PLEGUA**

AURKIBIDEA

1. KONTESTUALIZAZIOA
2. XEDEA
3. DEFINIZIOA
3.1. Definizioa
3.2. Zerbitzuen helburuak
3.3. Zerbitzuaren hartzaileak
3.4. Eskaini beharreko zerbitzuak
3.5. Esparru geografikoa
4. JARDUERA PROZEDURA
4.1. Zerbitzuaren mendekotasuna
4.2. Zerbitzuaren prestazioa
4.3. Esku hartze mailak
4.4. Esku hartze prozedura
5. LAN TALDEA
5.1. Antolamendua
5.2. Osaera
6. ORDUTEGIA ETA LAN EGUTEGIA
7. LANGILEEN PRETAKUNTZA
8. ERREKURTSO MATERIALAK
9. BARRUKO ETA KANPOKO KOMUNIKAZIOAK ETA IRUDU KORPORATIBOA
10. SEXU DELITUEN BERARIAZKO ZIGOR-AURREKARIEN ZIURTAGIRIA
11. FAKTURAZIOA
12. ZERBITZUAREN EBALUAZIO, JUSTIFIKAZIO ETA KONTROL SISTEMAK

**1.- KONTESTUALIZAZIOA**

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema arreta-sare publiko antolatu bat da, erantzukizun publikokoa, eta pertsona, familia eta talde guztien gizarteratzearen, autonomiaren eta ongizatearen alde egitea du xede, eta sustatzeko, aurreikusitako, babesteko eta laguntzeko eginkizunak betez gauzatu nahi du xede hori, funtsean pertsonei eta harremanei buruzkoak diren prestazio eta zerbitzuen bidez.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren helburuak honako hauek dira:

Pertsonen autonomia sustatzea eta mendetasun egoerek pertsonei eta familiei

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA Y PSICOSOCIAL DIRIGIDO A MENORES Y FAMILIAS EN SITUACIÓN DE DESPROTECCIÓN Y A PERSONAS ADULTAS EN SITUACIÓN DE RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL**

INDICE

1. CONTEXTUALIZACIÓN
2. OBJETO
3. DEFINICIÓN
3.1. Definición
3.2. Objetivos de los Servicios
3.3. Población destinataria del servicio.
3.4. Servicios a Prestar
3.5. Ámbito geográfico
4. PROCEDIMIENTO DE ACTUACION
4.1. Dependencia del servicio
4.2. Prestación del servicio
4.3. Niveles de intervención
4.4. Procedimiento de intervención
5. EQUIPO TÉCNICO
5.1. Organización
5.2. Composición
6. HORARIO Y CALENDARIO LABORAL
7. FORMACION DEL PERSONAL
8. RECURSOS MATERIALES
9. COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS E IMAGEN CORPORATIVA
10. CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES DE DELITOS SEXUALES
11. FACTURACION
12. SISTEMAS DE EVALUACION, JUSTIFICACIÓN Y CONTROL DEL SEVICIO EN GENERAL

**1.- CONTEXTUALIZACIÓN**

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:

eragiten dizkieten beharrizanei aurrea hartu eta erantzutea.
Babesgabetasun egoerek eragiten dituzten beharrizanei aurre hartu eta erantzutea.
Bazterketa egoerei aurre hartu eta erantzutea eta pertsonen, familien eta taldeen gizarteratzea sustatzea.
Larrialdi egoerak eragiten dituzten pertsonen eta familia beharrizanei aurre hartu eta erantzutea.
Abenduaren 5eko 12/2008 Legeak, Gizarte Zerbitzuetakoa, bere 22. Artikuluan, Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte Sistemaren Katalogoa ezartzen du. Bertan jasota daude euskal administrazio publikoak eskaini behar dituzten prestazio ekonomikoak eta zerbitzuak, eta administrazio bakoitzaren eskumenak zehazten ditu.

Gizarte Zerbitzuen euskal sistemako prestazioen eta zerbitzuen zorroa arautzen duen dekretuak, 2015eko urriaren 6an onartua, 33. Artikuluan, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako Prestazioen eta zerbitzuen Katalogoko zerbitzuen eta prestazio ekonomikoen antolaketa zehazte du. Bigarrengo atalean, 1.3 puntuan esaten du udalek eskumena izango dutela esku-hartze sozioedukatibo eta psikosoziala egiteko zerbitzua bermatu eta emateko.

