

Expediente nº2024-055625

Área de Acción Social

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: Servicio de intervencion socioeducativa y comunitaria con personas adultas en situación o riesgo de desprotección y sus familias del municipio de Bilbao.

ELABORADO POR:

JEFATURA DEL NEGOCIADO DE PROTECCION DE PERSONAS ADULTAS

JEFATURA DE LA SECCIÓN DE ACCIÓN SOCIAL DE BASE

JEFATURA DE LA SUBÁREA DE ATENCIONES GENERALES

SUBDIRECTORA JURIDICO-ADMINISTRATIVA

Con el visto bueno de:

DIRECTOR DEL ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL

ÍNDICE

CLÁUSULA PRIMERA: EL SERVICIO A CONTRATAR	1
1 Objeto	
2 Prestaciones	
3 Ámbito territorial	
4 Ámbito temporal	
5 Naturaleza pública del servicio	
6 El programa PISECA	
CLÁUSULA SEGUNDA: EL EQUIPO HUMANO	3
CLÁUSULA TERCERA: LAS PERSONAS PROFESIONALES QUE COMPONEN EL EQUIPO	4
1 Equipo profesional: perfil, experiencia profesional y capacitación lingüística	
2 Calendario	
3 Horario	
4 Formación	
5 Estabilidad, contingencias laborales y sustituciones	
CLÁUSULA CUARTA: GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	9
CLÁUSULA QUINTA: OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA	9
1 Medios materiales y personales	
2 Memoria e informes	
3 Idioma	
4 Protocolo de violencia externa	
5 Alumnado en prácticas	
6 Huelga	
CLÁUSULA SEXTA: DIFUSIÓN DEL SERVICIO, DOCUMENTACIÓN Y DERECHOS DE IMAGEN	13
 ANEXO I: EL PROGRAMA DE INTERVENCION SOCIOEDUCATIVA Y COMUNITARIA CON PERSONAS ADULTAS EN SITUACION O RIESGO DE DESPROTECCION Y SUS FAMILIAS DEL MUNICIPIO DE BILBAO-PISECA-.	

CLAÚSULA PRIMERA: EL SERVICIO A CONTRATAR

1.- OBJETO

Se contrata la prestación del Servicio de Intervención Socioeducativa y Comunitaria de Adultos (PISECA), un servicio de carácter preventivo y polivalente, enfocado a las personas adultas en riesgo o situación de desprotección, de acuerdo con las necesidades y la realidad de las zonas de actuación de los Servicios Sociales del municipio de Bilbao.

El servicio que se contrata complementará las actuaciones desarrolladas por los Servicios Sociales Municipales en el ámbito de sus competencias, teniendo en cuenta lo previsto en la Ley 12/2008 de 5 de diciembre, de Servicios Sociales del País Vasco y en el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Este servicio está integrado en el conjunto de las actividades a realizar y desarrollarse por los Servicios Sociales de Base (SSB) municipales, que se corresponden con la atención primaria, de competencia municipal.

2.-PRESTACIONES

Los Servicios Sociales Municipales (SSM) desarrollarán su intervención con personas adultas en riesgo o situación de desprotección mediante el reconocimiento de la existencia de una situación de necesidad, en los términos previstos en el art. 11 del Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, que precisen de una intervención socioeducativa, y que en cuya prescripción técnica se valore dicha intervención como idónea, en combinación con otros recursos, para dar una respuesta a la necesidad de protección desde una atención personalizada e integral dentro del entorno de referencia.

Este programa complementará las acciones de los SSM en los dos ámbitos de intervención: ámbito domiciliario, que se trabajará a nivel individual o familiar y el ámbito comunitario, que se trabajará a nivel individual o grupal.

El servicio que se contrata contempla, entre otras, las siguientes prestaciones:

- 1.- Colaboración mediante apoyo técnico altamente especializado cuando se requiera, con los/las profesionales de los Servicios Sociales de Base (SSB) en los procesos de diagnóstico y de desarrollo de planes de atención personalizados, y trabajando en equipo con las trabajadoras sociales responsables de caso.
- 2.- Elaboración y desarrollo de proyectos socioeducativos individuales destinados a personas adultas en situación o en riesgo de desprotección, en el contexto del Plan de Atención Personalizado (PAP).

3.-Apoyo técnico y colaboración con el Negociado de Protección de Personas Adultas en la revisión de diagnósticos y propuestas de PAP, así como en la evaluación global del servicio/programa y propuestas de mejora del mismo.

3.-ÁMBITO TERRITORIAL

El servicio será desarrollado por un único equipo de profesionales y se prestará en aquellos Servicios Sociales de Base del municipio que el Área de Acción Social determine.

El ámbito territorial de este servicio es extensivo a todo el municipio de Bilbao.

4.-ÁMBITO TEMPORAL

El servicio se prestará todos los días laborables del año, de lunes a viernes.

5.-NATURALEZA PÚBLICA DEL SERVICIO

5.1.-Titularidad pública del servicio

El Área de Acción Social, a través de su organización administrativa determinará en cada caso la prestación del servicio, su duración, contenido e intensidad.

La entidad adjudicataria deberá seguir para la prestación del servicio cuantas indicaciones realice el Área de Acción Social respecto a la forma y modalidad del mismo y adaptarse a cuantas modificaciones de tiempo, intensidad, etc. sean necesarias de acuerdo con los presentes Pliegos y con los criterios del Área de Acción Social.

Por otra parte, la entidad adjudicataria dará cuenta inmediatamente a los responsables pertinentes del Área de Acción Social de cualquier variación en la situación de la persona usuaria, y de las tareas a desarrollar, así como de los profesionales que los atienden, a fin de que puedan adoptarse las medidas oportunas con la máxima urgencia.

La adjudicataria queda obligada al cumplimiento durante toda la vigencia del contrato de lo previsto en la Ley 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 y demás normativa de desarrollo.

El Área de Acción Social podrá dictar las directrices, orientaciones, objeciones e instrucciones necesarias de cara la mejor coordinación y eficacia en la prestación del programa. A estos efectos, la adjudicataria deberá acudir a reuniones de coordinación con el Área de Acción Social u otros agentes públicos o privados, cuando lo solicite el Área de Acción Social.

5.2.-Vinculación a los Servicios Sociales de Base municipales y al programa municipal de protección a las personas adultas

El equipo y las personas profesionales objeto de la presente contratación, constituyen un recurso vinculado a los Servicios Sociales de Base, por lo que sus profesionales deberán trabajar en estrecha coordinación con éstos, teniendo en cuenta que son los Servicios Sociales de Base los responsables en última instancia de las situaciones de riesgo en las que se puedan encontrar las personas adultas del municipio.

Asimismo, el equipo y las personas profesionales objeto de la presente contratación se incorporan al programa municipal de protección a las personas adultas, como dispositivos de los Servicios Sociales de Base para la detección, diagnóstico e intervención en este tipo de situaciones de desprotección.

Se establece como obligación contractual esencial esta vinculación del equipo a los Servicios Sociales de Base y al programa municipal de protección a las personas adultas, de forma que su incumplimiento podrá dar lugar a la resolución del contrato.

