ETXEZ ETXEKO UDAL LAGUNTZA EMATEKO ZERBITZU OSAGARRIAREN KONTRATUA ESLEITZEKO LEHIAKETAREN BALDINTZA TEKNIKOEN PLEGUA

1. HELBURUA

Esleipen honen helburua da Errenteriako Udaleko etxez etxeko laguntza zerbitzua indartzeko zerbitzuaren kudeaketarako kontratazioa egitea. ()

Agiri honetan eta baldintza ekonomiko administratiboen agirian jasota ageri diren baldintzen bitartez arautuko da esleipena.

Etxez etxeko laguntza zerbitzua une bakoitzean indarra duen udal erregelamenduan ezarritako baldintzetan ematen da. Gaur egun, indarrean dagoen Erregelamendua 2018ko irailaren 25eko alkatetzaren ebazpenaren bidez onartutakoa da.

Zerbitzuaren prestazioa beti ere honako arauetan ezarritakoa kontuan hartuta egingo da:

-Euskadiko gizarte zerbitzuetako pertsona erabiltzaile eta prefesionalen Eskubide eta Obligazioen 64/2004 Dekretua

-2017ko abenduaren 11ko Erabakia, Gizarte Zerbitzuetako eta Berdintasunerako Estatuko Idazkaritzarena, zeinaren bidez argitaratzen baita Gizarte Zerbitzuetako Lurraldeko Autonomiarako Lurralde kontseilua eta mendekotasunaren Arretarako Sistemaren zento eta zerbitzuen Akordioa, Autonomiarako eta mendekotasunaren Arretarako Sistemaren zentroen eta zerbitzuen kalitatea bematzeko Irizpide Komunei buruzkoa.

-2016/679/EB Erregelamendua, apirilaren 27koa, datu pertxonalen tratamenduari dagokionez pertxona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzko arauak ezartzen dituena eta 3/2018 Lege Organikoa abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoak.

Era berean, aurreraro arau horiek aldatu edo garatzen dituzten beste edozein xedapenak ere kontutan hartuko dira.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO SERVICIO COMPLEMENTARIO A LA PRESTACIÓN DE LA AYUDA DOMICILIARIA MUNICIPAL

1. OBJETO

Es objeto de esta licitación la contratación de la prestación de apoyo al servicio municipal de ayuda domiciliaria que gestiona el Ayuntamiento de Errenteria

La licitación se regirá por las disposiciones contenidas en el presente pliego y en el pliego de condiciones económico administrativas.

El servicio de Ayuda a Domicilio es prestado en las condiciones establecidas en el Reglamento municipal que en cada momento esté en vigor. En la actualidad, el Reglamento en vigor es el aprobado mediante resolución de alcaldía de fecha 25 de septiembre de 2018.
En todo caso la prestación de este servicio se regirá también por lo establecido en las siguientes normas:

- El Decreto 64/2004 de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales del País Vasco.

-La Resolución de 11 de diciembre de 2017k, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación para garantziar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la autonomía y atención a la Dependencia

-El Reglamento 2016/679/UE, de 27 de abril sobre Protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales.

Asímismo se tendrán en cuenta las disposiciones que en el futuro modifiquen o desarrollen estas normas.

ESKUa38d9bde-9787-4ddd-98fa-4b780e67c7a1

2. ZERBITZUAREN DEFINIZIOA

Laguntza- eta prebentzio-izaerako zerbitzu bat da, eta mendetasun-egoeran edo mendetasun-arriskuan dagoen erabiltzaileari bere bizilekuan jarraitzen laguntzea, bizilekuan bertan moldatzeko eta ingurune komunitarioan integratzeko aukera emango dion etxeko arretarako eta arreta pertsonalerako laguntza bat eskaintzea eta, era horretan, isolamendu edo bazterkeria egoerak saihestea du xede.

3. ZERBITZUAREN HELBURUAK

Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuak helburu hauek ditu:

- Autonomia galerari aurrea hartzea, autonomiari eustea edo/eta autonomia galera konpentsatzea. Horretarako, laguntza partziala edo/eta erabatekoa emango da norberaren zaintzarako eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko edo/eta eguneroko bizitzako jarduera instrumentaletarako.

- Bidezkoa bada, pertsonari bizilekuan bizi-kalitate onargarri batekin ahalik eta denbora gehien jarraitzeko aukera ematea, eta ostatu-zerbitzu edo egoitza-zentro batean sartzeko aukera atzeratzea edo saihestea.

- Erabiltzaileen segurtasun-sentimendua indartzea.

- Erabiltzailearen gizarte- eta familia-arloko laguntza-sarea osatzen duten zaintzaileei babesa eskaintzea eta arreta-zereginaz partzialki liberatzen laguntzea, garapen pertsonal, profesional eta sozialerako baldintza egokiak izan ditzaten.

- Erabiltzailea zaindu ohi duen zaintzaile nagusia aldizka ordeztea, hura aldi batean falta denean (atseden hartzeko modalitatean).

- Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea behar dezaketen premia-egoerak detektatzea.

- Erabiltzaileak euren komunitatean txertatzeko ahaleginak egitea, bakardadeko edo bazterkeria egoeretatik aldenduz.

- Hainbat faktore psiko-fisiko-sozialen ondorioz krisi egoeran dauden familien bizikidetza giroa hobetzea eta faktore horietatik eratorri ohi diren

2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio de naturaleza asistencial y preventiva destinado a ayudar a la persona usuaria en situación de dependencia, o riesgo de dependencia, a permanecer en su domicilio, ofreciéndole una ayuda de atención doméstica y personal que posibilite su desenvolvimiento en el propio domicilio y su integración en el entorno comunitario, evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión.

3. OBJETIVOS DEL SERVICIO

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene como objetivos:

- Prevenir el deterioro, mantener y/o compensar la pérdida de autonomía y mejorar la misma. Prestando ayuda parcial y/o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para su cuidado personal, y/o actividades instrumentales de la vida diaria.

- Favorecer, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo posible, con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial.

- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.

- Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red socio-familiar de apoyo de la persona usuaria y contribuir a la liberación parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.

-Sustituir ocasionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquélla (en la modalidad de respiro).

- Detectar situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.

- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento y/o exclusión.

- Mejorar el clima convivencial de familias en situación de crisis, causadas por diversos factores psico-físico-sociales y prevenir los riesgos

ESKUa38d9bde-9787-4ddd-98fa-4b780e67c7a1

arriskuei aurrea hartzea).

- Autonomiaren galera prebenitzea, laguntza eskeiniz eguneroko jarduerak egiteko eta/edo etxeko ingurua bizigarritasun-baldintza egokietan mantentzeko.

- Adingabeen zaintzan laguntzea, haien guraso edo tutoreek zaintza egokia ematerik ez dutenean.

4. HARTZAILEAK

- Menpekotasun-egoeran edo menpekotasun-arriskuan edo bazterkeria egoeran edo arriskuan dauden pertsonak.

- Bere autonomia pertsonalean zailtasunak dituzten 60 urte baino gehiagoko pertsonak.

- Ezintasuna duten pertsonak, laguntza behar dutenak eguneroko ekintzak egiteko.

- Adinez txikikoak, bere familiek behar dituzten zaintza eta arreta ematerik ez dutenak.

- Honako arazoak dituzten famili taldeak edo pertsonak: gehiegizko kargak, erlaziozko gatazkak, gizarteko egoera ezegonkorrak edota eritasun fisiko edota psikikoaren ondorioz sortutako arazoak dituztenak.
- Aldi bateko gaixotasuna edo gaixotasun terminala duten pertsonak, beren eguneroko bizitzako jardueretarako hirugarren pertsona baten laguntza jasotzera behartuta egotean.

- Pertsona edo/eta egoera guztiak, teknikariek proposatuta eta Gizarte Ongizateko Zuzendaritzak edo Zerbitzuko buruzagitzak baimenduta, zerbitzu honetatik arreta jaso dezaketela baloratzen denean

5. LORTZEKO BALDINTZAK

Aurrez aipatutako talde horietako bateko kidea izateaz gainera, honako baldintza hauek be beharko ditu eskatzaileak:

- Balndintza administratiboak:

- Eskaria egiten den datan Errenteriako udalerrian erroldatuta egotea, eta hartan erroldatuta jarraitzea. Teknikariek hala proposatuz gero,

derivados de los mismos

- Prevenir la pérdida de autonomía mediante intervenciones de apoyo en las actividades de la vida diaria y/o manteniendo el entorno doméstico en condiciones adecuadas de habitabilidad.

- Complementar el cuidado de menores cuando sus progenitores o tutores no pueden proporcionarle el mismo de forma adecuada.

4. POBLACION DESTINATARIA

- Personas en situación de dependencia, o riesgo de dependencia o en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo.

- Personas mayores de 60 años con dificultades en su autonomía personal.

- Personas con discapacidad y necesidad de apoyo para el desarrollo de las actividades de la vida diaria.

- Menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieren.

- Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables, en situación y/o con problemas derivados de enfermedad física y/o psíquica.

- Personas afectadas por una enfermedad temporal o terminal que les obligue a precisar de la ayuda de una tercera persona para actividades de la vida diaria

- Todas aquellas personas y/o situaciones que, a propuesta técnica y con autoruzación de la Dirección o Jefatura de Servicios Sociales, se valoren como susceptibles de recibir la atención desde este servicio.

5. REQUISITOS DE ACCESO

Además de pertenecer a alguno de los colectivos anteriormente citados, la persona solicitante deberá reunir los siguientes requisitos:

- Requisitos administrativos:

- Estar empadronada a la fecha de la solicitud, en el término municipal de Errenteria y permanecer empadronada en el mismo. Podrá exceptuarse de

ESKUa38d9bde-9787-4ddd-98fa-4b780e67c7a1

baldintza hau betetzetik, salbuetsita geldituko dira senitartekoen etxeetan txandaka bizi diren pertsonak

- Beharrizanari buruzko baldintzak:

-Dagokion etxebizitzan bizitzea, izan hura norberarena nahiz zaintzaile nagusi giza diharduen senitarteko batena.

- Etxebizitzaren edo inguruneren egoerak ez eragoztea edo zailtzea erabiltzailea han egotea eta ez jartzea arriskuan erabiltzailea nahiz etxez etxeko langileak.

- Hala behar izanez gero, etxebizitzan baldintza egokietan bizitzeko behar adina laguntza izatea, EELZren prestazioarekin batera.

- Eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak eta/edo jarduera instrumentalak egiteko babesa eskatzea.
-Osasun edo gizarte-osasun erakundeetan iraunkorki arreta jasotzea eskatzen duen osasun egoeran ez egotea.

-Gaixotasun infekto-kutsakor edo buru gaixotasun bat izanez gero, uko ez egitea dagokion tratamendua hartzeari.

-Jokabide asaldurarik izanez gero, etxez etxeko langileentzako arriskutsua ez izateal.

6. ZERBITZUAREN GARAPANA

Errenteriako Udalari egotikuko zaio Etxez Etxeko Languntza Zerbitzua hasteko, jarduera zehazteko, aldatzeko eta amaitzeko erabakia, eta erabaki hori onuradunari eta zerbituza emateko ardura duen enpresari jakinaraziko zaie.

Orientazio orokor modura, jarduerak kontrolatu eta burutzeko garaian erabiltzailea ordezkatzea sahiestuko da, haiek daukaten aukeratze-ahalmena eta garapen autonomorako posibilitatea aintzat hartuz.
Planteamendu hori eta detektatutako beharrak kontuan hartuz, gizarte langileak balorazio bat egingo du eta proposamen zehatz bat egitera eramando du, alegia, enpresa esleipendunak kasu bakoitzean egin beharko duen jarduera mota, horien intentsitatea eta maiztasuna jasoko ditu

este requisito a la persona en situación de rotación familiar, a propuesta técnica.

- Requisitos de necesidad:

- Tener residencia efectiva en el domicilio, ya sea éste el domicilio propio o el de un familiar que actúa como persona cuidadora principal.

- Disponer de un domicilio o entorno cuyo estado no impida o dificulte gravemente la permanencia de la persona usuaria en el mismo, ni suponga riesgo para la propia persona o para los y las trabajadoras domiciliarias.

- En caso necesario, disponer, junto con la prestación del SAD, de apoyos suficientes para permanecer en el domicilio en condiciones adecuadas.

- Requerir apoyo para realizar las actividades básicas y/o instrumentales de la vida diaria.

-No presentar un estado de salud que requiera asistencia continuada en instituciones sanitarias o sociosanitarias.

-No rechazar el tratamiento que corresponda, en caso de padecer una enfermedad infecto - contagiosa o una enfermedad mental.

-En caso de padecer trastornos de conducta, que éstos no conlleven riesgo para los o las trabajadoras domiciliarias.

6. DESARROLLO DEL SERVICIO

Corresponderá al Ayuntamiento de Errenteria la decisión sobre el inicio, determinación de las actuaciones, modificación y finalización del Servicio de Ayuda a Domicilio, comunicando la misma tanto al beneficiario, como a la empresa responsable de la prestación.

Como orientación general, se evitará sustituir a la persona usuaria en el control y realización de las actividades, ajustándose a su capacidad de elección y posibilidad de desarrollo autónomo.

Teniendo en cuenta este planteamiento y las necesidades detectadas, se realizará una valoración por parte de la trabajadora social que derivará en una propuesta concreta del tipo de actuaciones, intensidad y frecuencia de las mismas a realizar en cada caso.

ESKUa38d9bde-9787-4ddd-98fa-4b780e67c7a1

7. KONTRATATZEN DIREN ZERBITZUAK

Kontratu honen esparruan kanpoko enpresak ondorengo jarduera motak egingo dira.

- Etxeko lanen inguruko jarduerak:

- Elikaduraren ingurukoak.
  - Otorduak plangintzatzea eta prestatzea, barne geratzen da erabilitakoak garbitu eta jasotzea.
    - Janaria erostea.
    - Bazkaria etxera eramateko zerbitzua.
- Arroparen ingurukoak:
  - Arropa garbitzen eta lehortzen laguntzea etxean bertan nahiz etxetik kanpo.
  - Arropa errepasatzea
  - Arropa ordenatzea
  - Arropa lisatzea etxean bertan edo etxetik kanpo
  - Arropa erosten laguntzea.
  - Erabilitako guztiak prestatu eta jasotzea.
- Etxebizitzaren mantenimenduaren ingurukoak:
  - Etxea garbitzea eta mantentzea (altzariak, kristalak, baxera, komunak, lurra, tresnak eta altzariak, aparatuak, laguntza teknikoak eta pertsonen arretatako tresnak, e.a.). Barne sartzen da, zaborra kalean dauden edukiontzietara eramatea.
  - Ohea egitea eta maindireak aldatzea
  - Etxebizitzaren aparteko garbiketak.
  - Egin beharreko konponketen berri ematea eta konponketa txikiak egiten laguntzea.
  - Jabeen erkidegoarenak diren espazioak garbitzea.
  - Antzeko beste hainbat laguntza.

- Laguntza pertsonala emateko ekintzak:

Eguneroko bizitzaren ohiko jardueretan laguntza pertsonaltzat hartuko dira::

- Garbiketa eta higiene pertsonala (barne sartzen da, laguntza teknikoak

7. SERVICIOS QUE SE CONTRATAN

En el marco de este contrato la empresa contratista desarrollará las siguientes actuaciones:

- Actuaciones de apoyo doméstico:

- Relacionadas con la alimentación:
  - Planificación y preparación de comidas incluido limpieza y recogida de los elementos utilizados.
    - Compra de alimentos
    - Servicio de comida a domicilio.
- Relacionadas con el vestido:
  - Apoyo en el lavado de ropa en el domicilio o fuera del mismo y secado de la ropa.
  - Repaso de ropa.
  - Ordenación de ropa
  - Planchado de ropa en el domicilio o fuera del mismo.
  - Apoyo en la compra de la ropa.
  - Preparación y guardado de todos los elementos utilizados.
- Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:
  - Limpieza y mantenimiento de la vivienda (muebles, cristales, vajilla, baños, suelos, enseres y mobiliario, aparatos, ayudas técnicas y utensilios de atención a las personas dependientes, etc.). Se incluye así mismo la retirada de basura a los contenedores correspondientes de la vía pública.
  - Hacer la cama y cambio de ropa.
  - Limpiezas extraordinarias del hogar.
  - Cuidado de las reparaciones que deban hacerse y ayuda en pequeños arreglos.
  - Limpieza de espacios pertenecientes a la comunidad de propietarios, escaleras, portal,etc.
  - Otras de índole similar

- Actuaciones de apoyo personal

Se consideran actuaciones de apoyo personal en actividades básicas de la vida diaria:

- El aseo e higiene personal (incluye el uso de ayudas técnicas si las hubiera, el

ESKUa38d9bde-9787-4ddd-98fa-4b780e67c7a1

erabiltzea, ezkazalen zainketa, bizarra kentzea, ilea garbitzea, larrua hidratatzea, aho garbiketa eta arropa aldaketa).

- Laguntzea aulkitik edo ohetik jaikitzen eta oheratzen.

Jazten, ehazten eta eguneroko arropa prestatzen laguntzea.

- Jaten, edaten, bazkaria berotzen laguntzea eta erabilitakoak garbitu eta jasotzea.
- Onuradunak sendagileak jarritako medikazioa hartzen duen kontrolatzea eta jarraipena egitea.
- Sendagilearen hitzorduen jarraipena egitea.
- Etxe barruan batetik bestera mugitzen laguntzea.
- Etxetik kanpoko kudeaketa pertsonalak egiten laguntzea: banketxeak, osasunari buruzkoak, errekurtsoak izapidetzea, agiriak eskatu eta ematea, etab.
- Jarduera kultural eta aisialdikoetara joaten laguntzea.
- Laguntzea etxetik kanpoko joan-etorrietan, baina beti etxebizitzaren inguruan: haurtzaindegiak, ikastetxeak, gizarte zerbitzu espezializatuetara eramatea, etab.

cuidado de uñas, afeitado, lavado de cabello, hidratación de la piel, higiene bucal y cambio de ropa).