Halaber, kontuan eduki behar dira:

- Abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoa, Datu Pertsonalak babesteari eta eskubide digitalak babesteari buruzkoa.
- 64/2004 Dekretua, apirilaren 6koa, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharrena.
- 12/2008 Legea, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- 185/2015 dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.
- 3/2005 Legea, otsailaren 18koa, Haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babestekoa.
- 3/2008 Legea, Familiei Laguntzekoa.
- 230/2011 Dekretua, azaroaren 8koa, BALORA-Euskal Autonomia Erkidegoan haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko udaleko eta lurraldeko gizarte-zerbitzuetan arrisku-egoeren larritasuna balioesteko tresna onesten duena.

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.
- Ley 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 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

- 385/2013 Dekretua, uztailaren 16koa, Gizarte Bazterkeria Balioesteko tresna onartzen duena.
- 39/2006 Legea, Autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzkoa.

- 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerakoa.

Eta beste edozein xedapen, etorkizunean arau hauek aldatu edo garatuko dituztenak.
Esku-hartze sozioedukatibo eta psikosoziala egiteko zerbitzua eskaintzeko, plegu hauek xede duten zerbitzuen esparrua arautzen duten xedapen guztiak aplikatuko dira.

**2.- XEDEA**

Kontratu honen xedea da, Zumarragako udalerrian esku-hartze sozioedukatibo eta psikosoziala egiteko zerbitzua garatzea, Udaleko Gizarte Zerbitzuen Departamentuak ikuskatuta, koordinatuta eta ezarritako gidalerroen arabera.
Esku-hartze sozioedukatibo eta psikosoziala egiteko zerbitzua eskaintzeko, plegu hauetako zerbitzuen arloa arautzen duten xedapen legal guztiak aplikatuko dira.
Pleguen xedea, zerbitzu honen adjudikazioa arautzea da:

- Esku-hartze sozioedukatibo eta psikosoziala egitea, babesgabetasun egoeran dauden adingabe eta familiei zuzenduta (bakarka, taldeka eta komunitate mailan).
- Esku-hartze sozioedukatibo eta psikosoziala egitea, gizarte bazterketa arriskuan dauden pertsona helduei zuzenduta (bakarka, taldeka eta komunitate mailan).

**3.- EDUKIA**

**3.1.- Definizioa**
Zerbitzu honetan, gizarte hezkuntza laguntza eta arreta psikosoziala eskaintzen da banaka, familia eta komunitate mailan, eta prestazio

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 éste contrato el desarrollo del Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial, en el municipio de Zumarraga, 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**
Este servicio consiste en un conjunto de prestaciones relacionales de apoyo

hauek familiaren etxebizitzan zein komunitate ingurune irekian garatu daitezke.

**3.2.- Zerbitzuen helburuak**

BABESGABETASUN ETA BAZTERKERIA KASUEN DETEKZIO GOIZTIARRA:

a) Hezkuntza, osasun, gazte hezitzaile eta orokorrean gizarte eragileen formazioa lortu, adin gutxikoen babesgabetasun egoerak edo helduen gizarte-bazterketa egoerak identifikatzeko.

b) Eman ahal diren kasuen atentzio hobetzeko helburuarekin sarean lan egiteko guneak eta errekurtsoak sortu.

c) Udal mailan eta mankomunitatean dauden errekurtso artean elkarlanerako espazio bat sortu eta indartu (osasun zentroa, skolak, Gaztelekua, osasun mentala,udaltzaingoa…)
d) Gurasoei beren hezitzaile rolean laguntzeko, formazio, aholkularitza eta elkartrukerako guneak sortu.

e) Zailtasun pertsonalak edo familiarrak dituzten adin gutxikoen artean berdinen arteko taldeak sortu eta jokoaren eta aisialdiaren bitartez bizitzako balore osasuntsu eta egokiak sustatu. Aldi berean kasuen jarraipena egin.