El equipo atenderá toda la demanda de intervención proveniente de los Servicios Sociales de Base. En el supuesto de que no pudieran hacerse cargo de la misma, se comunicará esta circunstancia al Área de Acción Social por parte de la entidad adjudicataria, siendo el Área quien, una vez analizada la situación, determinará si procede, la adopción de las medidas oportunas, incluyendo los criterios en la priorización de la atención.

6.-EL PROGRAMA DE INTERVENCION SOCIOEDUCATIVA Y COMUNITARIA CON PERSONAS ADULTAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE DESPROTECCIÓN Y SUS FAMILIAS DEL MUNICIPIO DE BILBAO-PISECA-

El alcance, las características, los objetivos, los destinatarios, las modalidades/tipos de intervención y la gestión del servicio, entre otros aspectos, quedan recogidos en el **ANEXO I** que se adjunta a los presentes Pliegos.

CLAÚSULA SEGUNDA: EL EQUIPO HUMANO

El servicio se desarrollará por un único equipo, que prestará un total de 9,34 jornadas completas, una de las cuales desempeñará labores de coordinación.

Dichas jornadas se desempeñarán por un máximo de 12 profesionales. En todo caso, el/la profesional sobre el que recaiga la coordinación deberá desempeñar una jornada completa como tal.

El equipo profesional para desarrollar este programa será de carácter mixto, en lo relativo al género. A lo largo de la vigencia del contrato, se deberá respetar, al menos,

la proporción de figuras profesionales masculinas existente al inicio del contrato y se tenderá a equilibrar el número de profesionales masculinos y femeninos de los equipos para llegar a un 40%/60% de cada género.

La persona que coordine el equipo dedicará su jornada laboral a las tareas propias de coordinación interna del mismo y a las tareas y funciones específicas que determine el Área de Acción Social, de acuerdo con lo establecido en el Anexo I.

El/la coordinador/a del PISECA dedicará su jornada laboral a las tareas propias de la coordinación interna del Equipo, de la coordinación con el Negociado de Protección de Personas Adultas, de la coordinación con el/la coordinador/a del SSB correspondiente, a la interlocución con el Área de Acción Social y a las tareas y funciones específicas que determine el Área de Acción Social, de acuerdo con los protocolos y procedimientos que se establezcan para el desarrollo de la intervención municipal.

El equipo profesional, se ubicará en un local sito en Bilbao, que deberá aportarse por la adjudicataria. El local deberá reunir condiciones adecuadas y deberá estar localizado en un lugar accesible, sin barreras arquitectónicas, y bien comunicado, además de resultar idóneo para el número de profesionales que lo ocupen, así como para poder atender en el mismo a alguna persona usuaria, dado el caso. En todo caso, la elección del local deberá contar con el visto bueno del Área de Acción Social.

CLAÚSULA TERCERA: LAS PERSONAS PROFESIONALES QUE COMPONEN EL EQUIPO

1.-EQUIPO PROFESIONAL: PERFIL, EXPERIENCIA PROFESIONAL Y CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA

TABLA DE PERFILES PROFESIONALES			
Responsabilidad en el contrato	Titulación/formación	Experiencia mínima	Idiomas
Coordinador/a	Grupo profesional de nivel 2A del Convenio Colectivo de Intervención Social de Bizkaia que, tal y como indica, estará encargado de tareas que requieran altos niveles de complejidad y autonomía. Normalmente, aunque no exclusivamente, con formación universitaria media (diplomatura o grados) en materias propias o relacionadas con la intervención socioeducativa como, por ejemplo, Educación Social, Trabajo Social.	2 años en intervención y en aplicación de técnicas de intervención socioeducativa	Al menos el 40% de los/las profesionales del equipo deberán estar en posesión de titulación de euskera correspondiente al Nivel C1 o titulación equivalente conforme al decreto 297/2010.
Profesional Intervención Socioeducativa			

Los/las profesionales que componen el equipo profesional deberán garantizar que el euskera, al igual que el castellano, sea lengua de servicio en sus relaciones con las

personas adultas y el resto de profesionales, tanto en la atención telefónica como en la presencial.

Para ello, se deberá acreditar que, al menos, el 40% de los profesionales del equipo están en posesión de titulación de euskera correspondiente al Nivel C1, o titulación equivalente conforme al decreto 297/2010.

La entidad adjudicataria aportará, antes del inicio del contrato y como requisito previo a la firma del acta de inicio, constituyendo parte de su oferta, una relación nominal e identificativa de los profesionales del equipo, indicando además el puesto/función que ocupan. Deberá acreditarse en este momento la titulación, la experiencia profesional y la capacitación lingüística de cada uno de los profesionales.

El cumplimiento de lo previsto en esta cláusula y los compromisos contenidos en la oferta del contratista respecto al equipo humano, se considera obligación contractual esencial de forma que su cumplimiento por parte del contratista podrá ser causa de resolución del contrato.

2.-CALENDARIO

El servicio se prestará de forma regular y continua y en ningún caso podrá suspenderse, debiendo prestarse todos los días laborables del año.

Teniendo en cuenta los periodos vacacionales del año y otras circunstancias especiales, en todo momento, se exigirá la presencia de al menos el 50% de los profesionales que componen el equipo y nunca menos de dos profesionales titulares o de plantilla, independientemente del total de profesionales del equipo.

La entidad adjudicataria presentará una semana antes de la formalización del acta de inicio, una propuesta de calendario de prestación del servicio que recoja la distribución de días laborables, fiestas y vacaciones de cada uno de los profesionales componentes del equipo y que garantice la presencia mínima antes indicada. Para los años posteriores al año 2025, esta propuesta de calendario se presentará 15 días antes de finalizar el año en curso.

El calendario de prestación del servicio habrá de ser comunicado anualmente al Área de Acción Social.

La entidad adjudicataria será responsable del cumplimiento del calendario asumiendo las responsabilidades que se deriven de las ausencias no autorizadas.

3.-HORARIO

El servicio se prestará de lunes a viernes, excluidos fines de semana y festivos. Las jornadas de los profesionales adscritos al servicio se desarrollarán conforme a las distintas necesidades de las personas usuarias, esto es con flexibilidad, dentro del siguiente tramo horario: de 8:00 h a 20:00 horas. Dentro del tramo horario indicado, la

intervención socioeducativa será más intensiva en períodos de incorporación de nuevas personas usuarias al servicio y en períodos de crisis.

Las entidades adjudicatarias presentarán 15 días antes de la firma del acta de inicio del servicio, un horario semanal en el que se especificarán los horarios de cada profesional del equipo.

La organización y distribución de los horarios establecidos por la adjudicataria del servicio habrán de ser comunicadas anualmente al Área de Acción Social, 15 días antes de finalizar el año en curso.

La entidad adjudicataria será responsable del cumplimiento de los horarios establecidos asumiendo las responsabilidades que se deriven de las ausencias no autorizadas.

