

**PRESKIPZIO TEKNIKO PARTIKULARREN
AGIRIA ORDIZIAKO UDALERRIAN ARLO
SOZIOHEZITZAILEAN ETA PSIKOSOZIALEAN
ESKU-HARTZEKO ZERBITZUA**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARTICULARES SERVICIO DE
INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA Y
PSICOSOCIAL EN EL MUNICIPIO DE ORDIZIA**

AURKIBIDEA

1.- TESTUINGURUA

2. KONTRATUAREN XEDEA

3.PROGRAMAREN EZAUGARRIAK

- 3.1. Ezaugarri orokorrak
- 3.2. Onuradunak
- 3.3. Jarduketa protokoloa

4.GUTXIENEO ESKAKIZUNAK

- A) Zerbitzua non emango den.
- B) Lan-taldea
- C) Informatikako eta teknologiko beharrezko baliabideak

5.EGINKIZUNAK

- A) Entitate adjudikaziodunaren funtzioak
- B) Gizarte Zerbitzuetako Sailaren eginkizunak

6.- ORDUTEGIA ETA LAN EGUTEGIA

**7.- BARRUKO ETA KANPOKO
KOMUNIKAZIOAK ETA IRUDI
KORPORATIBOAK**

INDICE

1. CONTEXTUALIZACIÓN

2. OBJETO DEL CONTRATO

3. CARACTERISTICAS DEL PROGRAMA

- 3.1. Características generales
- 3.2. Personas beneficiarias
- 3.3. Protocolo de actuación.

4.REQUISITOS MINIMOS

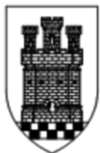
- A) Lugar de prestación del servicio
- B) Equipo de trabajo
- C) Medios informáticos y tecnológicos necesarios

5. FUNCIONES

- A) Funciones de la entidad adjudicataria
- B) Funciones del Area de Servicios Sociales

6.- HORARIO Y CALENDARIO LABORAL

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



Ordiziako Udala

8.- SEXU DELITUEN BERARIAZKO ZIGOR- AURREKARIEN ZIURTAGIRIA

9.- ZERBITZUAREN EBALUAZIO, JUSTIFIKAZIO ETA KONTROL SISTEMAK

1.- TESTUINGURUA

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

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren helburuak honako hauek dira:

- Pertsonen autonomia sustatzea eta mendetasun egoerak pertsonen eta familiei eragiten dizkieten beharrezkoen aurre hartu eta erantzutea.
- Babesgabetasun egoerak eragiten dituzten beharrezkoen aurre hartu eta erantzutea.
- Bazterketa egoerei aurre hartu eta erantzutea eta pertsonen, familien eta taldeen gizarteratzea sustatzea.
- Larrialdi egoerak eragiten dituzten pertsonen eta familia beharrezkoen aurre hartu eta erantzutea.

Abenduaren 5eko 12/2008 Legeak, Gizarte Zerbitzuetakoa, bere 22. Artikuluan, Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte Sistemaren Katalogoa ezartzen du. Bertan jasota daude euskal administrazio publikoak eskaini behar dituzten prestazio ekonomikoak eta zerbitzuak, eta administrazio bakoitzaren eskumenak zehazten ditu.

Gizarte Zerbitzuen euskal sistemako prestazioen eta zerbitzuen zorroa arautzen duen dekretuak, 2015eko urriaren 6an onartua, 33. artikuluan,

<https://uzt.gipuzkoa.eus/PortalV/r/0/76/AAAQKYVK.an0X>

8.- CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES DE DELITOS SEXUALES

9.- SISTEMAS DE EVALUACION, JUSTIFICACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO EN GENERAL

1.- CONTEXTUALIZACIÓN

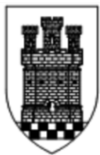
El Sistema Vasco de Servicios Sociales constituye una red pública articulada de atención, de responsabilidad pública, cuya finalidad es favorecer la integración social, la autonomía y el bienestar social de todas las personas, familias y grupos, desarrollando una función promotora, preventiva, protectora y asistencial, a través de prestaciones y servicios de naturaleza fundamentalmente personal y relacional.

Los objetivos del Sistema Vasco de Servicios Sociales son los siguientes:

- Promover la autonomía personal y prevenir y atender las necesidades personales y familiares derivadas de la dependencia.
- Prevenir y atender las necesidades originadas por las situaciones de desprotección.
- Prevenir y atender las situaciones de exclusión y promover la integración social de las personas, de las familias y de los grupos.
- Prevenir y atender las necesidades personales y familiares originadas por las actuaciones de emergencia por las actuaciones de emergencia.

La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales establece, en su art. 22, el Catálogo de prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, identificando las prestaciones económicas y los servicios de los que se tienen que proveer las administraciones públicas vasca, determinando así mismo las competencias de cada administración.

El Decreto que regula la cartera de prestaciones y servicios del sistema vasco de servicios sociales aprobado el 6 de octubre de 2015, en su



Ordiziako Udala

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako Prestazioen eta zerbitzuen Katalogoko zerbitzuen eta prestazio ekonomikoen antolaketa zehazte du. Bigarren atalean, 1.3 puntuan esaten du udalek eskumena izango dutela **gizarte-eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua** bermatu eta emateko.

Halaber, kontuan eduki behar dira:

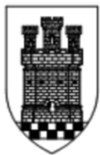
- Abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoa, Datu Pertsonalak babesteari eta eskubide digitalak babesteari buruzkoa.
- 12/2008 Legea, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- 185/2015 dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.
- 2/2024 Legea, otsailaren 15ekoa, Haur eta Nerabeena.
- 13/2008 Legea, Familiei Laguntzekoa.
- 230/2011 Dekretua, azaroaren 8koa, BALORA-Euskal Autonomia Erkidegoan haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko udaleko eta lurraldeko gizarte-zerbitzuetan arrisku-egoeren larritasuna balioesteko tresna onesten duena.
- 385/2013 Dekretua, uztailaren 16koa, Gizarte Bazterkeria Balioesteko tresna onartzen duena.
- 64/2004 Dekretua, Euskal herriko gizarte zerbitzuetako erabiltzaile eta profesionalen eskubide eta betebeharrak jasotzen dituena.
- 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerakoa.
- 8/2021 lege organikoa ekainaren 4koa, Biolentziaren aurkako haur eta nerabeen babeserako

2025SCON0003

artículo 33, define la organización de los servicios y prestaciones económicas del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. En el apartado 2, punto 1.3 dice que los ayuntamientos serán competentes para la provisión y prestación del **servicio de intervención socioeducativa y psicosocial**.

