

Expediente nº 2024/058092

Área de Acción Social

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: Contratación del Servicio de intervención socioeducativa con personas en situación de riesgo y/o exclusión residencial grave en el municipio de Bilbao.

ELABORADO POR:

JEFATURA DEL NEGOCIADO DE PROGRAMAS PARA LA INCLUSIÓN

JEFATURA DEL NEGOCIADO DE ALOJAMIENTOS SOCIALES

JEFATURA DE LA SECCIÓN DE INCLUSIÓN Y URGENCIAS SOCIALES

TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN GENERAL

JEFATURA DE LA SUBÁREA DE ATENCIONES GENERALES

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

Con el visto bueno de:

DIRECCION DEL ÁREA DE ACCION SOCIAL

ÍNDICE

1. CLÁUSULA PRIMERA: CONTEXTUALIZACIÓN	4
1.1. LAS PERSONAS EN SITUACION DE EXCLUSION RESIDENCIAL GRAVE: LAS PERSONAS SIN HOGAR (PSH)	4
1.2. LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES Y LAS PSH	4
1.3. EL ALBERGUE MUNICIPAL DE ELEJABARRI Y EL ALBERGUE MUNICIPAL DE URIBITARTE.....	5
2. CLAÚSULA SEGUNDA: EL SERVICIO A CONTRATAR.....	6
2.1. OBJETO DEL CONTRATO	6
2.2. POBLACIÓN DESTINATARIA.....	7
2.3. OBJETIVOS.....	8
2.4. PRESTACIONES DEL SERVICIO	9
2.5. METODOLOGIA Y PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN.....	10
2.6. ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO Y HORARIOS DEL SERVICIO	12
2.7. SEGUIMIENTO, EVALUACION Y COORDINACION	15
2.8. NATURALEZA PÚBLICA DEL SERVICIO	15
2.8.1. Titularidad pública del servicio	15
2.8.2. Vinculación a los servicios sociales municipales y a los programas para la Inclusión del Área de Acción Social.....	16
3. CLAÚSULA TERCERA: EL EQUIPO DE PROFESIONALES	16
3.1. PERFIL, EXPERIENCIA PROFESIONAL Y CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA.....	16
3.2. FUNCIONES.....	17
3.3. CALENDARIO	20
3.4. HORARIO	21
3.5. FORMACIÓN.....	21
3.6. ESTABILIDAD, CONTINGENCIAS LABORALES, SUSTITUCIONES Y NUEVAS INCORPORACIONES.....	22
4. CLAÚSULA CUARTA: GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	24
5. CLAÚSULA QUINTA: OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.....	24
5.1. MEDIOS MATERIALES.....	24
5.2. MEMORIA E INFORMES.....	26
5.3. IDIOMA.....	27
5.4. PROTOCOLO DE VIOLENCIA EXTERNA	27
5.5. ALUMNADO EN PRÁCTICAS.....	27

5.6.	HUELGA	28
5.7.	RELACIÓN ENTRE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA Y LAS PERSONAS PROFESIONALES	28
5.8.	COLABORACIÓN DE PROFESIONALES EN LA ACTIVIDAD MUNICIPAL	29
6.	CLAÚSULA SEXTA: DIFUSIÓN DEL SERVICIO, DOCUMENTACIÓN Y DERECHOS DE IMAGEN.....	29

1. CLÁUSULA PRIMERA: CONTEXTUALIZACIÓN

1.1. LAS PERSONAS EN SITUACION DE EXCLUSION RESIDENCIAL GRAVE: LAS PERSONAS SIN HOGAR (PSH)

El sinhogarismo es un fenómeno multicausal y la expresión última de los procesos de exclusión social, siendo la situación más visible de la exclusión residencial en particular y de la exclusión social en general (Cabrera, 2022).