4.-FORMACIÓN

Dentro de la jornada laboral anual de cada profesional, la entidad adjudicataria deberá destinar 20 horas a formación y reciclaje específicos en materia de desprotección en adultos y en el abordaje y prevención de estas situaciones, a través de estrategias y técnicas que se adecúen a los perfiles profesionales del equipo y a las intervenciones municipales previstas. En todo caso, deberán formarse en las siguientes materias específicas:

- Detección y abordaje de drogodependencias.
- Abordaje de casos con conductas de acumulación compulsiva en el domicilio (Síndrome de Diógenes, Síndrome de Noé, y otras conductas de acumulación).

Si fuera necesario, deberá destinar horas de formación a la mejora del manejo de la aplicación informática de gestión del Área de Acción Social: BilbaoGES.

La entidad adjudicataria deberá organizar la formación respetando el funcionamiento del servicio, asimismo deberá financiar todas las acciones formativas.

La entidad adjudicataria aportará, en el plazo de 1 mes desde la formalización del acta de inicio, un Plan de Formación anual en el que indicará las necesidades y orientaciones competenciales para los profesionales de su equipo.

A final de cada año se entregarán por parte de la entidad adjudicataria las certificaciones de participación de cada profesional en las acciones formativas realizadas.

El Plan de Formación anual habrá de ser comunicado cada año al Área de Acción Social.

Por otro lado, la asistencia o participación de los profesionales de los equipos, dentro del calendario laboral y al margen de las 20 horas de formación establecidas, en jornadas o foros de interés que surjan a lo largo del año deberá ser, así mismo, autorizada previamente por el Área de Acción Social.

El Área de Acción Social también podrá proponer dentro del calendario laboral:

- La participación de profesionales, como representantes de los programas municipales, en foros y comisiones que el Área de Acción Social estime de interés.
- La participación de profesionales en actos (formativos o no) promovidos por el Ayuntamiento de Bilbao o por otras Administraciones y entidades que sean de interés para el Área de Acción Social, comunicándolo a la entidad adjudicataria con la oportuna antelación.

5.-ESTABILIDAD, CONTINGENCIAS LABORALES, SUSTITUCIONES Y NUEVAS INCORPORACIONES.

El equipo asignado deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del contrato:

- La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado según valores especificados en la oferta, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, dará lugar al requerimiento a la adjudicataria de adopción de medidas para su corrección.
- Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, o resulten incidencias respecto a la correcta ejecución del servicio, se pondrá en conocimiento de la adjudicataria para adopción de medidas para su corrección.
- Si la adjudicataria propusiera el cambio de una persona del equipo designada en la oferta lo comunicará por escrito con 15 días de antelación exponiendo los cambios realizados y adjuntará datos de perfil equivalente que adscribirá para sustitución.

Los medios humanos aportados por la contratista para la ejecución del contrato estarán sometidos al poder de dirección y organización del adjudicatario en todo ámbito y orden legalmente establecido; será por tanto el adjudicatario el único responsable de dicho personal, no teniendo, por tanto, vinculación jurídico-laboral alguna con el Ayuntamiento de Bilbao. Todo ello con independencia del control de la ejecución del contrato que corresponda.

En aras a garantizar la estabilidad de los equipos y la calidad de la prestación del servicio, los/las profesionales titulares que componen el equipo deberán permanecer durante el tiempo de duración del contrato.

Se establece como obligación contractual esencial la adscripción al mismo del personal subrogado de forma que su incumplimiento podrá dar lugar a la resolución del contrato.

Se prevén los siguientes casos de sustitución de algún profesional adscrito al programa:

- Razones imprevistas o de fuerza mayor.

- No idoneidad de algún profesional, por la existencia de quejas o inadecuación en el ejercicio de sus funciones.
- Baja laboral de algún profesional por enfermedad, accidente, bajas voluntarias, bajas por rescisión del contrato, jubilación, permisos, excedencias etc.

Cualquiera que sea la incidencia que dé lugar a la sustitución, deberá de ser comunicada al Negociado de Protección de Personas Adultas de forma inmediata.

En todos estos casos de circunstancias no previsibles, se hará precisa la sustitución de el/la profesional en un plazo máximo de 15 días naturales desde la fecha en que se produzca la circunstancia no previsible que dé lugar a la sustitución (circunstancia imprevista o de fuerza mayor, informe del Área declarativo de la no idoneidad, fecha de baja laboral etc.), teniendo en cuenta que las necesidades del programa deben quedar cubiertas desde el primer día. Por el contrario, en los casos donde la causa que dé lugar a la sustitución fuera previsible (jubilación, excedencia, baja voluntaria, etc.) la sustitución se hará de forma inmediata.

La sustitución de las profesionales del equipo de PISECA deberá ser comunicada por la adjudicataria, debiendo acreditarse que los/las nuevos/as profesionales ostenten las condiciones de perfil y experiencia exigidas para la contratación.

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de mantener la adscripción de los/las profesionales titulares a los programas contratados, salvo en los casos legalmente reconocidos en el convenio colectivo de aplicación y en la legislación laboral.

La documentación completa de la persona propuesta como sustituta deberá remitirse, de una sola vez, al Área de Acción Social por lo menos 3 días naturales antes de que finalice el plazo para la sustitución.

Cuando la entidad adjudicataria tenga que proceder a la sustitución de los/las profesionales titulares, deberá tener en cuenta el conocimiento del euskera de las personas sustitutas para avanzar en el equilibrio del conocimiento de las dos lenguas oficiales, acreditando la capacitación lingüística de la persona sustituta correspondiente al nivel C1, mediante títulos y certificados recogidos en el decreto 297/2010 de adecuación al Marco Común Europeo de referencia.

Cuando la entidad adjudicataria tenga que proceder a la sustitución del/la coordinador/a, deberá hacerlo con una persona que haya formado parte del equipo de profesionales del servicio municipal de protección de personas adultas durante al menos 2 años, siempre que en el equipo de profesionales haya alguna persona con una antigüedad de 2 años formando parte del equipo.

El cumplimiento de lo previsto en esta cláusula, así como de los compromisos contenidos en su oferta respecto al equipo humano se considera obligación contractual esencial de forma que su incumplimiento por parte del contratista podrá ser causa de resolución del contrato.

CLAÚSULA CUARTA: GASTOS DE FUNCIONAMIENTO

Durante todo el periodo de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria dispondrá de la cantidad máxima de 7.000,00€/año o parte proporcional a los días de contrato para sufragar, en su caso, los gastos derivados de la ejecución del servicio y relacionados directamente con necesidades de las personas usuarias, que resultan imprevisibles y/o de imposible concreción en el momento de elaboración de este pliego: gastos de desplazamiento, de alimentación, de vestido, de medicación, otros productos de primera necesidad, gastos relacionados con gestiones administrativas (tramitación de documentos identificativos, gastos notariales, etc.).