EKINTZA TERAPEUTIKOAK ETA HEZKUNTZA
ARLOKOAK GARATZEA ADINGABEEKIN:
a) Espazio bat eskaintzea gurasoei edo legezko tutoreei, haien ardurapean dauden adingabeen oinarrizko beharrak hobeto ezagutu eta gertuago sentitzeko.

b) Beharrezkoak diren aldaketak bultzatzea familia dinamikaren barruan, adingabeek testuinguru segurua izan dezaten, eta egoera horretan garapen osasungarria izan dezaten, ulertuta kontzeptu hori hiru eremu hauetan: gorputza, psikologia eta gizartea.
c) Adingabe hauen gurasoek edo legezko tutoreek euren seme-alaben ezinegonean 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**

PREVENCION TEMPRANA DE SITUACIONES DE DESPROTECCION Y MARGINACION:
a) Conseguir la formación y capacitación de profesionales del ámbito educativo, sanitario, educadores juveniles y en general agentes sociales para la identificación de situaciones de vulnerabilidad o desprotección que puedan sufrir los menores en el municipio; así como sectores de población que pueda estar en riesgo de exclusión
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, CSM, 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 y a la vez se haga seguimiento de los casos

DESARROLLO DE ACCIONES TERAPEÚTICAS 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

izan dezaketen erantzukizunaren gainean, kontzientzia hartzen laguntzea.
d) Gurasoei edo legezko tutoreei gaitasunak, guraso rolak eta heziketa jarraibideak ematea, haien seme- alaben oinarrizko beharrak betetze aldera; eta horiek egunez egun aplikatu daitezen sustatzea (etxean, eskolan, kalean…)
e) Halako egoeran dauden haurrei eta /edo nerabeei bizi izan dituzten esperientzia traumatikoak kontatu ditzaten laguntzea, bizi izandako horiek oztopo izan ez daitezen haien heltze psikoafektiboaren prozesuan (erruduntasun sentimendua baztertzea, autoestimua handitzea…).
f) Ikasaraztea haurrei eta/edo nerabeei badaudela beste portaera eta harreman zintzoen eredu batzuk, eta sustatzea horiek aplikatu daitezen eguneroko bizimoduan, parte hartzeko nukleoetan (familia, eskola, lagun taldea, bikotea…); haien harreman taldeetan sozializatzea eta/edo gizarteratzea errazte aldera.
g) Haurretan edo nerabeetan egokitu gabeko portaerak prebenitzea eta/edo gutxitzea, gizartearen aldeko beste batzuk sustatua.
h) Familia bizikidetza hobetzeko eta ingurunean txertatzeko jarraibideak lantzea.

i) Familia unitateko eta komunitate barruko unitate gisa, familia taldeko kide bakoitzaren autonomia-maila indartzea.

EKINTZA TERAPEUTIKOAK ETA HEZKUNTZA ARLOKOAK GARATZEA GIZARTE BAZTERKETA EGOERAN DAUDEN HELDUEKIN

a) Autonomia bilakaera, gizartean txertatzea eta familia eta komunitate arloan elkarbizitza egokia lortzeko gaitasun pertsonalak hartu eta garatu dezaten (jarrerak, trebetasunak, ezagutzak, jarraibide, abileziak)

b) Egokiak ez diren ohiturak, jokaerak, oharmenak, sentimenduak eta jarrerak, egokiagoak diren beste batzuengatik ordezkatu.

KOORDINAZIOA:

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
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 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.

DESARROLLO DE ACCIONES TERAPEÚTICAS Y EDUCATIVAS CON ADULTOS EN RIESGO DE EXCLUSION:

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.

a) Parte hartzea honelako egoerak baloratzeko taldean: Haur eta nerabeen babesgabetasun egoerak eta gizarte bazterketa egoerak.
b) Udal/komunitate zerbitzu guztiei beharraren arabera aholkularitza teknikoa eta orientazioa ematea.

**3.3.- Zerbitzuaren hartzaileak**

a) Bazterketa arrisku arin edo eta moderatua duten pertsonak. Arrisku egoera larrian daudela balioetsitako pertsona helduak kanpo geratuko dira.
b) Arrisku egoera arina edo moderatua bizi duten adin txikikoak. Arrisku egoera larrian dauden adin txikikoen harrera beste zerbitzu batzuei dagokie.