También deben ser consideradas:

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y de Protección de Derechos Digitales
- Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- Decreto 185/2015 de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Ley 2/2024, de 15 de febrero, de Infancia y Adolescencia
- Ley 13/2008, de apoyo a las Familias.
- Decreto 230/2011, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo en los servicios sociales municipales y territoriales de atención y protección a la infancia y adolescencia en la Comunidad Autónoma del País Vasco (BALORA).
- Decreto 385/2013, de 16 de julio, por el que se aprueba el Instrumento de Valoración de la Exclusión Social.
- Decreto 64/2004, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco..
- Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.
- Ley orgánica del 8/2021 del 4 de junio de protección integral de la infancia y adolescencia frente a la violencia



Ordiziako Udala

2025SCON0003

Eta beste edozein xedapen, etorkizunean arau hauek aldatu edo garatuko dituztenak.

Gizarte-eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua eskaintzeko, plegu hauek xede duten zerbitzuen esparrua arautzen duten xedapen guztiak aplikatuko dira.

2.XEDEA

Kontratu honen xedea da Ordiziako udalerrian “Gizarte-eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua” garatzea, Ordiziako Udaleko Gizarte Zerbitzuetako Sailarekin lankidetzan eta berak ikuskatuta.

Zerbitzu honen bidez harreman-prestazio indibidualak, familiakoak edo taldekoak emango dira, gizarte –eta hezkuntza-arloan laguntzeko. Prestazio horiek familiaren bizilekuan zein ingurune komunitarioan garatuko dira.

Zerbitzu honen bidez bi lan-esparru hauetan esku-hartuko da:

- a) Adingabeen babesgabetasun- egoerak atzematea, artatzea eta saihestea.
- b) Bazterkeria-arriskuko egoerak atzematea, artatzea eta saihestea.

“Gizarte –eta hezkuntza-arloan esku-hartzeko zerbitzua” eskaintzerakoan oinarri hauetan jasotako xedapen guztiak beteko dira, eta batez ere, indarrean dagoen araudian jasotakoak bermatuko dira.

3.- PROGRAMAREN EZAUGARRIAK

3.1. Ezaugarri orokorrak:

- a) Zerbitzu honen bidez, esku-hartu nahi da pertsonekin edo familiekin, helburu hauek lortzeko:

<https://uzt.gipuzkoa.eus/PortalV/r/0/76/AAAAQKYVK.an0X>

Kale Nagusia, 24 - 20240 ORDIZIA - Telf. 943 88 58 50 - arretabulegoa@ordizia.eus www.ordizia.eus

Y cualquier otra disposición que en el futuro se modifique o desarrolle estas normas

Para la prestación del **Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial** se aplicarán todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de los servicios que son objeto de estos pliegos

2.OBJETO

El objeto de este contrato es desarrollar en el municipio de Ordizia el servicio de intervención socioeducativo y psicosocial, en colaboración y con la debida supervisión del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Ordizia.

Este servicio ofrecerá un conjunto de prestaciones relacionales de apoyo socioeducativo y/o psicosocial –de carácter individual, familiar y/o grupal– que podrán desarrollarse tanto en el domicilio familiar como en el entorno comunitario.

Este servicio actuará en estos dos ámbitos de trabajo:

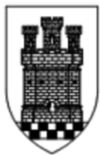
- a) La detección, atención y prevención de situaciones de desprotección de las personas menores de edad.
- b) La detección, atención y prevención de situaciones de riesgo de exclusión

Para la prestación del servicio de intervención socioeducativo y psicosocial, se respetarán todas las cláusulas descritas en estos pliegos, y sobre todo, las descritas en la normativa vigente.

3.- CARACTERISTICAS DEL PROGRAMA

3.1.- Características generales:

- a) Mediante este servicio se pretende intervenir con personas y familias para:



Ordiziako Udala

2025SCON0003

- Gaitasunak eskuratzea eta garatzea (gaitasun horiek pertsonalak, familiakoak edo taldekoak izango dira), autonomiaz moldatzeko, gizarteratzeko eta familia eta komunitate inguruneke bizikidetzak egokia bultzatzeko.

- Ohitura, portaera, pertzepzio, sentimendu eta jarrera desagokiak beste egoki batzuekin ordezkatzeko.

- Adquirir y desarrollar capacidades (personales, familiares o grupales) para la valerse de modo autónomo, socializarse y promover la buena convivencia en el entorno familiar y comunitario.

- Sustituir los hábitos, comportamientos, percepciones, sentimientos y actitudes inapropiadas por otras que sean adecuadas.

b) Zerbitzua programa hauen bidez emango da:

- Esku-hartzearen komunitate-sarea osatzen duten gizarte-eragileei zuzendutako formaziorako, sentsibilizaziorako eta prebentziorako programa (Gizarte eragileak eta profesionalak gaitzeko erantzunkidetasunez joka dezaten, eta detekzio goiztiarra eta esku-hartze goiztiarra indartzeko).

- Beren kargura haurrak edo nerabeak dituzten familien aholkularitza-programa; guraso-gaitasunen edota heziketa- jarraibideei buruzko kezka artatzeko informazio- eta orientazio-puntua.

- Haurren eta nerabeen babesgabetasun-egoerak atzemateko, baloratzeko eta jarraipena egiteko zerbitzua.

- Babesgabetasuneko arrisku-egoera arin edo ertainean dauden adingabeekin eta beren familiekin esku-hartzeko programa.

- Gizarteratzeko zailtasunak edo/eta arrisku-adierazleak dituzten nerabeekin komunitate mailan esku-hartzeko programa.

- Gizarteratzeko zailtasunak edo arrisku adierazleak dituzten gurasoekin komunitate mailan esku-hartzeko programa.

- Bazterkeria-egoeran edo arriskuan dauden pertsonekin esku-hartzeko programa.

- Zerbitzuaren helburuekin bat datozen bestelako programa berritzaileak, beti ere kontratu honetarako aurreikusitako baliabideekin garatu badaitezke.

b) El servicio se ofrecerá a través de los siguientes programas:

- Programa para la formación, sensibilización y prevención de los agentes sociales que forman la red comunitaria de la intervención. (Capacitación de agentes sociales y profesionales para actuar desde la corresponsabilidad, y promover la detección e intervención temprana)

- Programa de asesoramiento a familias con niños, niñas o adolescentes a su cargo; punto de información y orientación para atender consultas relacionadas con las capacidades parentales y/o pautas educativas .

- Programa de detección y valoración de situaciones de desprotección de personas menores de edad, y su seguimiento.

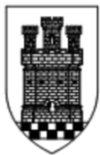
- Programa de intervención con personas menores de edad en situación de riesgo leve o moderado de desprotección y sus familias.

- Programa de intervención comunitaria con adolescentes con dificultades de inclusión social y/o con indicadores de riesgo.

- Programa de intervención comunitaria con padres y madres con dificultades de inclusión social y/o con indicadores de riesgo.

- Programa de intervención con personas en situación de exclusión o riesgo.

- Otros programas innovadores acordes con los objetivos del servicio, siempre que puedan desarrollarse con los recursos previstos para este contrato.