Estos gastos se facturarán mensualmente y de forma separada a los gastos de prestación del servicio y se adjuntará a la factura electrónica un listado de dichos gastos y sus correspondientes justificantes. El importe de 7.000€ se determina como coste total para la adjudicataria, por lo que si la entidad adjudicataria estuviera sujeta a IVA, la cantidad máxima anual de 7.000€ se corresponderá con la base imponible de los justificantes adjuntados a las facturas y a su vez formará parte de la base imponible de las facturas mensuales ; si no estuviera sujeta a IVA, la cantidad máxima anual de 7.000€ lo será de la totalidad de los justificantes (B.I.+IVA), importe que a su vez formará parte de la base imponible de las facturas mensuales.

CLAÚSULA QUINTA: OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.

1.-MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES

La entidad adjudicataria está obligada a aportar los medios personales y materiales suficientes y adecuados para la prestación del servicio. Desde el comienzo del contrato y durante toda la ejecución del mismo, la entidad adjudicataria del servicio deberá mantener una oficina con organización administrativa y funcional en el municipio de Bilbao.

La entidad adjudicataria deberá rotular, asumiendo su coste, el local-sede del programa contratado, debiendo identificarse claramente que el programa es de titularidad municipal para lo cual obligatoriamente tiene que aparecer el logotipo del Ayuntamiento de Bilbao, según modelos facilitados por el Área de Acción Social. La misma identificación deberá realizarse en cuantos documentos, formularios, memorias etc. se generen al albur de estos programas contratados.

La entidad adjudicataria realizará, asumiendo su coste, las tareas administrativas y de gestión necesarias para la buena marcha del programa contratado.

La entidad adjudicataria deberá proporcionar para la buena marcha del programa, asumiendo su coste, los siguientes elementos materiales:

- **Ordenadores personales:** se precisan ordenadores personales cuyo sistema operativo sea compatible con el del ayuntamiento, de forma que puedan

trabajar con las aplicaciones informáticas del Área de Acción Social (Microsoft Windows). Asimismo, deberán disponer de cuantas licencias de software sean necesarias para la gestión del programa. Todos los ordenadores deberán disponer de sistema de comunicaciones WIFI. Todos y cada uno de los/las profesionales dispondrán de un ordenador personal. Los ordenadores serán de sobremesa o portátiles. En la elección por uno u otro tipo de ordenador se tendrá en cuenta el espacio físico del local donde se ubiquen. Todos los equipos que se utilicen (monitores, ordenadores de sobremesa y portátiles) han de cumplir como mínimo los requisitos de eficiencia energética definidos en el estándar Energy Star o equivalente.

- **Escáner, impresora, teléfono fijo, fax, línea telefónica y conexión a internet.** Todos los equipos utilizados han de cumplir como mínimo con los requisitos de eficiencia energética definidos en el estándar Energy Star o equivalente. Las impresoras deben poder imprimir a doble cara de forma automática (función duplex- configurada por defecto) y 2 o más páginas por página.
- **Material de oficina necesario.** El papel utilizado estará fabricado con fibra virgen proveniente de explotaciones forestales sostenibles y/o fibra reciclada: ecoetiqueta Angel Azul, FSC, PEFC (u otras que garanticen ese criterio). Además, el papel debe ser totalmente libre de cloro (TCF, Totally chlorine free).
- **Telefonía móvil:** Todos y cada uno de los/las profesionales dispondrá de un teléfono móvil. Todos los teléfonos móviles deberán ser aptos y disponer de capacidad de datos adecuada para conectarse a las aplicaciones del Área de Acción Social (BilbaoGES), de modo que puedan utilizar el terminal tanto en modo consulta como para introducción de datos.
- Las entidades adjudicatarias asumirán todos los **gastos de transporte y desplazamientos** cuando no estén acompañando a personas usuarias, **ropa de trabajo o signos distintivos** que permitan identificar a los/las profesionales del servicio. La entidad adjudicataria garantizará que la prestación del servicio se realice con el equipamiento adecuado, para que la atención de las personas usuarias se haga con condiciones de seguridad y salud para el equipo profesional (EPIS). Asimismo, realizarán de su cuenta las tareas administrativas y de gestión necesarias para la buena marcha de los programas contratados.
- Las entidades adjudicatarias deberán **rotular** a su cuenta los **locales-sede** de los programas del contrato, debiendo identificar claramente que el programa es de titularidad municipal para lo cual deberá aparecer obligatoriamente el logotipo del Ayuntamiento de Bilbao, según modelos facilitados por el Área de Acción Social. La misma identificación deberá seguirse en toda documentación, actividad o acción que se genere o se lleve a cabo en desarrollo de los programas contratados.
- Las entidades adjudicatarias deberán suscribir un **seguro de responsabilidad civil**.

Las entidades adjudicatarias realizarán una adecuada gestión y uso de los recursos materiales o informáticos que el área de Acción Social ponga a su disposición, en su caso.

Las entidades adjudicatarias deberán organizar y sistematizar la información de los programas contratados. Además, los/las profesionales adscritos/as a este programa deberán utilizar la aplicación informática que al efecto tenga implantada el Área de Acción Social (BilbaoGES), en el momento que el Área lo indique y con las indicaciones técnicas que se den. Asimismo, la entidad adjudicataria deberá facilitar al Ayuntamiento información anual relativa al absentismo de sus profesionales, en el formato que se le indique.

La entidad adjudicataria deberá proporcionar al Área de Acción Social, los teléfonos de contacto y las direcciones de correo electrónico de todas las personas profesionales del equipo.

2.-MEMORIA E INFORMES

Todos los años, la entidad adjudicataria deberá presentar una Memoria anual (en formato papel y digital) comprensiva de la actividad realizada, en la que deberá aportar una evaluación de esta y propuestas para su mejora. El Área de Acción Social podrá determinar la estructura y contenido de la memoria anual.

Asimismo, la adjudicataria deberá elaborar cuantos informes se le soliciten desde el Área de Acción Social en relación con el programa en general o a aspectos concretos del mismo. Así mismo, la entidad adjudicataria tendrá permanentemente actualizada la información sobre las personas atendidas y el desarrollo del programa, y el Área podrá solicitársela en cualquier momento. En todo caso, la citada Memoria habrá de entregarse al Área de Acción Social antes del 31 de enero de cada ejercicio de vigencia. Además, elaborará y presentará un informe trimestral con la información determinada por el Área de Acción Social.

Para ello, la entidad adjudicataria deberá organizar y sistematizar la información del programa contratado. Los datos deberán estar permanentemente actualizados y a disposición del Área de Acción Social.

Además, la entidad adjudicataria deberá registrar y actualizar la información de cada caso (entrevistas individuales o grupales, coordinaciones, acompañamientos, etc.) en la aplicación informática del Área de Acción Social (BilbaoGES).

La entidad adjudicataria deberá proporcionar al Área de Acción Social cuanta información sea requerida sobre la intervención individual con personas usuarias.