- La ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento.
- La ayuda para vestirse, desvestirse y en la preparación de la ropa diaria.
- La ayuda para comer, beber, calentar la comida, limpiar y recoger los elementos utilizados.
- El control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el o la médica.
- El control y seguimiento de las citas médicas.
- El apoyo a la deambulación dentro del hogar.
- El acompañamiento fuera del hogar en gestiones de carácter personal: de salud, bancarias, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentos, etc.
- El acompañamiento para la participación en actividades culturales y de ocio.
- El acompañamiento en traslados fuera del hogar, pero siempre en el entorno domiciliario: guarderías, centros escolares, transporte, centros de servicios sociales especializados, etc.

- Bestelako jarduera osagarri edo bereziak.

Egoera bereziak ematen direnean, zerbitzuaren helburuak lortzeko nahitaezkoak diren beste hainbat laguntza eman ahal izango dira:

- Zerbitzu arautua ezarri baino lehenago, garbiketa orokorrak egitea higieneko arazo larriak dituzten etxebizitzetan.
- Osasun agintariekin elkarlanean, higiene eta osasungarritasuneko arazo larriak dituzten etxeak hustu eta garbitzea.
- Ohizko etxeko lanak egiten ikasten laguntzea.
- Bestelako jarduketak, betiere Udal Gizarte Zerbitzuetako teknikariek espresuki baimentzen badituzte.

- Otras actuaciones complementarias o excepcionales.

Atendiendo a circunstancias especiales podrá prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio:

- Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene, previo al establecimiento del servicio normalizado.
- Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad en colaboración con la autoridad sanitaria.
- Apoyo en tareas domésticas destinadas al aprendizaje.
- Otras actuaciones, siempre que sean expresamente autorizadas por el personal técnico de Servicios Sociales Municipales.

ZERBITZUTIK KANPO geldituko dira ondorengo jarduerak:

- Etxebizitzan bizi diren beste pertsonei

Se consideran **ACTUACIONES EXCLUIDAS** de este servicio :

- La atención personal a otras personas

ESKUa38d9bde-9787-4ddd-98fa-4b780e67c7a1

ez zaie arreta pertsonala emango, gizarte zerbitzuetako teknikarien balorazioan erabiltzaile bezala ez badira zehaztu.

- Etxeko laguntzako jarduketak, etxebizitzan bizi diren gainerako pertsonei onura zuzena ematen dietenean.
- Etxeko konponketa handiak egitea: margotzea, papereztatzea, …
- Osasun izaerako jarduketak, betiere hauek burutzeko prestakuntza berezia beharrezkoa bada. (adb. injekzioak jarri, tentsioa neurtu, zundak jarri eta kendu, ultzera eta eskaren tratamenduak eta hainbat sendagai ematea eta antzeko besteak... baldin eta honetarako ezagutza bereziak behar badira.)

8. ENPRESAK ZERBITZUAREN ESKURA JARRI BEHAR DITUEN GIZA BALIABIDEAK ETA BALIABIDE MATERIALAK

- Giza baliabideak

Enpresa adjudikazio-hartzaileak zerbitzu egokia emateko giza baliabide berriak proposatzerakoan, plegu tekniko hauetako perfil profesional daukatela ziurtatu beharko du.

Horretaz gain, pertsonal-kostu guztiak bere gain hartuko ditu eta langile horiek Udalarekin ez dute izango inolako harreman administratiborik ezta laboralik ere. Udala bere aldetik libre egongo da enpresa eta langileen artean sortutako edozein erantzukizunetik.

Aldi berean, enpresak etxez etxeko laguntzaileen lan boltsa bat jarriko du zerbitzuaren eskura, opor garaietan, inzidentzi, baja eta langileen baimen egoeren aurrean erantzun ahal izateko.

Enpresak eskeini behar dituen langileen perfil profesionalak ondorengoak dira:

Zerbitzuaren arduraduan / koordinatzailea

Enpresak zerbitzu honetarako arduradun/ koordinatzaile bat eskeini beharko du eta honek gizarte lanean diploma edo gradua izan beharko du eta gutxienez 2 urtetako lan eskarmentua, Etxez etxeko laguntza zerbitzu edo antzekoen kudeaketan.

que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas usuarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales.

- Actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio.
- La realización de arreglos importantes en el hogar: trabajos de pintura, empapelar, …
- Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza (p.e. poner inyecciones, tomar la tensión, colocar y quitar sondas, tratamientos de úlceras y escaras, y suministros de medicación y otros similares.....siempre y cuando se requiera de conocimientos específicos.)

8. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES QUE LA EMPRESA CONTRATISTA TIENE ADSCRIBIR AL SERVICIO.

- Recursos humanos

Con relación al personal nuevo que se adscriba al servicio, la empresa adjudicataria deberá garantizar que cumplen el perfil profesional que se determina en este pliego.

Asumirá todos los costes derivados de la relación laboral de dicho personal que, en ningún caso tendrá vinculación de naturaleza administrativa o laboral con el Ayuntamiento, quedando éste exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de las relaciones entre la empresa y su personal.

Así mismo, la empresa dispondrá de una bolsa de auxiliares domiciliarias para la cobertura de servicios en periodo de vacaciones, eventualidades, bajas, permisos, etc. de las auxiliares domiciliarias municipales.

El personal de la empresa deberá estar compuesto por los siguientes perfiles profesionales:

Técnico responsable / coordinador del servicio

La empresa adscribirá al servicio una persona responsable/coordinador/a del servicio que acreditará estar en posesión de la diplomatura o grado en Trabajo Social y al menos 2 años de experiencia laboral en la gestión de Servicios de Ayuda a Domicilio o similares.

ESKUa38d9bde-9787-4ddd-98fa-4b780e67c7a1

Honako funtzioak izango ditu: etxez etxeko laguntzailearen lana koordinatu, jarraipena egin eta gainbegiratzea, ordezkaketak planifikatu eta kudeatzea, zerbitzuak udal teknikariaren irizpideen arabera esleitzea (zuzeneko arretako langilearen perfila, ordutegiak, eginkizunak), zerbitzuekin hasteko garaian aurkezpena egiteko bisitak egitea, zerbitzuen arteko traslado sistema, gorabehera parteak eta komunikazioak, esleitutako kasuak gainbegiratzea zerbitzuaren kalitatea bermatzeko, etabar.

Gainera, pertsona horrek aldian behin harreman zuzena izango du udal arduradun teknikoekin.

- Etxez etxeko laguntzaileak:

Lanean hasten diren Etxez etxeko laguntzaile berriak, beraien ezagutza teknikoa ziurtatzen duten titulu edo ziurtagiri profesionala eduki beharko dute.

Etxez etxeko laguntzaileak onuradunaren arretarako emandako eginkizunak burutzea, eta adierazten zaizkion ordutegiak eta helburuak betetzea.

Bere tekniko arduradunari, zerbitzuaren funtzionamendu egokia aldatzen duten gorabeheren berri ematea.

- Administrazio lanak egiten duen langilea:

Empresak administrazio lanetaz arduratuko den langile bat proposatuko du administrazio kudeaketaz arduratzeko eta honek administrazio kudeaketarako teknikari ziurtagiria edo honen baliokidetza duen titulazioa aurkeztuko du.

- Baliabide materialak

Hartzekodun den enpresa esleipedunak ondorengoak izan beharko ditu:

- Lokal edo egoitza bat Errenteriako herrian bertan funtzio administratiboak gauzatzeko eta profesionalen bulegoak kokatzeko.

- Ekipo eta programa informatikoak prestazioaren kudeaketa egokia bermatzeko.

- Komunikaziorako eta kontrolerako baliabide teknikoak (telefono finko nahiz mugikorra, faxak, posta elektronikoa, etabar) zerbitzu egokia emango dela ziurtatzeko.

Realizará funciones de: coordinación, seguimiento y supervisión del trabajo desarrollado por las auxiliares domiciliarias, planificación y gestión de las sustituciones, adscripción concreta de servicios de acuerdo a las directrices del técnico municipal (perfil de personal de atención directa, horarios, tareas), visitas de presentación en todos los inicios de servicios, sistema de traslados entre servicios, partes y comunicación de incidencias, valoración y supervisión de los casos adscritos de forma que se garantice la calidad del mismo, etc.

Así mismo, mantendrá periódicamente contacto directo con responsables técnicos municipales.

-Auxiliares domiciliarias:

Las nuevas auxiliares de ayuda a domicilio que la empresa contrate deberán acreditar estar en posesión de alguno de los títulos o certificados de profesionalidad que acrediten su cualificación técnica .