Se puede entender como una situación vivencial, compleja y multicausal, que lleva consigo una ruptura relacional, laboral, cultural o económica. Multidimensional porque afectan a las condiciones en las que viven las personas, la calidad de vida y el ejercicio de sus derechos y autonomía: derecho a la vivienda y todo lo que implica y permite, como el derecho a la salud, a la educación, al empleo, a la seguridad, a la dignidad, a la propia vida e integridad física y psicológica, derecho a la intimidad y derecho a la propiedad. Es la situación de máxima de marginalidad y exclusión social, vulnerabilidad social estructural de pobreza y marginación.

Las personas sin hogar son todas aquellas personas que no puedan acceder o conservar un alojamiento adecuado, adaptado a su situación personal, permanente y que proporcione un marco estable de convivencia, ya sea por razones económicas u otras barreras sociales, o bien porque presentan dificultades personales para llevar una vida autónoma.

En el último estudio bienal sobre la situación de las personas en situación de exclusión residencial grave en la CAPV, realizado en el mes de octubre de 2024, las personas localizadas durmiendo en la calle en Bilbao fueron 605.

Preocupa especialmente el sinhogarismo femenino por ser muchas veces un fenómeno oculto, por la inadecuación de las respuestas ofrecidas a las mujeres sin hogar, así como por el crecimiento de otros perfiles de alta vulnerabilidad como el colectivo LGBTQ+.

Se observa una tendencia creciente en la apertura de nuevos casos de personas sin hogar formados por unidades familiares con menores y un cierto repunte del número de personas atendidas desde el sistema vasco de garantía de ingresos.

Otro de los elementos que se relacionan con el fenómeno del sinhogarismo y la exclusión residencial se refiere a los flujos migratorios y al número de personas de origen extranjero, que residen en el municipio.

Por último, otro de los factores que inciden de forma directa en este fenómeno del sinhogarismo en nuestra ciudad es la dificultad de acceso a la vivienda y la escasa oferta de vivienda asequible.

1.2. LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES Y LAS PSH

El Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao, a través de los servicios sociales municipales (SSM), ante la constatación de la realidad de numerosas personas que viven en la calle de nuestro municipio y al amparo de las competencias que le confiere la Ley 12/2008,

de 5 de diciembre, de Servicios Sociales del País Vasco, viene desarrollando programas de intervención social con personas en situación de riesgo y/o exclusión residencial grave, en orden a la mejora de sus condiciones de vida y a su inserción/inclusión social.

Desde el Área de Acción Social, se desarrollan diversos programas y servicios dirigidos a las personas sin hogar (PSH), con una filosofía de reducción del riesgo y daño y orientados fundamentalmente hacia objetivos/procesos de incorporación social ofreciendo una respuesta integral, multidimensional e interinstitucional, a las necesidades de las personas sin hogar.

Para abordar el fenómeno del sinhogarismo en Bilbao, el Ayuntamiento de Bilbao da respuesta a las necesidades de las personas sin hogar a través de un amplio dispositivo de recursos sociales: los servicios sociales municipales (servicios sociales de base y servicio social de la sección de inclusión), el Servicio Municipal de Urgencias Sociales (SMUS), los centros de atención diurna, los centros de acogida nocturna, los equipos de intervención socioeducativa y aquellos servicios que realizan prestaciones dirigidas a cubrir necesidades básicas (alojamiento, vestido y manutención).

En estos procesos de inclusión social, es fundamental contar con un equipo profesional multidisciplinar que, en base a sus funciones y competencias, apoyen, acompañen y orienten los procesos de las PSH. Asimismo, se hace necesaria la coordinación de todos los servicios de proximidad que atienden al colectivo PSH.

El servicio social municipal de referencia del colectivo PSH, principalmente lo conforman los/as trabajadores/as sociales de la sección de inclusión, aunque puede darse el caso de que lo sean los/as trabajadores/as sociales de uno de los 11 servicios sociales de base ubicados en los diferentes barrios de Bilbao.