Ordiziako Udala

(Oharra: proposamen teknikoetan programa hauetako bakoitza nola garatuko duen zehatz jasoko du interesatuak; argituz izango duen diseinu teorikoa, eta kudeatzeko erabiliko diren prozedurak, baliabide pertsonalak eta espazioa)

c) Programa guztiek erabateko koordinazioa eta elkarerragina izango dute, esku-hartzeko baliabideak eta metodologia partekatuko dituzte, eta esku-hartzeak bata bestearekin lotuko dituzte eta jarraipena eman, arreta pertsonalizatuko planean jasotako helburuak lortze aldera.

d) Zerbitzuak jorratuko du harremana komunitateko eragile guztiekin, zerbitzuaren inguruko informazioa zabalduko du, lan-esparruari dagokion aholkularitza zerbitzua eskainiko du, eta, batez ere, babesgabeziaren alorrean erantzunkidetasuna eta lankidetzaren sustatuko ditu.

Ezinbestekoa da alor honetan komunitatean dauden baliabideen arteko ezagutza eta lankidetzaren, bai babesgabeketasuneko eta bazterkeriako arrisku-egoerak lehenbailehen atzemateko, eta baita esku-hartze integral eta txertatzaileak sustatzeko ere. Beraz, programa hau garatuko duen taldeak ezinbestean landu beharko du elkarlana komunitateko gainerako baliabideekin, batez ere ikastetxeekin, osasun arloko profesionalekin... sentsibilizazio-lana eginez, eta informazio trukatuta eraginkorra egiteko bideak landuz.

e) Esku hartze eta garatzen diren programek koordinatzaile bat izango dute, eta hura arduratuko da beharrezko informazio guztia Gizarte Zerbitzuetako gizarte langilearekin partekatu eta programaren eta kasu planen jarraipena egiteaz.

f) Era berean, zerbitzuak zuzendari bat izango du, zerbitzuaren izaera bateratua eta esku-hartze

<https://uzt.gipuzkoa.eus/PortalV/r/0/76/AAAAQKYVK.an0X>

2025SCON0003

(Nota: los/las interesados deberán recoger en sus propuestas técnicas un planteamiento detallado sobre cómo van a desarrollar cada uno de estos programas, tanto en lo que al diseño teórico se refiere, como al procedimiento, recursos personales y gestión del espacio).

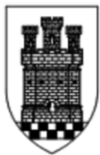
c) Todos los programas tendrán plena coordinación e interacción entre sí; compartirán los recursos y la metodología de intervención, vinculando y dando continuidad a las intervenciones, a fin de conseguir los objetivos previstos en los planes de atención personalizada.

d) El servicio abordará la relación con todos los agentes de la comunidad, difundirá información sobre el servicio, ofrecerá un servicio de asesoramiento adecuado al ámbito de intervención y, sobre todo, fomentará la corresponsabilidad y la colaboración en materia de desprotección.

Es imprescindible el conocimiento mutuo y colaboración entre los diversos medios o recursos de que dispone la comunidad en este ámbito, tanto para la detección inmediata de las situaciones de protección o de riesgo, como para la promoción de intervenciones integrales e inclusivas. Por lo tanto, el grupo o equipo que vaya a desarrollar este programa deberá, necesariamente, trabajar la colaboración con los demás medios de la comunidad, en especial con los colegios, profesionales sanitarios..., y, para ello, realizar una labor de sensibilización y proyectar vías para un intercambio de información efectivo.

e) Las intervenciones familiares y los programas de intervención que se desarrollen en este servicio contarán con un coordinador o coordinadora que se encargará de trasladar la información a la trabajadora social del Departamento de Servicios Sociales, y realizar así, el seguimiento de los programas y de los planes de caso.

f) Asimismo, el servicio contará con un director o directora, que garantizará el carácter



Ordiziako Udala

integrala bermatuko duena. Profesional horrek egingo du Gizarte Zerbitzuetako Saileko kontratuaren arduradunarekin zerbitzuaren inguruko jarraipena.

g) Zerbitzu hau garatuko da beti adingabeen interes gorenak beste edozein interesen gainetik duen lehentasuna errespetatuz, prebentzio-ekintzei lehentasuna emanez, eta familia integrazioa eta familiaren elkartasuna lehenetsiz.

h) Arlo soziohezitzailean eta psikosozialean esku-hartzeko zerbitzuaren bidez honako prestazio hauek emango dira:

- Informazioa.
- Eskuhartze soziohezitzaile eta psikosozial.
- Jarraipen-balioespena.
- Lagun egite soziala.

i) Zerbitzua kasu planaren baitan eskeiniko da, hau gizarte langileak proposatuko dio esku hartze taldeari.

3.2. Onuradunak:

Zerbitzu honen onuradunak honako hauek izango dira:

a) Ordizian bizi diren familiak, adingabeen zaintza bere gain dutenean, eta Gizarte Zerbitzuek egindako balorazioan babesgabetasunaren aurreko zaurgarritasun egoera dutela edo/eta babesgabetasun-arrisku arinean edo ertainean daudela ondorioztatzen badute, beti ere haurren eta nerabeen babeseko zerbitzu espezializatuek esku-hartzen ez badute.

Salbuespen gisa, onuradun izaten jarraituko dute:

- 18 urte bete dituzten gazteak, esku-hartzea mantentzea komenigarria dela onartzen badu erreferentziazko gizarte langileak.

2025SCON0003

unitario del servicio y la intervención integral. Esa figura profesional se encargará de realizar el seguimiento del Servicio con la persona responsable del contrato del Departamento de Servicios Sociales.

g) Este servicio se desarrollará, siempre, respetando la prioridad del interés supremo del/la persona menor de edad sobre cualquier otro interés, dando prioridad a las acciones preventivas y priorizando la integración familiar y solidaridad de la familia.

h) Se darán las siguientes prestaciones a través del servicio de intervención socioeducativa y psicosocial:

- Información.
- Intervención socioeducativa y psicosocial.
- Valoración del seguimiento.
- Acompañamiento social.

i) El servicio se prestará en el marco del Plan de caso propuesto por la trabajadora social.

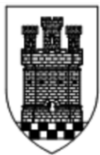
3.2. Personas beneficiarias:

Serán beneficiarias de este servicio:

a) Las familias residentes en Ordizia, con personas menores de edad a su cargo que en la valoración realizada por los Servicios Sociales tengan constatada la presencia de vulnerabilidad a la desprotección, o riesgo de desprotección leve o moderado, y que no estén en proceso de intervención de los servicios especializados de protección a la infancia y adolescencia.

Excepcionalmente, seguirán beneficiándose de este servicio:

- Jóvenes que hayan cumplido 18 años, en caso de que el/la trabajadora social de referencia valore la conveniencia de mantener la intervención.



Ordiziako Udala

2025SCON0003

- Haurren eta nerabeen babeseko zerbitzu espezializatuek esku-hartzen duten familietako kideek, garatzen ari diren esku-hartzearekin bateragarria eta adingabeen interesekoa dela onartzen badu erreferentziatzeko gizarte langileak.