Hezkuntza eta/edo laguntza psikosoziala:

a) Familia elkarbizitza hobetzea.
b) Kideen zaintza eta arreta gaitasunak hobetzea.

c) Komunikazio eta harremanetarako gaitasunak hobetzea.
d) Eskubide eta zerbitzuen informazioa eskuratzea erraztu eta bultzatu.
e) Autonomia erraztea edo garatzea.

f) Gizarteratzea erraztea.

Zerbitzua, eragile, profesional eta Zumarragako komunitate barruko zerbitzuei ere zuzenduta egongo da (eskola, osasun zentroa, denbora librean lana egiten duten eragile, eta abar…), adin txikikoak egoera arriskuan, eta/edo pertsona helduak bazterketa arrisku egoeran daudenean detektatu, prebenitu eta esku hartzeak egiteko aholkularitza behar dutenean.
Zerbitzua, Gizarte Zerbitzuen departamentuko profesionalei laguntzeko ere izango da, adin txikikoen babesgabetasun egoerak eta gizarte bazterketa egoerak balioetsiko dituzte. (BALORA eta gizarte diagnostiko eta bazterketa balioesteko tresna)

**3.4.- Eskaini beharreko zerbitzuak**

COORDINACION:

a) Participar en el Equipo de valoración y seguimiento de situaciones de riesgo y desamparo de la infancia y adolescencia, y riesgo de exclusión social y desamparo.
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.
Que precisen de apoyo educativo y/o psicosocial para:
a) Mejorar la convivencia familiar.
b) Mejorar las habilidades de atención y cuidado de las personas y de sus miembros familiares.
c) Mejorar las habilidades de comunicación y relación.
d) Facilitar, promover el acceso a información de derechos y servicios.
e) Facilitar o posibilitar el desenvolvimiento autónomo.
f) Facilitar su inclusión social.

El servicio también estará dirigido a agentes, profesionales y servicios de la comunidad de Zumarraga (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.
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).

Zerbitzu honen bitartez eskaini beharko diren lehentasunezko programa edo jarduerak, honako hauek izango dira:
a)Gizarte Eragileei zuzendutako formakuntza, sentsibilizazio eta prebentzio goiztiarrerako zerbitzua.
b) Informazio, Aholkularitza eta Orientazio zerbitzua, adin txikiko edo nerabeak dituzten familiei zuzenduta.
c) Gizarte eta Heziketa Esku Hartze zerbitzua eta/edo Esku Hartze Psikosoziala, arrisku egoeran dauden adin txikiko eta familiekin.
d) Desbabestasun arrisku egoeran dauden gazte eta adingabekoen esku-hartzea.

e) Gizarte eta Heziketa Esku Hartze zerbitzua eta/edo Esku Hartze Psikosoziala, gizarte bazterketa egoera arriskuan dauden pertsona heldu eta familiekin.
f) Gizarte eta Heziketa Esku Hartze zerbitzua eta/edo Esku Hartze Psikosoziala laguntza taldeetan. Familia /guraso /adin txikiko eta abarrekin arlo defizitarioak edo sintomak lantzeko, taldeko programak edo jarduerak egitea babesgabetasun eta bazterketa esparruan.

g) Egoerak zehazteko balorazio zerbitzua. Adin txikikoen babesgabetasun egoerak eta gizarte bazterketa egoerak balioetsiko dituzte. (BALORA eta gizarte diagnostiko eta bazterketa balioesteko tresna)

**3.5.- Esparru geografikoa**
Jarduerako esparru geografikoa Zumarragako herria da.

4**.- JARDUKETA PROZEDURA**
**4.1 Zerbitzuaren menpekotasuna**
Kontratatutako zerbitzua, Gizarte Zerbitzuen departamentuaren menpe egongo da, eta garatu behar diren prestazioak koordinatzea eta gainbegiratzea dagokio saileko departamentuko arduradun teknikoari.

**4.2. Zerbitzuaren prestazioa**
Pertsonei arreta eskainiko da udal egoitzetan, etxebizitzetan, inguru irekian, komunitatean edo esku hartzea dagokion pertsonak parte hartzen duen inguruetan.