1.3. EL ALBERGUE MUNICIPAL DE ELEJABARRI Y EL ALBERGUE MUNICIPAL DE URIBITARTE

El Ayuntamiento de Bilbao cuenta con 2 recursos municipales de acogida de personas sin hogar o exclusión residencial grave: el Albergue de Elejabarri y el Albergue de Uribitarte.

A) EL ALBERGUE MUNICIPAL DE ELEJABARRI (AME)

Este albergue está situado en la calle Doctor Díaz Emparanza nº43 de Bilbao.

El AME es un dispositivo de acogida nocturna y diurna, con apoyo profesional de baja intensidad, flexible en cuanto a niveles de exigencia y duración de la estancia, dirigido a cubrir las necesidades básicas de las personas usuarias.

Cuenta con 87 plazas, distribuidas en 4 plantas y con plazas diferenciadas para hombres (48) y mujeres (23). Habrá plazas reservadas para las urgencias sociales (7). A parte de estas plazas hay (9) reservadas para personas usuarias en situación de convalecencia con gestión de la Diputación Foral de Bizkaia – Dependencia.

Este albergue cuenta el siguiente equipamiento básico: habitaciones, duchas, consigna, servicio de wifi, botiquín, salas de estar y televisión, taller, biblioteca, servicio de lavandería para ropa de cama, autoservicio de lavandería para ropa de alojados/as, servicio de video-vigilancia y atención en recepción 24 horas, centro de día y cocina/comedor.

Las personas usuarias alojadas en AME cuentan con los siguientes servicios: pernocta, manutención (desayuno, comida y cena), higiene personal (utensilios básicos de higiene), lavandería (toallas, sábanas y ropa), ropa básica de urgencia, consigna, custodia y administración de medicación, custodia y administración de dinero. Así mismo, cuenta con servicio de trabajo social, intervención socioeducativa y sociosanitaria.

B) EL ALBERGUE MUNICIPAL DE ACOGIDA NOCTURNA (SMAN)

Este albergue municipal está ubicado en la calle Uribitarte nº11 de Bilbao

Cuenta con 62 plazas, distribuidas en 2 plantas y con plazas diferenciadas para hombres (54) y mujeres (5). Habrá plazas reservadas para las urgencias sociales (3). Dentro de esas 62 plazas, habrá plazas reservadas para personas usuarias que acudan con mascotas.

El SMAN es un dispositivo de acogida nocturna, de baja intensidad de apoyo profesional, flexible en cuanto a niveles de exigencia y duración de la estancia, dirigido a cubrir las necesidades básicas de las personas usuarias. Proporciona a las personas usuarias un lugar donde pernoctar descansando en camas, con medidas de higiene y seguridad respecto a su integridad física, la de sus animales de compañía y sus enseres.

Este albergue cuenta el siguiente equipamiento básico: camas-literas, duchas, taquillas, servicio de duchas, office-comedor, y botiquín.

Desde el SMAN se ofrece a las personas usuarias los siguientes servicios: pernocta (con posibilidad de entrar con animales), manutención (cena y desayuno), higiene personal (toallas, sábanas y utensilios básicos de higiene), lavandería (toallas, sábanas y ropa), ropa básica de urgencia, consigna, custodia y administración de medicación, custodia y administración de dinero, vigilancia, servicio de atención socioeducativa.

2. CLAÚSULA SEGUNDA: EL SERVICIO A CONTRATAR

2.1. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto de la presente licitación, la contratación del servicio de intervención fundamentalmente socioeducativa para atender a personas en situación de riesgo y/o exclusión residencial grave en el municipio de Bilbao, personas sin hogar en adelante (PSH).

El objeto del servicio incluye la intervención con personas en situación de calle, la atención diurna y acompañamiento social de las personas alojadas y atendidas desde el Albergue Municipal de Elejabarri (AME) y la atención nocturna en el Servicio Municipal de Acogida

Nocturna (SMAN) y las prestaciones técnicas necesarias para facilitar los procesos de incorporación social de las personas en él alojadas.

Es necesario que el servicio atienda a las distintas realidades y momentos vitales de las personas usuarias, requiriendo cada programa distintas intensidades y tipologías de intervención y de atención.