La auxiliar domiciliaria realizará las tareas encomendadas para la atención de las personas usuarias, cumpliendo con los horarios y objetivos marcados para dicha atención.

Informará a su técnico responsable de cuantos incidentes alteren o afecten al buen funcionamiento del servicio.

- Personal administrativo:

La empresa adscribirá al servicio una persona que se encargue de las tareas administrativas Está deberá acreditar estar en posesión del título de técnico en gestión administrativa o equivalente.

- Recursos materiales

La empresa que resulte adjudicataria deberá disponer de:

- Local o sede de la entidad prestataria en el municipio de Errenteria en el que se desarrollen las funciones administrativas y se ubiquen los despachos profesionales.
- Equipos y programas informáticos suficientes que garanticen una adecuada gestión de esta prestación.
- Medios técnicos de comunicación y control (teléfonos fijos y móviles, faxes, correo electrónico, etc.) que, así mismo garanticen una adecuada cobertura del servicio.

ESKUa38d9bde-9787-4ddd-98fa-4b780e67c7a1

- Etxez etxeko laguntzailearen eginkizunak betetzen dituzten langileek zerbitzua emateko arropa egokia izango dute.

Aipatutako materialaz gain, zerbitzua emango duen enpresak erabiltzaileak atenditzeko beharrezkoa den eta egokitzat jotzen den beste edozein material eduki beharko du (eskularruak, maskarak, EPI-ak…)

- El personal que desarrolle las funciones de auxiliar domiciliaria deberá disponer de ropa y calzado adecuada a la naturaleza del servicio a prestar.

Además del material señalado la entidad prestataria de este servicio deberá disponer de cualquier otro tipo de material (guantes, mascarillas, EPI-s…) que se considere necesario para garantizar una correcta atención a las personas usuarias de la entidad prestataria.

9. LEKUA, EGUNAK ETA ZERBITZUAREN ORDUTEGIA

Etxea etxeko laguntza zerbitzua onuradunak lo egiten duen edo/eta eguna igarotzen duen tokian (ingurunean) emango da, hau da Errenteriako udalerrian. Hala ere, akonpañamentu zerbitzua, udalerritik kanpo egiteko aukera egongo da.

Erabiltzaileak famili txandakatzean egoteko aukera duela kontuan hartuta, Etxez Etxeko Laguntza etxebizitza batean edo gehiagotan jaso ahal izango du, betiere Errenteriako Udalerriaren barruan badaude.

Hasiera batean zerbitzua astegunetan emango da, astelehenetik ostiralera. Izaera mugatuaz, larunbatetan eta jaiegunetan eman ahal izango da zerbitzua, balorazio teknikoaren arabera betiere, familia edo gizarte-mailako inolako laguntzarik ez duten pertsonak direnean eta beren egoera eta hirugarren pertsonen osotasunari begira, arriskutsua izan daitekeenean.

Zerbitzuaren ordutegia malgua eta egunekoa izango da, goizeko 7tatik gaueko 22ak bitartekoa.

Etxebizitza bakoitzean emango den zerbitzuaren ordutegia eta denbora mugak, erabiltzaile bakoitzaren beharren ebaluazioaren baitan zehaztuko da.

Astean gehienez 28 ordu eskeiniko dira. Ordu hauek banatzeko malgutasuna egongo da eta orduen banaketa profesionalaren irizpide teknikoa jarraituz egingo da, beti ere erabiltzailearen zaintza osatzeko edo ordezkatzeko eta/edo pertsona etxean mantentzeko helburuarekin.

Fakturatuko zen zerbitzua frakzio minimoa beti gutxienez 30 minutukoa izango da eta frakzio minimo edo ordu bakoitzeko zerbitzuaren barruan txertatua egongo da, etxez etxeko laguntzaileak

9. LUGAR, DIAS Y HORARIO DEL SERVICIO

El servicio de ayuda a domicilio se prestará con carácter general en el lugar (entorno) donde pernocta y/o pasa el día la persona beneficiaria, dentro del término municipal de Errenteria. Salvo, en el caso de los acompañamientos, que podrán realizarse fuera del municipio.

Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona usuaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar la Ayuda Domiciliaria en uno o más domicilios, siempre que se hallen dentro del término municipal de Errenteria.
Se prestará el servicio inicialmente de lunes a viernes. Y con carácter limitado, se podrá prestar el servicio los sábados y días festivos, en función de la valoración técnica, a favor de personas usuarias que no cuenten con ningún apoyo familiar o social y/o su situación pueda presentar un riesgo para su integridad y la de terceros.

El horario del servicio es flexible y diurno de 7 a 22 horas.

Los límites temporales de prestación del Servicio se establecerán en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas usuarias.

La prestación máxima será de veintiocho horas a la semana. La distribución de este máximo de horas semanales será flexible y se determinará a criterio profesional, según la necesidad de complementar y/o sustituir cuidados que favorezcan y/o permitan el mantenimiento de la persona en el domicilio.

El tiempo mínimo de prestación del servicio en cada domicilio será de 30 minutos. Se entiende que en cada hora o fracción de trabajo efectivo que se factura, están incluidos los 15 minutos que

ESKUa38d9bde-9787-4ddd-98fa-4b780e67c7a1

etxe batetik bestera mugitzeko behar dituen 15 minutuak.

10. ENPRESA ADJUDIKAZIO-HARTZAILEAREN BETEBEHARRAK

Indarrean dagoen legeriak ezartzeko bere gain hartzen dituen betebeharrez gain, enpresa adjudikazio-hartzaileak ondorengo betebeharrak ere izango ditu:

- Etxez etxeko laguntza zerbitzua era erregular eta jarraian ematea. Kontratua indarrean dagoen bitartean istripuak, gaisotasunak, oporrak edo beste hainbat arrazoi direla medio zerbitzua emateko kontratatzen dituen langileen bajak kubritu beharko ditu. Ezin izango du inolaz ere zerbitzua eten, baldin eta Udalak eteteko erabakia hartzen ez badu interes publikoko arrazoiak direla eta.

- Enpresa esleipendunaren etxez etxeko laguntzaileekin dituzten komunikazioak zerbitzua dagoen ordu guztietan erabilgarri egon beharko dira, protokolo baten eta komunikazio hori bermatzen duten zerbitzuen bitartez.

- Enpresa esleipendunak erabiltzaileekiko tratu ona, konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzen dituen neurri teknikoak eta antolamendukoak hartu beharko ditu.

- Enpresak gainbegiratuko du zerbitzuekiko asistentzia eta langileen puntualitatea etxe bakoitzera joaterakoan, horretarako beharrezkoak diren ekintzak eta neurriak hartu beharko ditu eta inzidentziak bideratu.

- Udal zerbitzu teknikoek erabakitako salbuespenezko egoeretan izan ezik, erakunde adjudikazioduna erabiltzaileei eman beharreko arretan ahalik eta aldaketa gutxien egoten saiatuko da (ordutegiak, egunak…), familiaren barneko desorientazioak eta desajusteak saihesteko asmoz.
- Etxez etxeko laguntzaileak, edo erakunde adjudikaziodunaren beste edozein langile edo profesional, ezin dira inolaz ere erabiltzailearen etxebizitzan sartu bere titularra bertan ez badago.

- Etxeko laguntzaileak ezin izango dituzte etxebizitzetako giltzak eduki, salbuespenezko kasuetan izan ezik eta udal teknikariek baloratu

las auxiliares domiciliarias necesitan para desplazarse de un domiclio a otro.

10. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA CONTRATISTA

Con independencia de la aplicación de la legislación vigente, la empresa contratista quedará obligada a:

- Prestar el servicio de ayuda domiciliaria de forma regular y continua, quedando obligada a cubrir las bajas del personal que adscriba para la prestación del servicio y que se produzcan por accidente o enfermedad, vacaciones y otras causas, durante la vigencia del contrato, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del servicio que se demande, excepto cuando así lo acuerde expresamente el Ayuntamiento por causa justificada de interés público.

- Las comunicaciones de la empresa adjudicataria con las auxiliares domiciliarias deberán estar disponibles en todas las horas en las que exista servicio, a través de un protocolo y sistemas que garanticen esta comunicación.

- La empresa contratista deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas, que garanticen el buen trato, la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias.

- La empresa deberá supervisar el cumplimiento de la asistencia a los servicios y la puntualidad de las trabajadoras domiciliarias a los mismos, y para ello deberá implementar acciones y medidas tendentes a garantizarlo y a solucionar las incidencias al respecto.

- Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de usuarios (horarios, días…) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en el ámbito familiar.

- En ningún caso las auxiliares domiciliarias o cualquier otra empleada o profesional de la entidad adjudicataria podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente el/la titular del mismo.