Gizarte Hezkuntza eta psikosozialeko taldeak zerbitzuari zuzendutako guneak izango ditu:

**3.4.- Servicios a Prestar**
Los programas o actuaciones prioritarias a prestar a través de este servicio deberán ser los siguientes:
a) Servicio de formación, sensibilización y prevención temprana dirigido a los agentes sociales
b) Servicio de información, asesoramiento y orientación dirigido a familias con menores y/o adolescentes a cargo.
c) Servicio de intervención socioeducativa y/o psicosocial con menores y familias en situación de riesgo.
d) Servicio de intervención socioeducativa en medio abierto con jóvenes y menores en situación de riesgo de desprotección.
e) Servicio de intervención socioeducativa y/o psicosocial con personas adultas y familias en riesgo de exclusión social.

f)Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial en grupos de apoyo 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.

g) 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 Zumarraga

**4. PROCEDIMIENTO DE ACTUACION**
**4.1. Dependencia del Servicio**
El servicio contratado dependerá directamente del Departamento de Servicios Sociales correspondiendo la coordinación y la supervisión de las prestaciones a desarrollar a la responsable del área del departamento.
**4.2. Prestación del servicio**
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.

bulegoa Zelai Arizti kultur etxean eta Gazte Txoko (El Salvador auzoa).

Arreta psikosozialerako, bulego bat izango dute Zelai Arizti kultur etxean. Ingurune irekiko sozioedukatibo esku-hartzea gauzatzeko, esku-hartzearen xede diren adingabeekin harremana duten lekuak erabiliko dira, baita Gazte Txoko.

**4.3. Esku hartze mailak**

Zerbitzuak bakarkako, familiako eta taldeko esku-hartzeak gauzatu behar ditu, eta esparru familiarrean edo komunitarioan garatu ahal izango dira.

**4.4. Esku hartze prozedura**

Esleipendun enpresak zerbitzuan integratutako prestazio guztiak garatuko ditu.

Gizarte Zerbitzu departamentuko pertsonalak bideratutako pertsona guztiak artatuko ditu, eta planteatu den Gizarte Hezkuntza eta psikosoziala esku hartzearen helburuak bere gain hartuko ditu. Eta honi buruz eskatzen diren balorazio eta txostenak egingo dira.

Jarraitu beharreko jarduera protokoloak, Gizarte Zerbitzuetako Euskal Sisteman esku hartzeko oinarrizko prozeduran du oinarria, zeina abenduaren 5eko 12/2008 Legeak (Gizarte Zerbitzuei buruzkoa) eta urriaren 6ko 185/2015 Dekretuak (Gizarte Zerbitzuetako Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorrori buruzkoa) ezarri zuten.

- Gizarte Langilearena da beharra jaso eta balorazioa egiteko ardura.
- Arreta Pertsonalizatu Plana egingo du, esku hartze arloak eta helburuak eta behar duen programa/zerbitzuak finkatuz.
- Kontratatutako taldeko profesionalek adostutako esku hartze plana zehaztu eta aurrera eramango dute.
- Taldeko profesionalei eta kasua dagokion gizarte langileari dagokio esku hartzearen eta adostutako helburuen jarraipena eta ebaluazioa egitea.

Prozesu guztian, kontuan izango da:

El equipo psicosocial y socioeducativo dispondrá de espacio destinado al servicio en los siguientes equipamientos municipales de Zumarraga: oficina en Zelai Arizti kultur etxea y Gazte Txoko (Barrio de El Salvador).

Para la atención psicosocial, dispondran de una oficina en Zelai Arizti kultur etxea. La intervención socioeducativa en medio abierto se desarrollará utilizando los lugares en los que se relacionen los menores objeto de la intervención y también las dependencias del Gazte Txoko.

**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 Servicios Sociales asumiendo los objetivos de intervención socio-educativa y/psicosocial que se planteé. 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.

- La trabajadora social es la responsable de recoger y realizar la valoración de la necesidad.
- Realizará 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.
- Corresponderá a las personas profesionales del equipo y a la trabajadora social referente del caso realizar los
- seguimientos y evaluación de la intervención y de los objetivos marcados.