3-IDIOMA

La entidad adjudicataria deberá ofrecer su prestación respetando el derecho de las personas usuarias a ser atendidas en las dos lenguas oficiales (euskera y castellano). Además:

- a) La rotulación tanto exterior como interior (avisos, carteles sobre funcionamiento y horario...) del local destinado a la atención e información estará en euskera y castellano.
- b) Los impresos, escritos, memorias y notificaciones de uso público serán realizados en euskera y castellano.
- c) Los mensajes que no tengan una persona destinataria determinada, es decir aquellos emitidos a través de contestador automático, serán en euskera y castellano en ese orden.
- d) La entidad adjudicataria deberá garantizar la atención a las personas adultas en situación o en riesgo de desprotección en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco y que el euskera, al igual que el castellano, sea lengua de servicio tanto en la atención telefónica como en la presencial.

4-PROTOCOLO DE VIOLENCIA EXTERNA

La entidad adjudicataria elaborará un protocolo de gestión de violencia externa, que habrá de presentar al Área de Acción Social en el plazo de 1 mes desde la formalización del Acta de Inicio, y que se ajustará a los criterios que determine el Área de Acción Social.

5-ALUMNADO EN PRACTICAS

La entidad adjudicataria facilitará la realización de prácticas, en relación con el programa contratado; siempre que dichas prácticas no interfieran en la buena marcha del programa contratado, y de acuerdo con el protocolo establecido en cada caso por el Área de Acción Social.

6.-HUELGA

En el supuesto de huelga laboral que afecte al servicio objeto de contratación, la entidad adjudicataria vendrá obligada, a ofrecer las soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindibles que determine la administración competente. Si la entidad adjudicataria no ofreciera dichas soluciones o no las llevara a la práctica, la dirección del contrato podrá promover los contratos que estime precisos para cubrir los servicios mínimos aprobados, cuyo coste deberá asumir la entidad adjudicataria, deduciéndose por tanto de su facturación el importe de los referidos contratos. La responsabilidad que se derive de tales trabajos contratados a terceros será, sin

embargo, de la entidad adjudicataria, a todos los efectos que en este Pliego se contemplan.

Además de lo establecido en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares sobre la huelga, cada vez que se haya convocado una huelga o paro laboral y una vez transcurrida e independientemente de que sus trabajadores/as la hayan o no secundado, al día siguiente de la huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe en el que se indiquen los servicios prestados y el número de horas o servicios que, en su caso, se hayan dejado de prestar. Además, deberá tener su reflejo correspondiente en la factura electrónica del mes en que se ha producido la huelga, en su caso.

CLAÚSULA SEXTA: DIFUSIÓN DEL SERVICIO DOCUMENTACIÓN Y DERECHOS DE IMAGEN.

Al tratarse de un servicio municipal la representación externa, tanto a efectos de relación entre entidades, instituciones, organismos, personas etc., públicas y privadas como con los medios de comunicación, corresponde al Ayuntamiento de Bilbao.

En el supuesto en que la entidad adjudicataria sea convocada para hablar, valorar, intercambiar impresiones sobre el programa y/o su ejecución con cualquier medio de comunicación, solamente podrá realizarlo previa valoración del Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento y en su caso, siguiendo las directrices que se indiquen desde el Gabinete o la Dirección del Área de Acción Social.

Se establece como obligación contractual esencial el cumplimiento de lo previsto en los dos párrafos anteriores, de forma que su incumplimiento podrá dar lugar a la resolución del contrato.

Corresponde al Ayuntamiento de Bilbao la titularidad de la documentación (escrita, audiovisual o por cualquier medio) derivada de la relación con las personas usuarias, de la prestación del servicio o la resultante de la elaboración de informes, estudios etc. dirigida a cualquier destinatario individual o colectivo, público o privado, que la entidad adjudicataria elabore en cualquier fase del desarrollo del servicio y sea derivado de la gestión técnica del contrato.

En toda la documentación que se elabore en el desarrollo del contrato constará la titularidad municipal del servicio. El Área de Acción Social indicará los logotipos que habrán de figurar en los documentos elaborados por el adjudicatario en relación con la gestión técnica del contrato.

Lo dispuesto en esta cláusula se considera una obligación esencial para la entidad adjudicataria, por lo que su incumplimiento podrá dar lugar a la resolución del contrato.

EXP 2024-055625
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS SERVICIO DE
INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA Y
COMUNITARIA CON PERSONAS ADULTAS EN
SITUACIÓN O RIESGO DE DESPROTECCIÓN Y SUS
FAMILIAS DEL MUNICIPIO DE BILBAO -PISECA-

ANEXO I

PROGRAMA PISECA

ÍNDICE

- 1.- PRESENTACION**
- 2.- DEFINICIÓN Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN**
- 3.- OBJETIVOS GENERALES Y OPERATIVOS**
- 4.- POBLACIÓN DESTINATARIA**
- 5.- PRESTACIONES Y AMBITOS DE INTERVENCIÓN**
- 6.- MODALIDADES Y TIPOS DE INTERVENCIÓN**
- 7.- GESTIÓN DEL PROGRAMA.**
- 8.- TITULARIDAD Y SUPERVISIÓN**
- 9.- FUNCIONES DE LOS/LAS PROFESIONALES QUE COMPONEN EL EQUIPO**
- 10.- INCORPORACIÓN DEL PISECA AL SISTEMA MUNICIPAL DE PROTECCIÓN A LAS PERSONAS ADULTAS**

1.-PRESENTACION

Desde el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao se viene trabajando la detección, diagnóstico e intervención de situaciones de riesgo y/o desprotección de personas adultas en el domicilio, situación que cada vez tiene una mayor prevalencia en nuestra sociedad.

La implementación de un procedimiento estandarizado para esta tipología de situaciones, la utilización de herramientas que nos permiten sistematizar la información, así como los criterios técnicos de valoración y diagnóstico social, hacen posible visibilizar las situaciones de auto-abandono, aislamiento y desprotección en sus distintas manifestaciones, que al producirse en el espacio privado del domicilio permanecían ocultas en las fases más tempranas.

En la actualidad, los casos detectados y valorados por los servicios sociales de base susceptibles de intervención tienen una presencia importante, tanto a nivel cuantitativo, como a nivel cualitativo (en la mayoría de los casos, es necesaria una intervención de alta intensidad, sobre todo al inicio de las intervenciones).

La complejidad de las problemáticas y el alejamiento de estas personas de los sistemas públicos de protección conllevan que la demanda llegue de forma indirecta en un alto porcentaje de los casos, lo que plantea una mayor resistencia a la actuación de los Servicios Sociales. Los resultados obtenidos en la evaluación de la intervención socioeducativa de los programas PISECA, desde el año 2015 hasta la actualidad, avalan la idoneidad de los equipos socioeducativos en la atención primaria. Esta intervención, fundamentada en planes de atención personalizados y de carácter interdisciplinar, trata de evitar la cronificación, el agravamiento, la conflictividad y/o el malestar del contexto más inmediato de convivencia, mediante la coordinación y complementariedad de servicios, recursos y profesionales.

La propia Ley 12/2008 de Servicios Sociales, de 5 de diciembre, recoge en su art. 5 que *"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 labor promotora, preventiva, protectora y asistencial, a través de prestaciones y servicios de naturaleza fundamentalmente personal y relacional"*. Igualmente, entre los objetivos del art. 6.1.b, destacan: *"Prevenir y atender las necesidades originadas por las situaciones de desprotección"*.

El Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, en el capítulo IV regula los servicios y prestaciones del Sistema y establece como competencia municipal el Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial definiendo como población destinataria: *"personas en riesgo de (...) desprotección sin límite de edad"*.

2.-DEFINICIÓN Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

El Programa de Intervención Socioeducativa y Comunitaria con Personas Adultas en situación o riesgo de desprotección y sus familias del Municipio de Bilbao –PISECA– constituye un recurso humano y técnico de los servicios sociales de base del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao para el desarrollo de las competencias municipales en materia de protección de personas adultas.

DEFINICION

Se trata de desarrollar un proyecto de intervención socioeducativa, fundamentalmente en el domicilio, de atención para personas adultas en situación o riesgo de desprotección (que puedan ir también asociadas a riesgo de exclusión), caracterizadas por el aislamiento comunicacional y relacional, la incapacidad para el autocuidado, la higiene personal y del domicilio, y la gestión de la vida cotidiana y los recursos económicos propios.

Se basa en el reconocimiento de la existencia de una situación de necesidad, en los términos previstos en el art. 11 del Decreto de Cartera, que precisa de un apoyo socioeducativo de baja-media intensidad, y que en la prescripción técnica se valora como idóneo, en combinación con otros, para dar una respuesta a la necesidad de protección desde una atención personalizada e integral dentro del entorno de referencia.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Responderán a los siguientes principios de actuación:

- **Principios de igualdad, universalidad y equidad**, adoptándose medidas de acción positiva y de igualdad de oportunidades sin discriminación asociada a condiciones personales o sociales.
- **Principios de prevención y normalización**, actuando sobre las causas de las situaciones de riesgo o desprotección y/o exclusión, orientando la intervención a la integración personal, familiar y social, y promoviendo pautas y comportamientos de relación y convivencia con el entorno.
- **Principio de atención personalizada**, adaptada a las necesidades individuales de cada persona, siguiendo criterios de respeto a la intimidad y de uso responsable de la información y procurando la necesaria protección en entornos seguros y de proximidad.
- **Principio de autonomía**, se deberá fomentar al máximo la autonomía personal y la capacidad de decisión. El carácter tutelar de la intervención será el estrictamente necesario y siempre en clave de acompañamiento.
- **Principio de participación de las personas usuarias**, potenciando esta participación en la toma de decisiones que les conciernen, y propiciando los mecanismos e

instrumentos de participación en sus itinerarios personalizados de incorporación social.

- **Principio de proximidad y enfoque comunitario**, mediante el mantenimiento de las personas en el propio domicilio dentro de su entorno comunitario habitual, siempre que fuera posible, y, en su caso en un alojamiento alternativo adecuado.
- **Principio de globalidad e integralidad en la atención**, procurando del bienestar global de la persona.
- **Principio de coordinación**. La intervención se realizará de forma coordinada con los Servicios Sociales Especializados y otros sistemas (judicial, sanitario), respetando las competencias establecidas legalmente y garantizando un uso responsable de la información.
- **Principio de profesionalización en las actuaciones**.

3.- OBJETIVOS GENERALES Y OPERATIVOS

OBJETIVOS GENERALES

- 1) Que las personas adultas en situación o riesgo de desprotección adquieran y desarrollen 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, contribuyendo al mantenimiento de la persona en su domicilio y entorno, en las mejores condiciones.
- 2) Que las personas adultas en situación o riesgo de desprotección sustituyan hábitos, conductas, percepciones, sentimientos y actitudes, que resulten inadecuados, por otros más adaptados.
- 3) Fomentar la detección precoz y prevenir situaciones de riesgo de desprotección de personas adultas.

OBJETIVOS OPERATIVOS

- 1) Mejora de la situación personal, consiguiendo un nivel de motivación a la mejora y recuperación, de confianza en sus posibilidades de cambio, de compromiso en su propio proceso, partiendo de una relación de confianza y seguridad que posibilite la ayuda profesional.
- 2) Mejora de su entorno inmediato, apoyando cambios en las habilidades de interrelación personal, diversificación de las relaciones sociales, construcción/reconstrucción de redes informales, reforzando los vínculos familiares y de convivencia, desarrollando habilidades para la organización doméstica y de la

vida cotidiana y contribuyendo a la mejora de las condiciones de su vivienda y entorno.

- 3) Mejora de las capacidades, posibilitando el conocimiento de derechos y deberes sociales, facilitando el acceso a los recursos sanitarios, educativos, laborales y sociales, trabajando la adquisición de instrumentos básicos de relación y convivencia.

4.- POBLACIÓN DESTINATARIA

Personas adultas, fundamentalmente mayores, que residen en su domicilio solas o que, cuando lo hacen con familiares, dicha relación puede agravar la situación de riesgo de desprotección, en las que además pueden encontrarse, entre otras, las siguientes situaciones:

- Aislamiento social con tendencia a rehuir situaciones de comunicación, reclusión voluntaria en el domicilio. En ocasiones existe relación con el entorno, preservando y ocultando situaciones de grave deterioro en el domicilio.
- Descuido en la higiene y alimentación, en el cuidado de la salud y en el orden y limpieza del hogar. Pueden, por un lado, acumular compulsivamente objetos que adquieren un volumen y valor importante, o por otro lado, acumular basuras y objetos inservibles. Frecuentemente la vivienda se encuentra en un estado deficiente de conservación en las instalaciones, equipamientos, etc.
- Rechazo sistemático de los servicios y prestaciones ofertados para mejorar su situación, tanto de apoyos familiares como sociales, sin conciencia de riesgo de su situación y con inobservancia de convenciones sociales.
- Escasas habilidades personales y sociales, deficitaria red social, dificultades o inexistencia de apoyo familiar, desajustes en la administración económica, endeudamientos o problemas de impagos y problemas de vivienda y convivencia. Conducta de "pobreza imaginaria", con acumulación de dinero en casa o bancos, en cantidades elevadas, asociado a creencia de pobreza extrema, a veces delirante, y no utilización para la cobertura de las necesidades básicas.
- Situaciones asociadas a enfermedades mentales, tanto si están diagnosticadas y tratadas, como si existen antecedentes o indicadores de la misma sin diagnóstico (episodios con ideas delirantes, de persecución, alucinaciones, alteraciones de la afectividad, otras alteraciones...) y que no se encuentren en una situación de crisis que requiera un ingreso involuntario.

Las personas destinatarias serán personas adultas que, una vez valoradas por el/la trabajador/a social de referencia, y a pesar de presentar alguna de las dificultades recogidas en los puntos anteriores, muestren unas mínimas capacidades cognitivas,

instrumentales y de habilidades que permitan un abordaje socioeducativo adecuado que le permita tomar conciencia de su situación.

Además de las situaciones valoradas como de clara desprotección, también serán objeto de este contrato la intervención socioeducativa con personas adultas que no respondan exactamente a la valoración de desprotección por auto-abandono o el grado de afectación de las necesidades y dimensiones del diagnosticado sean leves, pero que, tras la valoración diagnóstica y la orientación del/la trabajadora social de referencia del caso, se considere que dicho recurso podría prevenir una futura situación de desprotección.