- Las auxiliares domiciliarias no podrán disponer de llaves de los domicilios, salvo en situaciones excepcionales valoradas por el personal técnico

ESKUa38d9bde-9787-4ddd-98fa-4b780e67c7a1

ondoren, betiere idatziz jasota badago erabiltzailearen baimena, arrazoiak, helburua eta giltza zaintzearen arduraduna nor den.

- Etxeko laguntzaileak erabiltzaileek eskura dituzten eta baraien mugikortasunerako,...lagungarriak diren produktoak erabili beharko dituzte, bai etxe barruan baita kanpoan ere.

- Enpresak udaletxeko gizarte laguntzialeari informatuko dio zerbitzua ematerakoan suertatzen diren urgentzia/emergentzia guztiak, 8:00tatik 14:00ak bitartean. Ordutegi horretatik kanpora ematen diren beste inzidentziak Foru Aldundinko Gizarte Zerbitzuen Urgentzizko zerbitzura informatuko dira (112).

- Garatzen dituen lan guztien kalitate teknikoaz arduratzea.

- Enpresa esleipendunak Udal zerbitzu teknikoek eskatzen dituzten txosten eta datu guztiak prestatu behar ditu zerbitzuei dagokienez, horiek, gainera, Udalak behar dituen formatuetan emango ditu.

- Enpresa esleipendunak erabiltzaile bakoitzaren egoerari buruzko xehetasun guztien berri izango du, udalarekin elkarlanean ahalik eta zerbitzu onena ematearren.
Era berean, ematen dituen zerbitzu guztien jarraipena egin beharko du, arazoak sortu ahala beharrezko moldaketak eginez.

- Erakunde mailegariak zerbitzuaren prestazioari bost eguneko epearen barruan, Udal Zerbitzu teknikoen aldetik altaren agindua jasotzen denetik aurrera, ekin beharko dio. Udal langile teknikoek premia dagoela adieraziz gero, zerbitzua aipatutako alta-agindua jaso ondoko 24 orduen barruan hasi beharko dute.

11. UDAL GIZARTE ZERBITZUEN ESKUMEN ETA BETEBEHARRAK

Udal gizarte zerbitzuek hurrengo eskumen eta betebehar hauek ditu Etxez Etxeko Laguntzaren programa garatzeko orduan:

- Udal mugartean dauden premiak aurketzea.

municipal, siempre que conste por escrito la autorización de la persona usuaria, los motivos, la finalidad y el responsable de su custodia.

- Las auxiliares domiciliarias deberán utilizar siempre los productos de apoyo a disposición de las personas usuarias para su manejo en el domicilio y en el entorno próximo.

- La empresa contratista deberá comunicar todas las situaciones de urgencia/emergencia que se puedan generar durante la prestación del servicio a la trabajadora social municipal, en horario de 8:00 a 14:00. Fuera de este horario se comunicará al Servicio Foral de Urgencias Sociales (112).

- Responsabilizarse de la calidad técnica de todas las tareas que desarrolla.

- La empresa contratista queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos municipales, en los formatos en los que el ayuntamiento requiera.

- La empresa contratista deberá conocer la situación específica de cada uno de las personas usuarias a fin de trabajar coordinadamente con el ayuntamiento para la asignación de la prestación más idónea.
Asimismo, deberá realizar un seguimiento actualizado de la situación de cada servicio que permita realizar ajustes según la evolución de cada persona usuaria.

- Iniciar la prestación del servicio en el plazo de cinco días a partir del recibo de la orden de alta por parte de los servicios técnicos municipales. En caso de urgencia declarada por el personal técnico municipal, el servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes del recibo de dicha orden de alta.

11. FACULTADES Y OBLIGACIONES DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

Los servicios sociales municipales tienen las siguientes facultades y obligaciones en el desarrollo del programa de Ayuda Domiciliaria:

- Detectar las necesidades existentes en el término municipal.

ESKUa38d9bde-9787-4ddd-98fa-4b780e67c7a1

- Informazioa biltzea aintzat hartu ez duten eskariari buruz.
- Recoger información sobre la demanda no atendida.

- Zerbitzuaren eskeintzaren inguruan egindako publizitatea ikuskatu eta kontrolatzea.
- Supervisar y controlar la publicidad por la prestación del mismo.

- Enpresarekin elkarlanean arituz, zerbitzua eskuratzeko eskabideetan planteatutako premien diagnostikoa eta balorazioa egitea.
- Diagnosticar y valorar coordinadamente con la empresa las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio.

- Zerbitzua eskuratzeko eskabideak ebaztea eta enpresari adieraztea zein zerbitzu eskeini behar dituzten.
- Resolver las solicitudes de acceso al servicio y comunicar a la empresa los servicios que tienen que prestar.

- Enpresarekin elkarlanean arituz, erabiltzaileari eman beharreko arreta maila, intentsitatea eta zerbitzuaren ordutegia diseinatu eta planifikatzea.
- Diseñar y planificar conjuntamente con la empresa el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el horario de servicio.

- Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa erabakitzea.
- Determinar la aportación económica de la persona usuaria.

- Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.
- Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio.

- Laguntzailearen aldaketa eskatzea, betiere Udal langile teknikoek beharrezko irizten badiote zerbitzuak ondo funtziona dezan.
- Solicitar cambio de auxiliar siempre y cuando el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.

- Adjudikazio-hartzaileari jakinaraztea etxez etxeko zerbitzuan aldaketak eragin ditzaketen udal erabaki guztiak.
- Notificar a la entidad adjudicataria aquellos acuerdos municipales que se produzcan sobre el servicio de ayuda domiciliaria y puedan afectar a la prestación.

- Beharrezko laguntza ematea kontratuan adostutako zerbitzua egoki betetzeko.
- Prestar la colaboración necesaria para el cumplimiento de la prestación objeto del contrato.

- Zerbitzuaren kudeaketaren gainbegiratzea.
- Supervisar la gestión del servicio.

- Erabiltzaileari zerbitzua ematea eta etetea eta enpresari jakinaraztea.
- Determinar el inicio y la finalización del servicio y comunicarlo a la empresa.

- Aldizkako bilerak eta jarraipena egiteko bestelako sistemak sustatzea, erakunde adjudikaziodunaren arduradunekin batera, eta horren helburua zerbitzuaren kudeaketa eta martxa orokorrari buruzko informazioa eta dokumentazioa biltzea eta jarduketak koordinatzea da.
- Promover reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con las personas responsables de la empresa contratista con el objeto de recabar información y documentación sobre la gestión y la marcha general del servicio y coordinar las actuaciones.

Zerbitzuaren hobekuntzei buruzko orokortasunak:

Udalak eskubidea izango du hobekuntzak zer

Cuestiones generales referidas a las mejoras del servicio:

El Ayuntamiento se reserva el derecho a decidir a

ESKUa38d9bde-9787-4ddd-98fa-4b780e67c7a1

erabiltzaileri eskainiko zaizkien erabakitzeko.

Eskaintzaren barruan hobekuntzak proposatzen badira, hobekuntza bakoitzarekiko hobekuntza bakoitzarekiko eskaintzen den kopuru ekonomiko guztia adieraziko da. Udalak gastatutakoaren jarraipena egingo du eta gauzatu gabeko kreditua erabili ahal izango du, helburua proposamenaren guztizkoa erabiltzea izanik.

12. HIZKUNTZA OFIZIALEN ERABILERAREN INGURUKO EXEKUZIO BALDINTZAK

Baldintza-agiri honetan ezarritako betebeharrak exekuzio baldintza moduan ezarri dira, eta kontratua gauzatzean egiaztatu beharko dira.

Errenteriako Udalak *Etxez etxeko laguntza zerbitzua* kontratatzeko baldintza teknikoen agirian, kontratuaren garapenean hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea betetzeko irizpideak txertatu eta zereginak zein hizkuntzatan egingo diren jasoko du erabiltzaileek hizkuntza hauturako duten eskubidea bermatzeko. Hori horrela, zerbitzu honetako zerbitzu-hizkuntzak euskara eta gaztelania izango dira.

a) Hizkuntza gaitasuna:

Kontratuaren indarraldi osoan enpresa adjudikazio-hartzaileak erabiltzaileekin zuzeneko harremanean lana burutzeko izendatzen dituen langileek beren eginkizunak bi hizkuntza ofizialetan gauzatzeko gaitasuna izan behar dute.

Horretarako, enpresak hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea betetzeko konpromiso-orria (I. eranskina) sinatuko du baldintza-agirian zehaztutako hizkuntza gaitasun maila duten langileak kontratatuko dituela adierazteko, une oro herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko.

Lehiatzaileak lana egingo duten pertsonen zerrenda aurkeztuko du bere eskaintzan, horien guztien euskararen ezagutza adierazita.

Nolanahi ere, eskaintza egiteko unean lehiatzaileak ez badu lana garatuko duten pertsonen zerrenda zehazterik, adjudikazio-hartzaile suertatzen bada, adjudikazioa egin aurretik bermea jartzeko ematen zaion epean eskatutako euskara gaitasuna duten langileak

qué personas usuarias se les prestan las mejoras.