- Egin behar den esku hartze zuzena, esku hartzean parte hartu behar duen pertsonaren parte hartze eta adostasunarekin arreta pertsonalaren planaren diseinua eta markatutako helburuekin (koordinazio bileretan parte hartuaz, konpainia eta profesional desberdinen aurkezpenetan.…).
- Esku hartzeen deribazio, jarraipen eta amaierako txostenak, babesgabetasun eta bazterketa egoeren balorazio txostenak egin.
- Kasuen esku hartzean eta gainbegiraketan lan egiten duten profesional desberdinen koordinazioa.
- Esku hartze komunitarioa eta taldekoa.
- Genero ikuspegia.

**5.- LAN TALDEA**
**5.1.- Antolamendua**

Zerbitzuaren emakidadunak, plegu honetan aurreikusitako zerbitzuak ahalik eta modurik onenean eman ahal izateko antolamendu-mailako egitura aurreikusi beharko du, pertsona erabiltzaileen bizi kalitatearen hobekuntza izango da helburu nagusia, eta horren emaitzak agerikoak izan beharko dira.
Plegu honetan zehaztutako zerbitzu bakoitzak beharrezko langile, azpiegitura eta ekipamendu kopurua izango du, era horretan, araudi aplikagarrian xedatutako gutxienekoak betez, zerbitzuak bermatzeko.

Koordinatzaile bat izango da lan taldea eta zerbitzuak kudeatzeko.

Lan taldeak beharrezkoa duen formazioa izango du, aurrera eman behar diren zerbitzuak eta funtzioak modu egokian gauzatzeko.
Eskaintzan aurkeztu beharko du lan taldearen antolaketa, langile bakoitzaren funtzioak zehaztuz, bai arreta zuzena, bai zeharkakoa eskaintzen denean.

Zumarragako Udaleko Gizarte Zerbitzuetako departamentuak izango du kontratatutako zerbitzuen jarraipena eta kontrola egiteko ardura: horretarako, zehaztutako mekanismoak erabiliko dituzte, eta jarduerak etengabe ikustatuko dituzte.

En todo el proceso se tendrá en cuenta:

- La intervención directa a 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.

**5.- EQUIPO TÉCNICO**
**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.
El Ayuntamiento de Zumarraga a través del Departamento de Servicios Sociales realizará el seguimiento y control de los servicios. Para ello aplicarán los

**5.2. Osaera**

Esleipendun enpresak beharrezko diren giza baliabideak izan beharko ditu zerbitzua modu egokian eskaintzeko, pertsonal horrek sortutako kostu guztiak bere gain hartuz, eta inondik inora ez dute Udalarekin lotura administratiborik izango. Udalak ez du inolako erantzukizunik izango enpresa eta bere pertsonalaren arteko harremanetatik sortutako ardurengatik.

Esleipendun taldeak behar diren giza baliabideak ziurtatu beharko ditu, Zumarragako Udalak eskaintzen duen zerbitzuaren arreta zuzena eta zeharkakoa eskaintzeko eta jarraipen egokia egiteko.
Zerbitzuaren garapenean lan zuzena egingo duen taldea osatuko da:

- 4 gizarte hezitzaile edo gizarte langilek osatuta egongo da, eta sexuaren araberako ordezkaritza orekatua bermatuko da.

  Urtean eskaini beharreko orduak 4 jardunaldi osoan izango dira, esku hartze sozialari buruzko Gipuzkoako hitzarmen kolektiboan ezarritakoaren arabera.

- Psikologo - psikoterapeuta bat:

  Urtean eskaini beharreko orduak lanaldi osoaren ordu kopurua izango da (bi lanalditan banatuta), esku hartze sozialari buruzko Gipuzkoako hitzarmen kolektiboan ezarritakoaren arabera.

- Koordinatzaile bat

  Urtero egin beharreko orduen guztizkoa %25ekoa izango da, indarrean dagoen Gipuzkoako eskuhartze sozialeko hitzarnenaren arabera.