- Miembros de las familias que están en proceso de intervención de los servicios especializados de protección a la infancia y adolescencia, siempre que la trabajadora social de referencia considere que se responde al interés de las personas menores de edad, y es compatible con esa intervención.

b) Ordizian bizi diren adinez nagusiko pertsonak, Gizarte Zerbitzuek egindako balorazioan bazterkeria-egoeran daudela edo egoera horren arriskuan daudela ondorioztatzen bada, eta gizarteratze alorreko zerbitzu espezializatuek esku-hartzen ez badute.

b) Personas mayores de edad residentes en Ordizia, siempre que en la valoración realizada por los Servicios Sociales se concluye una situación de exclusión o riesgo de exclusión, y no esté siendo atendido por los servicios especializados de inclusión social.

3.3 Jarduketa protokoloa:

a) Gizarte Zerbitzuetako Sailean hasiko da beti esku-hartzea. Orokorrean, gizarte langileak egingo ditu egoeraren diagnostikoa, balorazioa eta esku-hartzearen planteamendua; eta atzematen badu babesgabetasun edota bazterkeria aurreko egoeraren adierazleak daudela, Esku-hartze zerbitzura bideratu edo ez aztertuko du.

3.3. Protocolo de actuación:

a) La intervención se iniciará siempre en el Área de Servicios Sociales y, con carácter general, será la trabajadora social la que realice el diagnóstico, la valoración y el planteamiento de la intervención y, en caso de detectar la existencia de indicadores de la situación previa a la desprotección, y/o exclusión, estudiará derivarla o no al Servicio de Intervención.

b) Esku-hartze zerbitzua abiaraztea komeni dela ondorioztatzen badu gizarte langileak, pertsona edo familiari azalduko dio esku-hartze zerbitzuaren inguruko informazioa (funtzioak, lan-metodologia, helburuak) eta proposatuko dio baliabidea onartzea.

b) Si la trabajadora social concluye la conveniencia de activar el servicio de intervención, informará a la persona y/o familia sobre el mismo (funciones, metodología de trabajo, objetivos) y le propondrá su aceptación.

c) Parte hartzea onartzen badu, konpromisoa sinatuko du onuradunak, eta Gizarte Zerbitzuetako Sailak zerbitzua kudeatuko du, dagokion erabaki administratiboaren bidez ebatziko delarik.

c) En caso de aceptarlo, el beneficiario o beneficiaria firmará el compromiso y el Departamento de Servicios Sociales gestionará el servicio, que se resolverá mediante resolución administrativa.

d) Gizarte langileak Esku hartze taldeari kasu plana bideratuko dio egoeraren inguruko funtsezko informazioarekin eta esku hartzea nork garatuko duen erabakiko da.

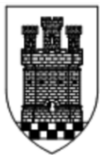
d) La trabajadora social planteara el Plan de Caso al equipo de intervención con la información necesaria y se decidirá quien llevara a cabo la intervención.

e) Gizarte langileak onuradunari aurkeztuko dio/dizkio esku-hartzearen garatuko duten profesionalak

e) La trabajador/a social presentará a la persona beneficiaria los profesionales que van a desarrollar la intervención.

f) Kasuaren arduradunak egoera sakonki

f) El/la responsable del caso evaluará en



Ordiziako Udala

ebaluatuko du eta ikerketa txostena eta kasu plana aurkeztuko dizkio esku hartze taldeari. Kasu batzuetan ikerketa egitea ere esku hartze taldeari eskatuko zaio (horretarako, gehienez ere 2 hilabeteko epea izango da). Eta Udalaren eskumenekoa ez den egoera atzematen bada, balorazio txostena egokitu egingo da eskumena duen zerbitzura bideratzeko.

g) Astero gizarte langileak koordinatzaile eta esku hartze taldearekin bilerak burutuko ditu kasuen jarraipena egiteko

h) Esku-hartzea hasten denetik 6 hilabetera, jarraipen-txostena aurkeztuko du Esku-hartze zerbitzuak. Jarraipen txosten horretan argi eta garbi jasoko da egindako esku-hartzearen inguruko informazio xehea.

Era berean, bertan jasoko dira momentuko arrisku mailaren inguruko balorazioa eta kasu planari dagozkion proposamenak.

i) Esku-hartzea bukatzean Esku-hartze zerbitzuak azken txostena aurkeztuko du. Bertan, momentuko arrisku maila baloratuko du eta esku-hartzearen inguruko proposamenak egingo ditu (luzatu; itxi eta beste helburu batzuekin esku-hartze berri bat hasi, arrisku maila areagotu delako; zerbitzu espezializatura bideratu; intentsitate baxuagoko komunitateko beste baliabide batera bideratu...).

j) Urtero, entitate esleipendunak esku-hartzean egindako lanaren memoria-balantzea egingo du, eta gutxienezko puntu hauek azalduko ditu: esku-hartzeen kopurua; egindako esku-hartzeen arrisku maila eta maila horretan izandako eboluzioaren inguruko datu estatistikoak; artatutako kasuen ordu kopurua esku-hartze mota bakoitzeko; urte guztiko fakturazioa; eta zerbitzuaren zailtasunak, zerbitzuaren indarguneak eta hobetzeko proposamenak.

2025SCON0003

profundidad la situación y presentara el informe de investigación y el plan de caso al equipo de intervención. En ocasiones se pedirá realizar la investigación al equipo de intervención (para ello se dispondrá de un plazo máximo de 2 meses). Y si se detecta una situación que no es de competencia del Ayuntamiento, el informe de valoración se adaptara para su derivación al servicio competente.

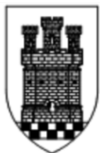
g) Semanalmente se realizaran reuniones de seguimiento de casos entre la trabajadora social del Departamento y la coordinadora y el equipo de intervención.

h) En el plazo de 6 meses desde el inicio de la intervención, el Servicio de Intervención presentará un informe de seguimiento, en el que se recogerá claramente la información detallada de la intervención realizada

Asimismo, incluirá la valoración del nivel de riesgo existente en ese momento y las propuestas correspondientes al Plan de caso.

i) El Servicio de Intervención presentará el informe final al finalizar la intervención. En ese informe se valorará el nivel de riesgo existente y podrá realizar propuesta en torno a la intervención (prorrogarla; cerrarla y abrir una nueva intervención con otros objetivos por un aumento de nivel de riesgo: derivarla a otro recurso de la comunidad pero de intensidad mas baja...).

j) La entidad adjudicataria deberá realizar anualmente una memoria/balance de la intervención llevada a cabo, en la que al menos se incluirán los siguientes puntos: número de intervenciones; datos estadísticos sobre el nivel de riesgo y evolución de las intervenciones realizadas en dicho nivel; número de horas de los casos atendidos por cada tipo de intervención; la facturación de todo el año; y las fortalezas y las dificultades del servicio y las propuestas de mejora.