Si la oferta incluye mejoras del servicio, se especificará la cuantía económica total que ofertan para cada mejora, de manera que el ayuntamiento pueda realizar el seguimiento de la cuantía gastada y disponga del crédito no ejecutado para proponer la optimización de éste, con el fin de consumir el total de las propuestas de mejora.

12. CONDICIONES DE EJECUCIÓN EN RELACIÓN A LAS LENGUAS OFICIALES

Las obligaciones impuestas en este pliego se establecen como condiciones especiales de ejecución y deberán ser acreditadas en el marco de ejecución del contrato.

El Ayuntamiento de Errenteria incluirá en el pliego de condiciones técnicas para la contratación del *Apoyo al servicio municipal de ayuda domiciliaria* los criterios para el cumplimiento del régimen de doble oficialidad lingüística en el desarrollo del contrato e incluirá el idioma en el que se desarrollarán las tareas para garantizar el derecho de las personas usuarias a la opción lingüística. Es por ello que las lenguas de servicio serán el euskera y el castellano.

a) Competencia lingüística:

Durante todo el periodo contractual, las personas trabajadoras que la empresa adjudicataria designe para llevar a cabo su trabajo de relación directa con las personas usuarias del servicio deberán estar capacitadas para trabajar en las dos lenguas oficiales.

La empresa adjudicataria firmará una hoja de compromiso (anexo I) al objeto de declarar que contratará personal con la capacidad lingüística señalada en el pliego de condiciones técnicas, y garantizar de esa manera los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

Las empresas presentarán en sus ofertas la relación de personas que emplearán e indicarán el conocimiento de euskera de las mismas.

Si en el momento de realizar la oferta las empresas no están en disposición de precisar la relación de personas que emplearán, tras la adjudicación del servicio aquella que resulte adjudicataria deberá designar el personal con la capacidad lingüística en el plazo concedido para depositar la fianza.

ESKUa38d9bde-9787-4ddd-98fa-4b780e67c7a1

izendatu beharko ditu. Adjudikazio-hartzaileak Errenteriako Udalari jakitera emango dio pertsona horien zerrenda.

Enpresa kontratatu eta geroago zerbitzua emango duen pertsona berririk hartu edo kideren bat aldatuko balitz, adjudikazio-hartzaileak aurretiaz emango dio administrazio kontratatzaileari horren berri. Langile horiek ere eskatutako hizkuntza gaitasuna izan beharko dute. Beste horrenbeste egin beharko du subrogazio bidez kontrataturiko langilerik ordezkatzeko balego ere.

Kontratu honetan zehazki:

Kontratuaren helburu den zerbitzua emateak herritarrekin zuzeneko harremanean lan egitea eskatzen du, eta bi hizkuntza ofizialetan berme osoz eskaintzeko, kontratuari atxikitutako langileek Hizkuntzen Europako Erreferentzia Markoak jasotako gaitasun mailen pareko gaitasunaren jabe izan behar dute (II. eranskina).

Kontratuaren zereginak jendaurrean gauzatuko dituzten pertsonek jarraian zehazten den hizkuntza gaitasun mailaren pareko maila izango dute:

- Zerbitzuaren arduraduna/koordinatzailea: C1 gaitasunaren mailaren pareko maila izango du
    - Ahozkoan: informazioa eman eta eskatzeko gaitasuna izan behar du, zuzentasun osoz eta jariotasunez, aurrez aurreko elkarrizketetan zein telefono bidezkoetan.
    - Idatzizkoan: gai izan behar du eskutitzak, laburpenak, espedienteen barruko agiriak, eta abar gramatika zuzentasun osoz idazteko.
- Etxez etxeko laguntzailea: B2 gaitasun mailaren pareko maila izango du:
    - Ahozkoan: gai izan behar dute informazioa eman eta eskatzeko, aurrez aurre zein telefonoz, eta elkarrizketak aisetasun nahikoarekin egiteko.
- Administrari laguntzailea: B2 gaitasun mailaren pareko maila izan behar du
    - Ahozkoan: gai izan behar du informazioa eman eta eskatzeko, aurrez aurre zein telefonoz, eta elkarrizketak aisetasun

Deberá, asimismo, presentar la relación de dichas personas al Ayuntamiento de Errenteria.

Una vez realizada la contratación, en el caso de que alguna nueva persona se incorpore al servicio o alguna de las personas trabajadoras sea sustituida, la empresa adjudicataria deberá comunicárselo a la administración contratante. Quien realice la sustitución o quien se incorpore deberá disponer de la capacidad lingüística solicitada. Lo mismo deberá hacer en caso de sustitución del personal contratado por subrogación.

En este contrato, en concreto:

La prestación del servicio objeto del contrato exige una relación directa con la ciudadanía, por lo que al objeto de ofrecerlo con total garantía es necesario que en función de las tareas que desempeñen las personas trabajadoras durante la duración del contrato tengan una competencia lingüística similar a la recogida en el Marco Europeo de Referencia para las Lenguas (anexo II).

Las personas encargadas de la ejecución de las tareas del contrato en contacto con la ciudadanía o personal municipal tendrán un nivel de competencia lingüística similar al que se detalla a continuación:

- Responsable/coordinador del servicio: tendrá un nivel de competencia lingüística similar al C1
    - Competencia oral: tendrá capacidad lingüística para solicitar y ofrecer información, con total corrección y fluidez, tanto en las relaciones presenciales como telefónicas.
    - Competencia escrita: tendrá capacidad para redactar cartas, resúmenes y documentos extensos etc. con absoluta corrección gramatical.
- Auxiliar domiciliaria: tendrá un nivel de competencia lingüística similar al nivel B2:
    - Competencia oral: capacidad para facilitar y solicitar información, tanto presencial como telefónicamente, y realizar las entrevistas con suficiente facilidad.
- Auxiliar administrativa: tendrá un nivel de competencia lingüística similar al B2
    - Competencia oral: capacidad para facilitar y solicitar información, tanto presencial como telefónicamente, y realizar las entrevistas con suficiente facilidad.

ESKUa38d9bde-9787-4ddd-98fa-4b780e67c7a1

nahikoarekin egiteko.

- Idatzizkoan: gai izan behar du agiri errazak idazteko (inprimakiak, ohar eta abisuak, ordutegiak...).

b) Zerbitzuan erabiliko den hizkuntza

Azken urteotan euskararen erabilera areagotzeko egiten ari den ahalegina osatu nahi du Udalak zerbitzu honen bidez. Hori horrela, enpresa adjudikazio-hartzaileak zerbitzua emango du Errenteriako Udalak emango lukeen baldintza bertsuetan.

Kontratuaren xedea osatzen duten zereginak bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, betiere zerbitzuaren berezko ezaugarriek beste hizkuntza batean edo batzuetan ere egitea eskatzen ez badute.

Herritarrak udalarekin harremanetan jartzen direnean harreman horiek zein hizkuntzatan izan nahi dituzten galdetzen die Udalak. Enpresa adjudikazio-hartzaileak herritarren hizkuntza hautua kontuan hartu eta zereginak betetzerakoan honela jardungo du:

Ahozko harremana:

- Zerbitzuaren erabiltzaileekin oro har: zerbitzuaren erabiltzaileekiko ahozko lehenengo arreta, aurrez aurre zein telefonoz, euskaraz izango da. Lehenengo harreman horretan hizkuntza aukeratzeko eskubidea dutela jakinaraziko die eta, hortik aurrerako jardunean haien hizkuntza hautuaren arabera jardungo dute. Erabiltzaileak edozein unetan erabili ahal izango du hizkuntza aukeratzeko eskubidea.
- Haurrekin: euskararen erabilera areagotzeko helburuari dagokionez lehentasunezkotzat jotzen diren erabiltzaileak izanik, adin tarte honetako erabiltzaileekiko komunikazioa euskaraz izan dadin bultzatuko dute.
- Erabiltzaileen senitartekoekin harremanik izanez gero, ahozko lehenengo arretan, aurrez aurre zein telefonoz, euskaraz jardungo dute. Lehenengo harreman horretan harremanetarako hizkuntza aukeratzeko eskubidea dutela jakinaraziko die eta, hortik aurrerakoan, haien hautua errespetatuko dute.
  - Udal ordezkariekin, berriz, honela jardungo du:
    - euskaraz, hala nahi duten udal ordezkari politikoekin

- Competencia escrita: capacidad para redactar documentos sencillos (impresos, notas y avisos, horarios,…).

b) Idioma que se utilizará en la prestación del servicio

Mediante la prestación de este servicio el Ayuntamiento de Errenteria quiere reforzar el esfuerzo que viene realizando durante los últimos años a favor de un mayor uso del euskera. Es por ello que la empresa adjudicataria realizará el servicio en unas condiciones similares a las que de hecho se exigen al Ayuntamiento de Errenteria.