Proposamen teknikoa aurkeztuko da, eta bertan zehaztuko dira esleipendun zerbitzuko profesional bakoitzari dagozkion funtzioak eta ordutegia

**6.-ORDUTEGIA ETA LAN EGUTEGIA**

Pertsonari arreta goiz eta/edo arratsaldeko ordutegian eskainiko zaio, pertsona/familiaren

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 Ayto., quedando éste 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 Zumarraga.
El equipo que trabajará directamente en el desarrollo del Servicio estará compuesto por:
-4 jornadas de educadores/as o trabajadores/as sociales, con representación equilibrada de ambos sexos.

  El número total horas a realizar anuales será el de 4 jornadas completas de acuerdo al convenio colectivo de intervención social de Gipuzkoa vigente.

- 1 psicólogo/a –psicoterapeuta

  El número total horas a realizar será de 1 jornada laboral (distribuida en dos ½ jornadas) de acuerdo al convenio colectivo de intervención social de Gipuzkoa vigente

- Un/una coordinador/a:

  -El número total horas a realizar anuales será de un 25% de jornada de acuerdo al convenio colectivo de intervención social de Gipuzkoa vigente.

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.

ezaugarrien eta esku hartzearen arlo eta helburuen arabera.

Prestazioen ordutegia, egin beharreko esku hartzeen araberakoa izango da.
Ordutegia malgua izango da, dauden beharren arabera.
Salbuespen modura eta beti , inguru irekian gizarte hezkuntza jardueren barruan, beste esku hartze ordutegiak ezarri ahal izango dira.

Salbuespen modura, zerbitzua larunbatetan eskainiko da egoeraren behar bereziei erantzuna emanez.

Zumarragako Udalak ezarritako lan egutegia errespetatuko da (jaiegunak,..)

**7.- LANGILEEN PRESTAKUNTZA**
Enpresak, taldea osatzen duten langileei zuzendutako urteko Formazio Plana aurkeztu beharko du.

**8.- ERREKURTSO MATERIALAK**
Zumarragako Udalak zerbitzuaren eta esleitutako enpresaren eskura jarriko du zerbitzuaren garapen osorako guneak.

Zumarragako Udalak, proiektu honetako ekintza batzuk aurrera eramateko urtero 4.000 euroko.

Enpresak ipini beharko du:
- Zerbitzua behar bezala ematea bermatuko duten ekipo eta programa informatikoak.
- Zerbitzura zuzenki edo zeharki lotuta dauden profesional guztien eta gizarte zerbitzuetako departamentuko langileen artean komunikazioa bermatuko duten komunikazio eta kontrolerako baliabide teknikoak (langileentzat mugikorrak, posta elektronikoa … )
- Zerbitzu honen enpresa esleituak, erabiltzaileei arreta zuzena emateko beharrezko diren beste material eta zerbitzuen gastuak bere gain hartu beharko ditu, profesionalaren garraio gastuak barne, herritik kanpora egin beharreko akonpainamendua beharrezkoa balitz.

**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 acuerdo a las necesidades existentes.
Excepcionalmente y siempre en el marco de actuaciones socioeducativas en medio abierto se podrán establecer otros horarios de intervención.
De manera excepcional se ofrecerá servicio los sábados atendiendo a las necesidades específicas de la situación.
Se respetará el calendario laboral establecido por el Ayuntamiento de Zumarraga (días festivos,..)

**7.- FORMACIÓN DEL PERSONAL**
La empresa deberá presentar un Plan de Formación anual para el personal que compone su equipo.

**8.- RECURSOS MATERIALES**
El Ayuntamiento de Zumarraga pondrá a disposición del servicio y de la empresa adjudicataria espacio para el desarrollo del Servicio en su totalidad.
Asimismo, el Ayuntamiento de Zumarraga dispondrá de una partida presupuestaria de 4.000 € anuales para actividades.

La empresa deberá disponer:
- Equipos y programas informáticos que garanticen una adecuada prestación del servicio.
- 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 Servicios sociales.
- 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

**9.- BARRUKO ETA KANPOKO KOMUNIKAZIOAK ETA IRUDI KORPORATIBOA.**

Modu orokorrean esanda, plegu honen xede eta helburu diren jarduerei aipamena egiten dieten jakinarazpenetan, Zumarragako Udala-Gizarte Zerbitzuen Departamentua izena agertu beharko da.