Ordiziako Udala

4.- GUTXIENeko ESKAKIZUNAK

A) Zerbitzua non emango den

Zerbitzu-emaeleak zerbitzua emateko espazio egokia izan beharko du Ordizian, esku-hartzea Ordizian garatu beharko baitu bere osotasunean, eta, era berean, hura erabili beharko baitu arreta zuzena egiteko, eta Gizarte Zerbitzuen Sailarekin edo komunitateko beste eragileekin koordinatzeko.

Horretarako, Ordiziako Udalak zerbitzuaren eta esleitutako enpresaren eskura jarriko du zerbitzuaren garapen osorako gune bat. Udaleko Gizarte Zerbitzuen administrazio bulegoetan egongo da kokatua. Ordiziako udalak enpresaren eskura jarriko ditu oinarritzko altzariak.

Gainontzean, behar jakin batzuei erantzuteko, erabili ahal izango dira Udalaren jabetzako edo bestelako komunitate-baliabideetako espazioak, horretarako behar diren erreserba- izapideak eginda.

Era berean, aurreko puntuetan azalduta dagoen moduan, Kasu Plana egituratzerakoan, onuradunekin egin beharreko esku-hartzeak programatu daitezke beste espazio batzuetan: onuradunen bizilekuan, kalean, edo komunitateko espazioetan, beti ere esku- hartze saioaren onura maximizatzeko egokiena den proposamena eginda.

B) Lan-taldea:

1.- Antolamendua

Zerbitzuaren emakidadunak, plegu honetan aurreikusitako zerbitzuak ahalik eta modurik onenean eman ahal izateko antolamendumailako egitura aurreikusi beharko du, pertsona erabiltzaileen bizi kalitatearen hobekuntza izango da helburu nagusia, eta horren emaitzak agerikoak izan beharko dira.

Plegu honetan zehaztutako zerbitzu bakoitzak beharrezko langile, azpiegitura eta ekipamendu

<https://uzt.gipuzkoa.eus/PortalV/r/r/0/76/AAAAQKYVK.an0X>

Kale Nagusia, 24 - 20240 ORDIZIA - Telf. 943 88 58 50 - arretabulegoa@ordizia.eus www.ordizia.eus

2025SCON0003

4.- REQUISITOS MINIMOS

A) Lugar de prestación del servicio

La empresa prestadora del servicio deberá disponer de un espacio adecuado para la prestación del servicio en Ordizia, ya que deberá desarrollar la intervención en su totalidad en Ordizia, así como la atención directa y la coordinación con el Departamento de Servicios Sociales u otros agentes de la comunidad.

Para ello, el Ayuntamiento de Ordizia pondrá a disposición del servicio y de la empresa adjudicataria un espacio para el desarrollo del Servicio en su totalidad. Estará ubicado en las dependencias de Servicios Sociales del Ayuntamiento. El Ayuntamiento de Ordizia pondrá a disposición de la empresa el mobiliario.

Por lo demás, se podrán utilizar espacios de propiedad municipal u otros recursos comunitarios, realizados los trámites de reserva necesarios, para atender necesidades puntuales.

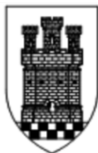
Asimismo, tal y como se ha explicado en los puntos anteriores, a la hora de estructurar el Plan de Caso, se pueden programar las intervenciones con las personas beneficiarias en otros espacios: en el domicilio de las personas beneficiarias, en la calle, o en los espacios comunitarios. La ubicación se adecuará a las características familiares, buscando, siempre, obtener el máximo beneficio de las intervenciones.

B) Equipo de trabajo:

1.- Organización

La parte adjudicataria deberá prever la estructura organizativa precisa para poder prestar de forma óptima los servicios previstos en estos pliegos, siendo la mejora de la calidad de vida, con resultados referidos a las personas usuarias de los servicios, un objetivo básico.

Cada servicio detallado en estos pliegos contará con el personal, la infraestructura y equipamiento



Ordiziako Udala

kopurua izango du, era horretan, araudi aplikagarrian xedatutako gutxienekoak betez, zerbitzuak bermatzeko.

Koordinatzaile bat izango da lan taldea eta zerbitzuak kudeatzeko.

Lan taldeak beharrezkoa duen formazioa izango du, aurrera eman behar diren zerbitzuak eta funtzioak modu egokian gauzatzeko.

Eskaintzan aurkeztu beharko du lan taldearen antolaketa, langile bakoitzaren funtzioak zehaztuz, bai arreta zuzena, bai zeharkakoa eskaintzen denean.

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

2. Osaera

Esleipendun enpresak beharrezko diren giza baliabideak izan beharko ditu zerbitzua modu egokian eskaintzeko, pertsonal horrek sortutako kostu guztiak bere gain hartuz, eta inondik inora ez dute Udalarekin lotura administratiborik izango. Udalak ez du inolako erantzukizunik izango enpresa eta bere pertsonalaren arteko harremanetatik sortutako ardurengatik. Esleipendun taldeak behar diren giza baliabideak ziurtatu beharko ditu, Ordiziako Udalak eskaintzen duen zerbitzuaren arreta zuzena eta zeharkakoa eskaintzeko eta jarraipen egokia egiteko.

Zerbitzuaren garapenean lan zuzena egingo duen taldea osatuko da:

- 3 gizarte hezitzaile edo gizarte langilek osatuta egongo da, eta sexuaren araberako ordezkariak orekatuta bermatuko da.

- Profesionalek Gizarte eta Giza Zientzien arloko goi edo erdi mailako titulazioa izan

<https://uzt.gipuzkoa.eus/PortalV/r/0/76/AAAAQKYVK.an0X>

2025SCON0003

suficientes para garantizar los servicios, de acuerdo con los mínimos establecidos en las normativas de aplicación.

Deberá de disponer de una persona coordinadora para gestionar el equipo de trabajo y los servicios a ofrecer.

El personal deberá tener la formación necesaria para poder prestar de una forma adecuada los servicios y funciones detallados.

La oferta deberá presentar una propuesta de organización determinando las funciones a desarrollar cada persona trabajadora en cuanto a la atención directa e indirecta a realizar en los servicios objeto de este servicio.

El Ayuntamiento de Ordizia a través del Departamento de Servicios Sociales realizará el seguimiento y control de los servicios. Para ello aplicarán los mecanismos establecidos y desarrollará la supervisión continua de las actividades.

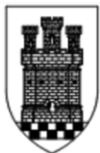
2. Composición

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios humanos necesarios para una correcta prestación del servicio, asumiendo todos los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal que, en ningún caso tendrá vinculación de naturaleza administrativa o laboral con el Ayto., quedando éste exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de las relaciones entre la empresa y su personal. El equipo adjudicatario deberá acreditar los recursos humanos necesarios para el desarrollo de la atención directa e indirecta y para el adecuado seguimiento del Servicio que ofrece al Ayuntamiento de Ordizia.