Las tareas que constituyen objeto del contrato se realizarán en ambas lenguas oficiales, salvo que de las características intrínsecas de la prestación se derive que exigen además su realización en otra u otras lenguas.

En sus relaciones con la ciudadanía el Ayuntamiento consulta su opción lingüística. La empresa adjudicataria del servicio respetará dicha opción lingüística y en el desempeño de sus tareas procederá de la siguiente manera:

Relación oral:

- Con las personas usuarias del servicio: la atención verbal inicial de la empresa adjudicataria a las personas usuarias del servicio, tanto presencial como telefónica, será en euskera. En ese primer contacto se les informará de su derecho a elegir la lengua de relación y a partir de ese momento actuarán en función de su opción lingüística. La persona usuaria podrá ejercitar en cualquier momento su derecho a la elección de lengua.
- Con niños/niñas: dado que son un colectivo considerado prioritario en el objetivo de incrementar el uso del euskera, promoverán que la comunicación con este grupo de edad se desarrolle en euskera.

- En caso de contacto con familiares de las personas usuarias, la primera atención oral, tanto presencial como telefónica, será en euskera. En ese primer contacto se les informará de su derecho a elegir la lengua de relación, y, a partir de ese momento, actuarán en función de su opción lingüística.
  - Con las y los representantes municipales:
    - en euskera, con las y los representantes políticos que así lo deseen

ESKUa38d9bde-9787-4ddd-98fa-4b780e67c7a1

- langileekin: euskaraz

- Idatzizko harremana: agiri eta komunikazio guztiak zein jardueren komunikaziorako erabiltzen dituen dibulgazio euskarriak eta komunikabideentzako oharrak euskaraz edo ele bitan sortu eta bideratuko ditu enpresak, ahozko harremanetarako adierazitako irizpide bertsuei jarraituz.

c) Administrazioari aurkeztu beharreko dokumentazioa

Kontratuan zehar eratu eta Udalari entregatzen zaizkion agiriak (azterlan, txosten, proiektu, aurrekontu, faktura eta bestelako agiriak) bi hizkuntza ofizialetan egingo dira.

d) Hizkuntza baldintzen jarraipena

Udalak enpresa adjudikazio-hartzaileak ematen duen zerbitzuaren jarraipena egingo du kontratua gauzatzen den epe osoan, indarrean dagoen araudia bete eta herritarren eskubideak bermatzeko.

Gizarte Zerbitzuak azpisailak harremanetan jarriko ditu enpresa adjudikazio-hartzailea eta Udal Hizkuntza Politika saila, jendaurrean arituko diren langileei euskara gaitasuna egiaztatzeko elkarrizketa egin diezaien, zerbitzua bi hizkuntza ofizialetan berme osoz eskain dezaketen egiaztatzeko asmoz. Hizkuntzen Europako Erreferentzia Markoak jasotako titulazioren bat aurkeztuz gero, berriz, ez dute elkarrizketa egin beharrik izango. Era berean, apirilaren 3ko 47/2012 Dekretuaren arabera, aintzat hartuko dira euskaraz egindako ikasketa ofizialak, eta kontuan hartuko dira euskara-maila hizkuntza-tituluen eta ziurtagirien bidez egiaztatzetik salbuetsitako kasuak.

Elkarrizketa eguna eta ordua Udal Hizkuntza Politikak adostuko du zerbitzua jendaurrean emango duten langileekin, eta gehienez ere zerbitzua ematen hasi eta hamabost egunera egingo da.

Udal Hizkuntza Politika sailak elkarrizketa egin duten langile guztien euskara gaitasunaren inguruko txostena emango du. Zerbitzua jendaurrean ematen jarraitzeko ezinbestekoa da Udal Hizkuntz a Politikaren aldeko txostena

- personal municipal: en euskera

Comunicación escrita: todas las notificaciones y comunicaciones así como los soportes divulgativos y las notas a los medios de comunicación que utilice para la comunicación de las actividades se realizarán en euskera o en euskera y castellano, siguiendo los mismos criterios señalados para las comunicaciones verbales.

c) Presentación de documentos a la Administración

Los documentos producto de la prestación del servicio que se entreguen al Ayuntamiento (estudios, informes, proyectos, presupuestos, facturas u otros documentos) se realizarán en los dos idiomas oficiales.

d) Seguimiento de los criterios lingüísticos

El Ayuntamiento realizará el seguimiento del servicio ofrecido por la empresa adjudicataria durante toda la fase de ejecución del contrato, con el fin de cumplir la legislación vigente y garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

La subárea de Servicios Sociales pondrá en contacto a la empresa adjudicataria con el departamento de Política Lingüística Municipal al objeto de que realice una entrevista a las personas designadas para la prestación del servicio de atención directa al público, en la que se verifique que tienen la capacidad lingüística necesaria para trabajar con total garantía en los dos idiomas oficiales. Quienes presenten alguna de las titulaciones recogidas en el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas no tendrán que realizar la entrevista. Asimismo, en base al Decreto 47/2012 de 3 de abril, se reconocerán los estudios oficiales realizados en euskera y serán considerados los casos de exención de la acreditación con títulos y certificaciones lingüísticas en euskera.

El día y hora de la entrevista serán consensuadas entre el departamento de Política Lingüística Municipal y las y los profesionales, y se realizará como máximo dentro del plazo de quince días desde el comienzo de la prestación del servicio.

El departamento de Política Lingüística Municipal emitirá informe sobre cada persona que realice la entrevista. Para prestar servicio de cara a la ciudadanía es imprescindible el informe favorable del departamento de Política Lingüística Municipal,

ESKUa38d9bde-9787-4ddd-98fa-4b780e67c7a1

eskuratzea. Elkarrizketan jendaurreko funtzioak bi hizkuntzetan betetzeko beharrezko gaitasuna egiaztatu ezean, langilea ordezteko eskatuko zaio enpresari.

Zerbitzua ematen den bitartean, eta hizkuntzari dagokionez zerbitzuari egindako jarraipenean oinarrituta, Udalak uste badu baldintza teknikoen agirietan jarritako hizkuntza betebeharrak ez direla bete, arau-hausteen ondoriozko prozedura jarriko du martxan (kontratua amaitu edo penalizazioak ezarri, kasuan-kasuan).

13. LANEKO ARRISKUEN PREBENTZIOA

Enpresa esleipendunak derrigorrez bete beharko du indarrean dagoen lan arloko, araudia, Gizarte Segurantzarena eta Laneko Osasunarenena, betiere kontratuaren xede diren lanetan.

Era berean, Udalari aurkeztu beharko dio lan arriskuen prebentziorako dokumentazioa, baldintza-agiri hauekin III.eranskin gisa batera datorrena.
Udaletxeko Prebentzio teknikaria enpresak bidalitako dokumentazioa gainbegiratuko du.Dokumentazioa zerbitzua hasi baino 10 egun lehenago gutxienez aurkeztu beharko du.

por lo que se exigirá a la empresa que sustituya a las personas que en la entrevista no acrediten la capacidad lingüística necesaria para desempeñar sus funciones de atención al público en los dos idiomas oficiales.
Si durante la prestación del servicio el Ayuntamiento considera que no se han cumplido las obligaciones lingüísticas establecidas en el pliego de condiciones técnicas, pondrá en marcha el procedimiento derivado de las infracciones cometidas (finalización del contrato o imposición de penalidades, según corresponda).

13. PREVENCION DE RIESGOS LABORALES

La empresa adjudicataria está obligada al cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral, de Seguridad Social y Salud en el Trabajo, respecto de los trabajos objeto del contrato.

Así mismo deberá presentar al Ayuntamiento la documentación de prevención de riesgos laborales que se acompaña a estos pliegos como anexo III.

El control de la documentacion se ejecutará por la técnica municipal de prevención de riesgos laborales y deberá aportarse con una antelación de al menos 10 días a la fecha prevista de la efectiva prestación del servicio.

ESKUa38d9bde-9787-4ddd-98fa-4b780e67c7a1

I. ERANSKINA / ANEXO I

HIZKUNTZA OFIZIALTASUN BIKOITZAREN ARAUBIDEA BETETZEKO KONPROMISOA	**COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO DEL RÉGIMEN DE OFICIALIDAD DE LOS DOS IDIOMAS**

Jaun-andrea **Don/Doña**		**NAN** **DNI**	
Helbidea Dirección			
Noren ordez En representación de		**IFK** **IFK**	
Egoitza soziala Domicilio social			

ADIERAZTEN DUT

Hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubideari jarraituz, eta herritarren eskubideak bermatu daitezen, kontratua gauzatzerakoan, ondorengo neurriak hartuko ditudala:

1.- Udal araudia beteko dut, Udal Hizkuntza Politika Departamentuaren txostenean jasotakoaren arabera.

2.- Hori horrela, Kontratuaren zereginak gauzatzeko beharrezko hizkuntza-gaitasuna duen langile kopurua atxikiko dut, uneoro zerbitzua bi hizkuntza ofizialetan eskaintzea bermatzeko.