Horrez gain, Zerbitzu barruan irudia eraman dezaketen identifikazio edo seinalapen osagaietan, paper gauzetan, txosten eta gainerako euskarrietan, Zumarragako Udalak-Gizarte Zerbitzuen Departamentuak definitutako begiarekiko identitate irudia islatuko da.

**10.- SEXU DELITUEN BERARIAZKO ZIGOR- AURREKARIEN ZIURTAGIRIA**

Adingabekoaren babes juridikoaren urtarrilaren 15eko 1/1996 Lege Organikoa betez, Umeak babesteko uztailaren 28ko 26/2015 Legeak eta Boluntariotzaren urriaren 14ko 45/2015 Legeak aldatua, sexu-delituen berariazko zigor-aurrekarien ziurtagiriak aurkeztu behar dira beren funtzioak betetzeko adingabekoekin lan egiten duten zerbitzuetako langile guztiei buruz.

**11. FAKTURAZIOA**

Esku hartze sozioedukatibo eta psikosoziala egiteko zerbitzua hilero fakturatuko da.

**12.- ZERBITZUAREN EBALUAZIO, JUSTIFIKAZIO ETA KONTROL SISTEMAK**.

Zerbitzuaren ebaluaketa, hilero, hiru hilero, sei hilero eta urtero egingo da.

Esleitutako enpresak aurkeztu beharko duen txosten teknikoan zerbitzuaren ebaluaketa, justifikazio eta kontrol proposamena egingo du.

Behin proposamena balioetsi ondoren, esleitutako enpresarekin adostuko da aurkeztu beharreko dokumentazioa, garatuko diren ebaluaketa mailen arabera:

-Kontratuaren garapen orokorraren ebaluaketa
-Zerbitzuaren metodologiaren eta antolakuntzaren ebaluaketa
-Landutako kasuen eraginkortasunaren ebaluaketa

consecuencia de la necesidad de realizar acompañamiento fuera del municipio.

**9.- COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS E IMAGEN CORPORATIVA.**

Con carácter general, en las comunicaciones que hagan referencia a las actividades objeto de éstos pliegos, deberá hacerse constar el nombre del Ayuntamiento de Zumarraga -Departamento de Servicios Sociales.

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 Zumarraga -Departamento de Servicios Sociales.

**10.- CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES DE DELITOS SEXUALES**

En cumplimiento de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, modificada por Ley 26/2015, de 28 de julio de Protección de la Infancia, y por la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, se presentarán certificados de antecedentes penales específico sobre delitos sexuales de todas las personas trabajadoras del servicio que en el desempeño de sus funciones, trabajen en contacto con menores.

**11.FACTURACIÓN**

El servicio socioeducativo y psicosocial se facturará mensualmente.

**12.- SISTEMAS DE EVALUACIÓN, JUSTIFICACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO EN GENERAL.**

La evaluación del servicio se desarrollará mensualmente, trimestralmente, semestralmente y anualmente.

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

Una vez valorada la misma se acordará con la empresa adjudicada la documentación a presentar según los niveles de evaluación a desarrollar.

-Evaluación del desarrollo global del contrato

-Orduen banaketa
-Kasu bakoitzarekin egindako orduak
-Kasu bakoitzaren koordinazioari egindako orduak
-Eragileekin egindako orduak
-Gizarte zerbitzuekin egindako orduak
-Txosten kopurua
-Deribazioak
-Etb

-Evaluación de la metodología y la organización del servicio
- Evaluación de la eficacia en los casos tratados
- Distribución horaria
- Horas dedicadas a cada caso
- Horas de coordinación con cada caso

- Horas con los agentes
- Horas con los Servicios Sociales
- Número de informes
- Derivaciones
- Etc.

DILIGENCIA.- La extiendo yo, el Secretario del Ayuntamiento, para hacer constar que el presente Pliego de Cláusulas Técnicas ha sido aprobado por el Pleno del Ayuntamiento, en sesión extraordinaria celebrada el día 13 de julio de 2021.

Zumarraga, a

EL SECRETARIO,

Elektronikoki sinatutako agiria
ZUMARRAGAKO UDALA
Documento firmado electrónicamente

**Firmado por: LUCIA OCARIZ BADIOLA**
**Fecha : 15/07/2021- 14:52:03**