El equipo que trabajará directamente en el desarrollo del Servicio estará compuesto por:

- 3 personas educadoras o trabajadoras sociales, con representación equilibrada de ambos sexos.

- Los/las profesional deberá tener una titulación media o superior del ámbito de las



Ordiziako Udala

beharko dute, hala nola, gizarte-langileak, gizarte-hezitzaileak edo gizarte-integratzaileak. . Horretarako, 2023-2025 urteetarako Gipuzkoako Esku-hartze Sozialeko IV. Hitzarmen Kolektiboan "2" talderako definitutako titulazioak hartuko dira baliozkotzat.

- Adin txikikoekin eta bazterketa egoeran dauden pertsonekin egindako esku hartzeetan gutxienez urtebeteko esperientzia egiaztatua.

- C1 euskarako maila (EGA).
- Urtean eskaini beharreko orduak bat %100, bat %85 eta beste bat %65 jardunaldian izango dira, esku hartze sozialari buruzko Gipuzkoako hitzarmen kolektiboan ezarritakoaren arabera.

- Psikologo - psikoterapeuta bat:

- Psikologoaren Elkargo Ofizialean kolegiatuta egon beharko du.
- C1 euskara maila (EGA).
- Familia Terapien formazioa izango du.
- Familia esku hartzean gutxienez 1 urteko esperientzia egiaztatuta.
- Urtean eskaini beharreko orduak lanaldi osoko ordu kopurua izango da, esku hartze sozialari buruzko Gipuzkoako hitzarmen kolektiboan ezarritakoaren arabera. Terapeuta bakar batek jardunaldi osoan edo biek %50 jardunaldira osatu ahalko dute.

- Koordinatzailea, zeinak hurrengoak bete behar dituen:

- Giza Zientzietan erdi mailako edo goi mailako titulazioa izatea.
- Gutxienez urtebeteko esperientzia izatea esku hartze soziohezitzaile eta psikosozialeko programen koordinazioan.
- Euskerako C1 maila izatea (EGA).
- Urtero egin beharreko orduen gutzizkoa %50ekoa izango da, indarrean dagoen Gipuzkoako esku hartze sozialeko hitzarmenaren arabera.

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

2025SCON0003

ciencias humanas y sociales, tales como trabajadores sociales, educadores sociales o integradores sociales. A tal efecto, se tomarán como válidas las titulaciones definidas para el grupo "2" en el IV Convenio Colectivo de Intervención Social de Gipuzkoa para los años 2023-2025.

- Experiencia acreditada en intervenciones socioeducativas con personas menores de edad y con personas en situación de exclusión social de al menos un año.

- Un nivel de euskera C1 (EGA).
- El número total horas a realizar anuales será de uno al 100%, otro al 85 % y otro al 65 % de jornada de acuerdo al convenio colectivo de intervención social de Gipuzkoa vigente.

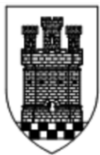
- Un/una psicólogo/a –psicoterapeuta que deberá de:

- Estar colegiado en el Colegio Oficial de Psicólogos.
- Nivel de euskera C1 (EGA).
- Tener formación en terapia familiar.
- Acreditar una experiencia en intervención familiar mínima de 1 años.
- El número total horas a realizar será de una jornada laboral completa de acuerdo al convenio colectivo de intervención social de Gipuzkoa vigente. Lo podrá cubrir un único terapeuta a jornada completa o dos a media jornada.

- Un/una coordinadora que deberá de:

- Tener una titulación media o superior del ámbito de las ciencias humanas y sociales.
- Experiencia acreditada en coordinación de programas de intervención socioeducativas y psicosocial de al menos un año.
- Un nivel de euskera C1 (EGA).
- El número total horas a realizar anuales será de un 50% de jornada de acuerdo al convenio colectivo de intervención social de Gipuzkoa vigente.

Se presentará una propuesta técnica en la que se especifiquen las funciones y la dedicación horaria de cada profesional adscrito al servicio objeto de adjudicación.



Ordiziako Udala

c) Enpresak ipini beharko du:

- Zerbitzua behar bezala ematea bermatuko duten ekipo eta programa informatikoak.

- Zerbitzura zuzenki edo zeharki lotuta dauden profesional guztien eta gizarte zerbitzuetako saileko langileen artean komunikazioa bermatuko duten komunikazio eta kontrolerako baliabide teknikoak (langileentzat mugikorrak, posta elektronikoa ...)

- Zerbitzu honen enpresa esleituak, erabiltzaileei arreta zuzena emateko beharrezko diren beste material eta zerbitzuen gastuak bere gain hartu beharko ditu, profesionalaren garraio gastuak barne, herritik kanpora egin beharreko akonpainamendua beharrezkoa balitz.

5.- EGINKIZUNAK

A) Entitate adjudikaziodunaren funtzioak

a) Lan-egitasmoa gauzatzea, onartutako baldintza tekniko eta ekonomikoen arabera.

b) Zerbitzua egoki emateko beharrezko diren bitarteko materialak, teknologikoak eta pertsonalak jartzea; eta lantaldean funtzio eta arduren banaketa argia egitea.

c) Errespetatu eta betetzea baldintza-plegu honetan zehaztutako jarduera-protokoloa eta ohiko koordinazioen maiztasuna.

d) Pertsona edo familiaren aurkezpena egin ondoren, gehienez 15 eguneko epean dagokion esku-hartzeari ekitea

e). Indarrean dauden esku hartze eta Arretako programen jarraipen sistematikoa egitea gizarte langilearekin.

f) Kasuaren arduraduna berehala jakinaren gainean jartzea, esku-hartzean aldaketa garrantzitsuren bat gertatzen bada (profesionalen bajak, bizikidetza- unitatean aldaketak, saioetara ez azaltzea...).

2025SCON0003

c) La empresa deberá disponer:

- Equipos y programas informáticos que garanticen una adecuada prestación del servicio.

- Medios técnicos de comunicación y control (móviles para los trabajadores, correo electrónico...) que garanticen la comunicación entre las personas profesionales adscritas directa o indirectamente al servicio y los profesionales del departamento de Servicios sociales.

- La empresa adjudicataria de este servicio deberá hacer frente al gasto de cualquier otro tipo de material o servicio que se considere necesario para garantizar una correcta atención a las personas usuarias, incluido el gasto de transporte del profesional, que se produjera a consecuencia de la necesidad de realizar acompañamiento fuera del municipio.

5.- FUNCIONES

A) Funciones de la entidad adjudicataria

a) Desarrollar el proyecto según las condiciones técnicas y económicas aprobadas.