DECLARO

Que en cumplimiento del régimen de oficialidad de los dos idiomas oficiales, y con el fin de garantizar los derechos de la ciudadanía, en la ejecución del contrato adoptaré las siguientes medidas:

1.- Daré cumplimiento a la normativa municipal, conforme a lo señalado en el informe del Departamento de Política Lingüística Municipal.

2.- A esos efectos, adscribiré para la ejecución del contrato, el personal con capacidad lingüística necesaria para la ejecución del las tareas del contrato, de forma que se garantice en todo momento la prestación del servicio en las dos lenguas oficiales.

Errenterian, ... (e/a)n

Stua./Fdo.:

ESKUa38d9bde-9787-4ddd-98fa-4b780e67c7a1

II . ERANSKINA / ANEXO II:

HIZKUNTZEN EUROPAKO ERREFERENTZIA MARKOA / MARCO EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS

ESKUa38d9bde-9787-4ddd-98fa-4b780e67c7a1



III . ERANSKINA / ANEXO III:

ERRENTERIAKO UDALARI BIDALI BEHAR ZAION LAN ARRISKUEN PREBENTZIO DOCUMENTACIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES A REMITIR AL

ESKUa38d9bde-9787-4ddd-98fa-4b780e67c7a1

ARLOKO DOKUMENTAZIOA:

LANGILEEN DOKUMENTAZIOA

1.- Lan egingo duen pertsonalaren zerrenda bere NAN-arekin.
2.- Lan arriskuen ebaluazioa eta ekintza zuzentzaileen planifikazio lanpostu bakoitzak betea.

3.- Langileei emandako arriskuen eta prebentzio neurrien informazioa.

4.- Langileei emandako formazioa.

5.- Norbera Babesteko Ekipamenduaren ematea (beharrezkoak direnak eta homologatuak).

6.- Gai direla adierazten duten agiri medikoak. Prebentzio zerbitzu batean egin eta enpresa medikuak sinatuta osasun zaintzaren barruan.

7.- Lan ekipo erabiltzen badute, lan ekipoen zerrenda eta pertsonalaren erlazioa (eskuzko erremintak, erreminta elektrikoak eta lan ekipoak). CE marka izango dute edo OCA bitartez ED 1215/97-ra egokituko dira.

8.- Bere kasuan, baliabide prebentiboa (izendapena eta formazio zihurtagiria bidali). Ez bada behar, espresuki adierazi behar da bidaltzen den dokumentazioan.

ENPRESAREN DOKUMENTAZIOA

1.- Lan arriskuen prebentziorako esleipendun enpresaren pertsona kontaktua zehaztu.

2.- Organizazio prebentiboaren modalitatea azken ordainketarekin.
3.- Mutuarekin egindako elkartze-hitzarmenaren poliza, edo Gizarte Segurantzarekin bere kasuan. Azken ordainketa gehitu.
4.- Erantzukizun zibileko aseguruaren poliza eta ordainketaren azken erreziboa.
5.- Horrela badio hitzarmen kolektiboak, istripu asegurua, azken ordainketaren justifikazioarekin. Ez bada beharrezkoa, espresuki adierazi behar da bidaltzen den dokument

6.- Udalean lan egingo duten guztien TC1 eta TC2. Kontratazio berriekiko TA2. Autonomoen kasuan, Gizarte Segurantzan ordainketak eguneratuak dituenaren ziurtagiria. Aldizka informazio hori

AYUNTAMIENTO DE ERRENTERIA:

DOCUMENTACION DE TRABAJADORES

1.- Relación de personal con número de DNI .

2.- Evaluación de riesgos laborales y planificación de acciones correctoras cumplimentada por cada puesto de trabajo.

3.- Información de riesgos y medidas preventivas entregadas a los trabajadores.

4.- Formación impartida a los trabajadores.

5.- Entrega de equipos de protección individual (los necesarios y homologados).

6.- Certificados médicos de aptitud. Realizados en servicio de prevención y firmado por médico de empresa dentro de la vigilancia de la salud.

7.- En caso de utilización de equipos de trabajo, se adjuntara ,relación de Equipos de Trabajo y personal que hara uso.de ellos.(herramientas manuales, herramientas eléctricas y equipos de trabajo). Serán con marcado CE o adecuados al RD 1215/97 mediante OCA.

8.- En su caso, designación de recurso preventivo (enviar nombramiento y certificado de formación). Si no hace falta, hay que señalarlo expresamente en la documentación enviada.

DOCUMENTACION DE EMPRESA

1.- Especificar la persona de contacto en la empresa adjudicataria para prevención de riesgos laborales.
2.- Modalidad de organización preventiva con último pago.
3.- Póliza asociación a Mutua, o con la Seguridad Social, en su caso. Adjuntar último pago.
4.- Seguro de responsabilidad civil con copia del último recibo de pago.
5.- Si procede por convenio colectivo, seguro de accidentes con justificante del último pago. Si no es obligatorio, se indicará expresamente en la documentación remitida.

6.- TC1 y TC2 de todo el personal que trabaje en el Ayuntamiento. Personal reciente contratación TA2. En el caso de autónomos, certificado de estar al corriente en pagos a la Seguridad

ESKUa38d9bde-9787-4ddd-98fa-4b780e67c7a1

bidaltzea eskatuko da.

7.- Ogasun eta Gizarte Segurantza ordainketetan eguneratuak egotea ziurtatu (salbu esleipen prozedura baten ondorioz esleipena jaso izanez gero, kasu horietan aurretik aurkeztu dutelako dokumentazioa).

OHARRAK:
- Dokumentazioa, finkatutako epeetan bidaliko da.

- Azpikontratazio egiten denean edo langileen aldaketa dagoenean, haien dokumentazioa bidali behar da.

- Errenteriako Udalean itundutako zerbitzuak betetzeko kontratistak egiten dituen azpikontratazioen berri emateaz gain, azpikontratazioak dauzkan mugekin eta araudiarekin bete beharko du (30/2007 Legea, sektore publikoko kontratuak, 32/2006 Legea, eraikuntzako sektorean azpikontratazioa arautzen duena, 1109/2007 ED, 32/06 Legea garatzen duena, langile estatutuaren 42, 43 eta 81. artikuluak berregiten dituenak…etab.).

- Esleipenduna izan den enpresaren langileek kontratuaren exekuzioan izandako istripuak eta altak eta bajak komunikatuko dituzte Errenteriako Udalari.

- Kontratua indarrean dagoen bitartean egoki deritzon prebentzio arloko dokumentazioa eskatzeko eskubidea gordeko du Errenteriako Udalak.

- Esleipenduna izan den enpresak bere funtzioen garapenean bete beharreko arau juridiko eta tekniko guztiak beteko ditu.

- Ez betetzeak lanen geldiera ekar dezakete.

Social. Periódicamente se solicitará se remita ésta información.

7.- Acreditar estar al día en el pago a Hacienda y la Seguridad Social (salvo en los casos en los que sea adjudicatario por medio de procesos de adjudicación en cuyo caso ya se habrán presentado dichos documentos).

NOTAS:
- La documentación será remitida dentro de los plazos indicados .

- Si se subcontrata o se sustituye al personal se deberá presentar documentación complementaria.

- El contratista está obligado a comunicar las subcontrataciones que realice para desempeñar servicios concertados con el Ayuntamiento de Errenteria, además de cumplir con las limitaciones y normativa al respecto (Ley 30/2007 de 30 de octubre de contratos del sector público, Ley 32/2006 reguladora de la subcontratación en el sector de la construcción, RD 1109/2007 de 24 de agosto por el que se desarrolla la Ley 32/06, Ley 43/2009 de 29 de diciembre que reforma la los artículos 42,43 y 81 del ET…etc).
- Se comunicarán al Ayuntamiento las altas y bajas y los accidentes que personal de la empresa adjudicataria durante la ejecución del contrato.

- El Ayuntamiento de Errenteria se reserva el derecho a solicitar la documentación que en materia preventiva estime oportuno durante la vigencia del contrato.

- La empresa adjudicataria cumplirá con las normas jurídicas y técnicas que le sean de aplicación en el ejercicio de sus funciones.

- Los incumplimientos pueden dar lugar a la paralización de trabajo.

EKS | CSV: **ESKUa38d9bde-9787-4ddd-98fa-4b780e67c7a1**
Egiaztatu dokumentu honen osotasuna eta sinadura hurrengo URL edo QR kodean sartuz: https://uzt.gipuzkoa.eus?De=06710
Compruebe la integridad y firma de este documento, accediendo a la siguiente URL o código QR: https://uzt.gipuzkoa.eus?De=06710

Sinaduren laburpena / Resumen de firmas

Titulua / Título:	2024OZER0013-Pleguak/Pliegos (ERRENTERIAKO UDALA)

Sinatzailea 1 / Firmante 1: LEIRE SEIN ARBELAITZ - 15258623D
Data / Fecha: 2024/05/24 12:19:31