En estos casos, siempre tiene que verse afectada en cierta medida la capacidad para el ejercicio del autogobierno de la propia vida (toma de decisiones, gestión económica, conexión con la realidad que afecta a la seguridad propia y/o la de terceros con los que se encuentran en situación de codependencia) y existir limitaciones para el ejercicio del autocuidado y/o la cobertura de las necesidades básicas.

El equipo del PISECA intervendrá dentro del marco de las competencias municipales y de los objetivos previstos por el Área de Acción Social, en colaboración con el/la trabajador/a social municipal de referencia del caso, y teniendo como guía el Plan de Atención Personalizada del caso (PAP), en base al cual desarrollará actividades y proyectos específicos, especialmente diseñados, destinados a personas adultas en situación o riesgo de desprotección.

5.- PRESTACIONES Y AMBITOS DE INTERVENCIÓN

PRESTACIONES

El programa contempla las prestaciones propias del Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial, tal y como está recogido en el artículo 37 del Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales:

ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN

Teniendo en cuenta las especiales características y perfiles del colectivo sujeto de la intervención protectora, los ámbitos de dicha intervención se corresponderán fundamentalmente con el espacio en el que la persona desprotegida –y su familia, en su caso- desarrolla su vida: su propio domicilio.

No obstante, se intervendrá también en aquellos espacios en los que la persona en riesgo o situación de desprotección se desenvuelve e interacciona con otros sistemas, y que por tanto tienen repercusión en su vida cotidiana y en su desarrollo personal y social. Estos espacios son el entorno familiar extenso, el medio abierto más próximo y el barrio como comunidad más cercana, incluyendo a vecinos y recursos de otros sistemas (sanitarios, educativos, residenciales, etc.).

6.- MODALIDADES Y TIPOS DE INTERVENCIÓN

Dentro de las prestaciones técnicas propias de servicios sociales, la intervención socioeducativa se sitúa en este proyecto como el instrumento central, implicando el establecimiento de un proceso a través del cual, las personas usuarias adquieren conocimientos, actitudes, hábitos o capacidades, útiles para su desenvolvimiento autónomo.

La intervención socioeducativa se puede desarrollar en los siguientes niveles.

- ✓ **Intervención individual:** se trata de actuaciones destinadas a una única persona adulta o a una única familia.
- ✓ **Intervención grupal:** se trata de actuaciones destinadas a un grupo de personas adultas en situación de riesgo de desprotección, o a un grupo de familias que viven problemáticas similares.

7.-GESTIÓN DEL PROGRAMA.

El/la trabajador/a social municipal de caso procederá a la valoración del riesgo de desprotección mediante las herramientas para la valoración de casos establecidas como estándar (Diagnóstico Social polivalente), y de cuantas herramientas específicas pudieran ser útiles para este diagnóstico (Diagnostico Social de Desprotección).

igualmente, el/la trabajador/a social establecerá las características del tipo de intervención social, que plasmará en el Plan de Atención Personalizada (PAP) del caso, en relación con el Diagnóstico Social y la prescripción del trabador/a social del recurso.

El/la trabajador/a social de caso procederá a informar y orientar a la persona o personas susceptibles de apoyo mediante este recurso promoviendo el acuerdo y aceptación del mismo.

El/la trabajador/a social de caso procederá a la selección de la persona o personas usuarias para las que resulte idónea su incorporación al presente proyecto de apoyo socioeducativo para personas adultas, proponiéndolo a la persona interesada y promoviendo el acuerdo y aceptación del mismo.

En base a la evaluación de necesidades, el/la trabajador/a social realizará el Plan de Atención Personalizada que se enviará al Negociado de Protección de Adultos con la prescripción del recurso más adecuado a la intervención acordada. Dicho PAP incidirá en la creación de vínculos entre el/la profesional y la persona, atendiendo sus necesidades, reforzando aspectos de seguridad y protección, prestando apoyo emocional y relacional, apoyando la organización de la vida cotidiana, el ajuste psico-afectivo, y propiciando la aceptación social y la participación de la persona en la toma de decisiones.

Para el desarrollo de estas funciones el/la trabajador/a social podrá trabajar en equipo con las y los profesionales de intervención socioeducativa adscritos a este servicio que le pueden dar apoyo técnico altamente especializado.

En base al Plan de Atención Personalizada, el/la profesional de intervención socioeducativa elaborará, con total autonomía, la programación individual a desarrollar, estableciendo las acciones, los tiempos y plazos del mismo, acordándose las necesarias actuaciones coordinadas y espacios de comunicación. Esta programación será contrastada y acordada junto con el/la trabajador/a social de referencia antes de su inicio. Una vez confirmada, elaborarán el plan de seguimiento o de continuidad del mismo. Se realizarán sesiones de coordinación donde se valorarán las actuaciones realizadas, los objetivos y, si es preciso, se realizarán los reajustes necesarios.

En aquellas situaciones en las que el Plan de Intervención no sea adecuado a la situación a proteger por falta de colaboración, por situaciones sobrevenidas y/o como consecuencia de objetivos a trabajar no adecuados, el/la profesional de intervención socioeducativa comunicará dicha situación a la trabajador/a social responsable del caso.

Cuando personas con los que se está desarrollando un proyecto socioeducativo cambien su lugar de residencia a otra zona del municipio, el/la trabajador/a social de origen procederá a la derivación de caso al servicio social de base de destino correspondiente. Los/las trabajadoras sociales de ambos servicios sociales de base valorarán y supervisarán el proceso de derivación de un Servicio Social de Base (SSB) al otro, si bien este traslado no supondrá, en principio, el cambio de profesional de intervención socioeducativo del PISECA asignado al caso, atendiendo a las especiales características de este tipo de casos. Así, el equipo del PISECA se entiende como un único equipo destinado a atender a la totalidad de todos los servicios sociales de base del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao.

La información obtenida por el equipo de profesionales en la gestión directa del PISECA tendrá carácter confidencial y será de propiedad municipal. La entidad adjudicataria asumirá responsabilidades por el uso no autorizado de dicha información, esto es, sin la autorización expresa de los Servicios Sociales Municipales. El Área de Acción Social podrá requerir a la entidad adjudicataria en la forma y momentos que estime conveniente, cuantas informaciones precise respecto al desarrollo del programa: memorias, proyectos educativos, informes relativos a personas y familias, actividades, etc.

Las intervenciones desarrolladas que se deriven de la gestión del PISECA tendrán carácter municipal y, por tanto, corresponderá exclusivamente a los Servicios Sociales Municipales la supervisión de casos, proyectos y programas haciendo para ello uso de los mecanismos y servicios que estime oportunos.

8.- TITULARIDAD Y SUPERVISIÓN

Se trata de un recurso municipal y, por tanto, de titularidad pública, cuya gestión se desarrollará a través de la entidad adjudicataria.