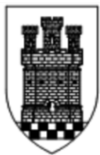
b) Disponer de los medios materiales, tecnológicos y personales necesarios para ofrecer adecuadamente el servicio; definiendo claramente las funciones y responsabilidades de cada miembro del equipo.

c) Respetar y cumplir el protocolo de actuación y la frecuencia de las coordinaciones ordinarias definidas en estos pliegos.

d) Iniciar las intervenciones en un plazo máximo de 15 días, tras realizar la presentación de la persona o familia.

e) Realizar el seguimiento sistematizado de todas las intervenciones y programas de atención con la trabajadora social.

f) Comunicar inmediatamente a la persona responsable del caso cualquier cambio importante que pudiera acontecer durante el proceso de intervención (bajas de los/las profesionales, cambios en las unidades



Ordiziako Udala

2025SCON0003

convivenciales, faltas de asistencia a las sesiones...).

g) Ahaleginak egitea pertsona edo familiaren arretarako esleitutako profesional bera mantentzeko lan- prozesua hasten denetik amaitu arte. Salbuespenez, eta egoerak hala eskatzen badu, egin ahal izango dira profesional aldaketak ere. Profesionalak baja hartzen badu, berehala ordezkatzeko du entitate esleipendunak prestakuntza egokia duen beste profesional batekin.

h) Zerbitzua ebaluatzeko, koordinatzea eta jarraipena egitea Gizarte Zerbitzuetako Sailarekin. Gutxienez honako bilera hauek egingo dira:

- Urtean behin, zerbitzuaren Zuzendaritzaren eta Gizarte Zerbitzuetako Sailaren arduradunen arteko jarraipen eta ebaluazio bilera.
- Astero, koordinazio-bilera Eskuhartze zerbitzuko talde eta Gizarte Zerbitzuen Saileko gizarte langilearen artean, zerbitzuaosatzen duten programen eta programa horien bidez garatzen ari diren kasu planen jarraipena egiteko.

i) Kasuaren ardura aldatzen denean (larritasun maila dela eta, edota baliabide espezializatu batean sartu edo handik irten delako), Aldundiaren eta Udalaren artean egin beharreko koordinazio-bileretan parte hartzea (beti ere Udaleko gizarte langileak egoki baloratzen badu).

j) Zerbitzua euskaraz eskaintzea, bereziki haurrei eta nerabeei.

k) Urtean behin esku-hartze zerbitzuaren memoria aurkeztea Gizarte Zerbitzuetako Sailari.

l) Ordiziako Udalean indarrean dauden euskara irizpideak eta berdintasun irizpideak onartzea eta horiek errespetatuz ematea zerbitzua.

g) Procurar que sea el/la mismo/a profesional de la entidad adjudicataria quien atienda en todo momento a la persona o la familia, hasta que finalice la intervención. Excepcionalmente y cuando las circunstancias así lo aconsejen, se podrán realizar cambios de profesionales. En caso de baja de los/las profesionales que atiendan a la familia, los/las sustitutos/as tendrán una formación técnica equivalente.

h) Coordinación y seguimiento con el Área de Servicios Sociales, para la evaluación del servicio. Como mínimo se celebrarán las siguientes reuniones:

- Una vez al año una reunión de seguimiento y evaluación entre la Dirección del Servicio y las responsables del Área de Servicios Sociales.
- Semanalmente, una reunión de coordinación entre el equipo de Intervención y la trabajadora social del Departamento de Servicios Sociales para el seguimiento de los programas que componen el servicio y de los Planes de caso que se están desarrollando a través de los mismos.

i) En caso de que cambie la responsabilidad del caso (por el nivel de gravedad o por acceder a un recurso especializado o haber salido de dicho recurso), participar en las reuniones de coordinación necesarias entre la Diputación y el Ayuntamiento (siempre y cuando la trabajadora social lo valore como conveniente).

j). Ofrecer el servicio en euskera, sobre todo a los niños/as y adolescentes.

k) Presentar, anualmente, una memoria del servicio de intervención al Área de Servicios Sociales.

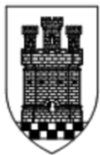
l) Asumir los criterios lingüísticos y de igualdad vigentes en el Ayuntamiento y dar el servicio respetándolos.

B) Gizarte Zerbitzuetako eginkizunak

Sailaren

<https://uzt.gipuzkoa.eus/PortalV/r/0/76/AAAAQKYVK.an0X>

B) Funciones del Área de Servicios Sociales



Ordiziako Udala

2025SCON0003

Gizarte langileak eginkizun hauek izango ditu:

- Egoera baloratzeari, eta Arlo soziohezitzailean eta psikosozialean esku-hartzeko zerbitzua egokia ote den aztertzea.

- Onuradunak motibatzea, zerbitzu hau onartu eta kolaboratu dezaten, horretarako beharrezkoak diren izapideak eginez (parte-hartzeko agiria, ebazpen administratiboa, esku-hartze zerbitzuari informazioa ematea eta aurkezpeneko hitzordua adostea...).

- Esku-hartze zerbitzuak egindako txostenarekin kasu plana egitea, jarraipena egitea, ebaluatzea, eta egin beharreko aldaketak proposatu.

- Astero, programen eta esku-hartzeko jarraipen-bileretan parte hartzea.

- Esku-hartze zerbitzuaren komunitate-sarea indartzeko eta gizarte-eragileen arteko elkarlana sustatzeko lanketan kolaboratzea.

- Familiaren arrisku-egoera larria edo babesgabetasunera pasatzen bada, ikerketa-txosten berria Haur eta Nerabe gaietarako Eskualdeko Taldera bideratzea (HNET), haiek esku-hartu dezaten. Era berean, pertsona baten bazterkeria egoerak okerrera egiten badu, eta zerbitzu espezializatuen beharra duela ondorioztatzen bada, dagokion zerbitzu espezializatura bideratuko dira informazioa eta beharrezko eskaerak.

Gizarte Zerbitzuetako Saileko arduraduna izango da zerbitzu-kontratu honen arduraduna, eta berarekin egingo da zerbitzu honen jarraipena eta ebaluazioa, hobekuntzak proposatzeko eta bere eginkizuna behar bezala betetzen duela ziurtatzeko.

El/la trabajador/a social tendrá las siguientes funciones:

- Valorar la situación y analizar la conveniencia de activar el Servicio de intervención psicoeducativa y psicosocial.

- Motivar a las personas beneficiarias para que acepten y colaboren con el proceso de intervención, realizando todas las gestiones para activarlo (compromiso de participación, resolución administrativa, informar sobre el servicio de intervención, concertación de la primera cita para presentación de la intervención...).

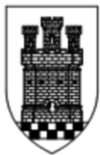
- Aprobar el informe elaborado por el Servicio de Intervención y realizar el Plan de Caso, realizar el seguimiento, evaluar y proponer los cambios necesarios.

- Semanalmente, participar en las reuniones de seguimiento de los programas y de las intervenciones.

- Colaborar en el trabajo para fortalecer el tejido comunitario del servicio de intervención y fomentar la colaboración entre los agentes sociales.

- En caso de que la situación de riesgo de una familia pase a ser grave o de desprotección, derivar el nuevo informe de investigación al Equipo Zonal de Infancia y Adolescencia (EZIA), para su intervención. Asimismo, cuando la situación de exclusión o dependencia de una persona empeore y se concluya la necesidad de servicios especializados, se trasladará la información y solicitudes necesarias al servicio especializado correspondiente.

La responsable del Área de Servicios Sociales será la responsable de este contrato de servicio, y por tanto, se encargará de realizar el seguimiento y la evaluación del servicio, para proponer mejoras, y/o comprobar que cumple con su función.



Ordiziako Udala

2025SCON0003

6.- ORDUTEGIA ETA LAN-EGUTEGIA

Esku-hartze zerbitzuaren arreta goizez eta arratsaldean emango dute, ordutegi malguarekin, beti ere onuradunaren ezaugarrien eta esku-hartzearen helburuen arabera.

Haurren eta nerabeen interes gorena aintzat hartuta, beraiek parte hartu behar duten saioak programatzerakoan, ahalegin berezia egingo da, eta ahal dela, eskola-ordurik eta eskolaz-kanpoko jarduerarik ez dute galduko.

Gauzatu nahi den jardueraren eragina eta parte-hartzea maximizatzeko ohiko ordutegiz kanpo programatu ahal izango dira zenbait jarduera, beti ere behar bereziei erantzuna emateko denean.

7.- ESKUHARTZEAREN XEDE DIREN KASUEN ITXARON ZERREDA ARAUTZEKO IRIZPIDEAK.

Esku-hartzearen xede diren kasuen kopuruak gizarte zerbitzuen sailean erabilgarri dauden baliabideak kontuan hartuta arreta eskaintzeko benetako aukera gaituzten badu, itxaron-zerrenda bat sortuko da, kasuak lehenesteko irizpide hauek kontuan hartuta kudeatuko dena:

Larritasun-maila

Arazoaren edo zailtasunen motibazio eta kontzientzia.

8.- BARRUKO ETA KANPOKO KOMUNIKAZIOAK ETA IRUDI KORPORATIBOA.

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

6.- HORARIO Y CALENDARIO DE TRABAJO

La atención del servicio de intervención se realizará en horario de mañana y tarde, con horario flexible, en función de las características del beneficiario y de los objetivos de la intervención.

Teniendo en cuenta el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, las sesiones en las que han de participar se programarán de manera que se evite, en la medida de lo posible, la pérdida de horas lectivas y de actividades extraescolares.

Se podrán programar actividades fuera del horario habitual para maximizar el efecto y la participación de la actividad que se pretende realizar, siempre que se trate de dar respuesta a necesidades especiales.

7.- CRITERIOS PARA REGULAR LA POSIBLE LISTA DE ESPERA DE CASOS OBJETOS DE INTERVENCIÓN.

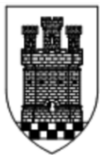
En caso de que el número de casos objeto de intervención superara la posibilidad real de atención teniendo en cuenta los recursos disponibles en el departamento de servicios sociales, se creará una lista de espera la cual se gestionará teniendo en cuenta los siguientes criterios de priorización de casos:

Nivel de gravedad

Motivación y conciencia del problema o dificultad.

8.- COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS E IMAGEN CORPORATIVA.

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



Ordiziako Udala

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

9.- SEXU-DELITUEN BERARIAZKO ZIGOR AURREKARIEN ZIURTAGIRIA

Adingabeen Babes Juridikoari buruzko urtarilaren 15eko 1/1996 Lege Organikoa betetzeko —lege hori Haurrak Babesteko uztailaren 28ko 26/2015 Legeak eta Boluntariotzari buruzko urriaren 14ko 45/2015 Legeak aldatu zuten—, beren eginkizunak betetzean adingabeekin harremanetan dauden zerbitzuko langile guztien sexu-delituei buruzko zigor- aurrekari espezifikoaren ziurtagiriak aurkeztu beharko dira.

10.- ZERBITZUAREN EBALUAZIO, JUSTIFIKAZIO ETA KONTROL SISTEMAK.

Astero, arreta programen eta Arreta Pertsonalizatuko Planen koordinatzaileak elkartuko dira erreferentziazko gizarte langilearekin, eta esku-hartzeko planaren jarraipena eta eraginkortasunaren inguruko ebaluazioa egingo dute.

Sei hilean behin, zerbitzuaren zuzendariak beharrezko dokumentazioa aurkeztuko dio Gizarte Zerbitzuetako Saileko arduradunari, hau da, kontratuaren arduradunari, kontratuaren exekuzioaren inguruko jarraipena egiteko.

Urtean behin, zerbitzu-emaileak memoria aurkeztuko du Gizarte Zerbitzuetako Sailean, eta Zerbitzuaren ebaluazio-bilera egingo da, arlo hauek ebaluatzeko:

- Kontratuaren garapenaren analisia eta hobetzeko proposamenak.
- Zerbitzuaren eta zerbitzuko arreta-

2025SCON0003

Asimismo, todos los elementos de identificación y señalización del Servicio, papelería, informes y demás soportes susceptibles de incorporar imagen, reflejarán la identidad visual definida por el Ayuntamiento de Ordizia -Departamento de Servicios Sociales.

9.- CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES DE DELITOS SEXUALES

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

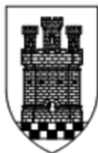
10.- SISTEMAS DE EVALUACIÓN, JUSTIFICACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO

Semanalmente, los coordinadores y coordinadoras de los programas de atención y de los Planes de Atención Personalizada se reunirán con la trabajadora social de referencia y realizarán el seguimiento y evaluación de la eficacia del Plan de Intervención.

Semestralmente, la Dirección del Servicio presentará a la responsable del Área de Servicios Sociales, responsable del contrato, la documentación necesaria para el seguimiento de la ejecución del contrato.

Anualmente, la empresa prestadora del servicio presentará la memoria en el Área de Servicios Sociales y se realizará una reunión de evaluación del servicio, en concreto, de los siguientes aspectos:

- Análisis del desarrollo del contrato y propuestas de mejora.
- Análisis del servicio y de la eficacia de cada



Ordiziako Udala

programa bakoitzaren eraginkortasunaren
analisia eta hobetzeko proposamenak.

- Zerbitzuaren eta zerbitzuko arreta-
programa bakoitzaren metodologiaren eta
antolakuntzaren analisia eta hobetzeko
proposamenak.

2025SCON0003

uno de los programas de atención que lo
componen y propuestas de mejora.

- Análisis y propuestas de mejora del servicio
y de la metodología y organización de cada
uno de los programas de atención que lo
componen.

Sinatzailea Firmante	Gizarte Langilea - Jone Herrero Trabajadora Social
	Dokumentu hau elektronikoki sinatu da, honen sinesgarritasuna ziurtatzeko jo interneteko orrialde honetara: / Este documento se ha firmado electrónicamente. Para verificar la veracidad de este documento ir a la página de Internet: https://uzt.gipuzkoa.eus/PortalV/r/0/76/AAAAQKYVK.an0X