Es responsabilidad de los Servicios Sociales Municipales, del Negociado de Protección de Personas Adultas con el apoyo de la Sección de Acción Social de Base, desarrollar las siguientes funciones:

- Planificar y evaluar el programa.
- Determinar el sistema de acceso y gestionar la lista de espera.
- Supervisar la normativa básica de funcionamiento.
- Proporcionar apoyo técnico.

Para el desarrollo de algunas de estas funciones se contará con la persona designada en el equipo de PISECA como figura de coordinación del programa. Las funciones de la responsable del mismo consistirán:

- Seguimiento del cumplimiento del programa y revisión.
- Seguimiento del cumplimiento de los programas individuales de intervención.
- Supervisión técnica a los profesionales designados para este proyecto.
- Colaboración con el Área de Acción Social en actuaciones relacionadas con el funcionamiento y evaluación del recurso.
- Apoyo técnico al Negociado de Protección de Adultos, en la valoración y supervisión de los casos/situaciones que se adecuan al programa PISECA.
- Elaboración de memorias anuales justificativas de la actividad.
- Elaboración del Plan Anual de Formación y detección de necesidades formativas.

El seguimiento, la evaluación y supervisión del proyecto entre el PISECA y los Servicios Sociales Municipales se realizará a tres niveles:

- Coordinación general del programa, seguimiento del proceso de colaboración y evaluación del proyecto, por parte de la Jefatura de Sección de Acción Social de Base, del Negociado de Protección de Personas Adultas y las coordinadoras de los servicios sociales de base.
- Coordinación operativa del proyecto para el seguimiento del mismo en base a las programaciones individuales suscritas, contrastando la evolución de la intervención socioeducativa y el acompañamiento social de las personas atendidas en común. Se realizará mediante encuentros -al menos-, semestrales- en el que participarán las Coordinadoras de los servicios sociales de base, la Jefatura de Sección de Acción Social de Base, la Jefatura de Negociado de Protección de Personas Adultas y el/la responsable del programa del PISECA.

- Coordinación de Caso, correspondiente al desarrollo de las actuaciones comunes a desarrollar dentro del Plan Individual. Se realizará entre el/la trabajador/a social asignado de caso de los servicios sociales de base y el profesional de intervención socioeducativa responsable de PISECA mediante una relación continuada.

9.- FUNCIONES DE LOS/LAS PROFESIONALES QUE COMPONEN EL EQUIPO

Las funciones del equipo de profesionales son de alto nivel de complejidad y de autonomía enmarcadas, en la intervención socioeducativa para el desarrollo personal y comunitario, desde una perspectiva global con personas adultas en situación de riesgo o desprotección y sus familias en el municipio de Bilbao. Entre otras, desarrollaran las siguientes funciones:

- Actuar como agente de cambio social a través de estrategias educativas que permitan el desarrollo personal y comunitario de las personas adultas y sus familias en situación de riesgo o desprotección.
- Analizar la compleja realidad y el contexto desde el punto de vista social y ambiental que permita realizar propuestas socioeducativas en clave de sostenibilidad y la detección precoz de situaciones de riesgo o desprotección.
- Detectar y priorizar las diversas necesidades que generen respuestas complejas y concretas en clave de intervenciones socioeducativas trabajando, en su caso, en equipo con la figura profesional de trabajo social en los servicios sociales de base en la elaboración del diagnóstico social y Plan de atención personalizada.
- Diseñar, desarrollar y evaluar con capacidad autónoma proyectos socioeducativos (individuales, grupales y comunitarios) innovadores que respondan a las necesidades detectadas en relación con las situaciones de riesgo o desprotección de las personas adultas y sus familias.
- Implementar los planes, programas y/o proyectos socioeducativos, estableciendo los marcos que posibiliten una relación socioeducativa adaptada, global y personalizada.
- Elaboración, con firma del o la profesional de intervención, de informes socioeducativos especializados con la periodicidad y circunstancias que requiera el caso a solicitud de otras instancias (personal sanitario –médicos de atención primaria, psiquiatras, enfermeras/os-, orientadores laborales, educadores/as y trabajadores/as sociales de otras instituciones, personal de la Seguridad Social y otros organismos del Estado, fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, etc.) o del propio área de acción social.
- Intervenir profesionalmente con personas adultas y sus familias en riesgo o desprotección sobre la base teórico-práctica de la educación social utilizando estrategias de intervención socioeducativa con una actitud reflexiva y crítica.

- Generar contextos que posibiliten el establecimiento de relaciones colaborativas con otros servicios, entidades o instituciones que promuevan y favorezcan el desarrollo personal, grupal y comunitario.
- Aquellas otras que pueda señalar el Área de Acción Social y que guarden relación con el objeto del contrato PISECA.

10.-INCORPORACIÓN DEL PISECA AL PROGRAMA MUNICIPAL DE PROTECCIÓN A LAS PERSONAS ADULTAS

El PISECA se incorpora al sistema municipal de protección de personas adultas, como dispositivos de los servicios sociales de base para la detección, diagnóstico e intervención en este tipo de situaciones. Esta incorporación se hará efectiva:

- En lo profesional, con la inclusión de las y los profesionales como recurso y dispositivo de intervención de los servicios sociales de base.
- En lo metodológico, con la gestión directa de proyectos educativos y con la participación en las distintas fases del proceso municipal de intervención.

Los servicios sociales de base adscritos al Área de Acción Social, como servicios de atención primaria, se constituyen en el eje en torno al cual se articula la intervención para el desarrollo de las competencias municipales en materia de protección de personas adultas en situación de desprotección.

Serán por tanto los centros receptores de la demanda, de la apertura y cierre de casos, centralizando todas las actuaciones que se deriven de la intervención en las distintas fases del proceso.

Los servicios sociales de base serán, asimismo, responsables de las situaciones de riesgo y/o desprotección de su ámbito territorial y los referentes directos de dichas situaciones ante otros servicios y administraciones, y especialmente ante los servicios sociales especializados y otros sistemas, cuando se haga necesaria la derivación o la intervención coordinada con otros servicios.

El punto de partida del proceso de intervención será la recepción de la demanda en el servicio social de base y la asignación del/la trabajador/a social responsable de caso.

El/la trabajadora social podrá delegar y encomendar totalmente al equipo de profesionales de intervención socioeducativa aquellas tareas concretas de la intervención municipal de alta complejidad como:

- Recogida de la información / investigación sobre el caso.
- Intervención inmediata con pautas predefinidas de intervención, en aquellas situaciones en las que, previa valoración profesional de la trabajadora social, así lo estime oportuno.

- Diseño de proyectos educativos (PI)/ Intervención específica socioeducativa/ seguimiento de los mismos.

En ningún caso podrá delegar totalmente, aunque si colaborar en su desarrollo, las siguientes funciones de alta complejidad:

- Valoración diagnóstica de la situación de la persona y su familia.
- Definición del plan de atención personalizado (PAP) con objetivos a trabajar.
- Prescripción técnica de los dispositivos o recursos intervinientes en el caso.
- Evaluación de seguimiento y evolución del caso.
- Cierre/derivación del mismo.
- Respuesta a requerimientos de información de otras instituciones.