De los 3 programas que componen el servicio, uno se desarrolla en la calle y los otros dos en los dos albergues de la red municipal de servicios sociales.

- ✓ **PISECO MEDIO ABIERTO:** Programa de intervención socioeducativa con personas en situación de riesgo y/o de exclusión social en calle o medio abierto en el municipio de Bilbao.
- ✓ **PISECO AME:** Programa de intervención socioeducativa y sociosanitaria con personas en situación de riesgo y/o de exclusión social en el albergue ubicado en la calle Doctor Díaz Emparanza nº43 de Bilbao.
- ✓ **PISECO SMAN:** Programa de intervención socioeducativa y acogida nocturna en el albergue municipal ubicado en la calle Uribitarte nº11 de Bilbao.

El servicio que se contrata complementará las actuaciones desarrolladas por los servicios sociales municipales en el ámbito de sus competencias, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales del País Vasco y en el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, con el fin de proporcionar a las personas sin hogar (PSH) el acceso y las prestaciones propias de los servicios sociales.

Este servicio está integrado en el conjunto de las actividades a realizar y desarrollarse por el servicio social de la sección de inclusión, que se corresponden con la atención primaria, de competencia municipal.

Este servicio de Intervención Socioeducativa dirigido a las PSH, supone un complemento fundamental a los servicios sociales municipales en especial al servicio social de la sección de inclusión. Las/os profesionales adscritos al servicio que se contrata deberán colaborar directamente con las/os trabajadoras/es sociales en las prestaciones técnicas de valoración de necesidades, diagnóstico y planes de atención personalizada.

Las intervenciones se desarrollarán necesariamente en coordinación con otros servicios públicos y privados dirigidos a las PSH (proveedores de prestaciones diurnas y nocturnas). Asimismo, el servicio tendrá una especial coordinación con el sistema sanitario, de empleo y de vivienda.

2.2. POBLACIÓN DESTINATARIA

Las personas destinatarias del servicio son personas en situación de riesgo y/o exclusión residencial grave en el municipio de Bilbao.

Son personas mayores de edad, que no disponen de un alojamiento ni de recursos económicos y/o personales para conseguirlo, ni de apoyos sociales ni familiares o de vinculación a otros recursos o servicios.

Dependiendo del momento vital en el que las personas usuarias se encuentren, estas pueden estar en distintas situaciones: pueden encontrarse en calle o pueden haber accedido a alguno de los dos albergues municipales. La intervención que se hace con estas personas podrá desarrollarse en el medio abierto o en alguno de los albergues municipales.

2.3. OBJETIVOS

Los objetivos que se pretenden cumplir con este servicio son los siguientes:

- Lograr que la persona adquiera y desarrolle capacidades (actitudes, aptitudes, conocimientos, criterios, pautas, habilidades) personales, familiares o grupales, que favorezcan su desenvolvimiento autónomo, su inclusión social y la adecuada convivencia en el medio familiar y comunitario; así como que sustituya hábitos, conductas, percepciones, sentimientos y actitudes que resulten inadecuados por otros más adaptados.
- Establecer un vínculo y generar un espacio seguro, de manera que la persona tome conciencia de sus propias necesidades, capacidades y derechos y desde ahí posibilitar su paulatino acercamiento a los recursos existentes.
- Garantizar la continuidad de la relación, más allá de la aceptación o no de los recursos que se le proponga utilizar, siendo referencia permanente.
- Establecer una coordinación con otros servicios sociales y/o sanitarios a fin de complementar intervenciones, prestando especial atención a situaciones en las que se presenten síntomas de desprotección, dependencia y exclusión (personas mayores, adultos, mendicidad con presencia de menores, etc.).
- Favorecer procesos de acompañamiento personal que faciliten la motivación para superar situaciones de desarraigo y deterioro personal y potenciar procesos personalizados de incorporación social.
- Reducir y/o anular el impacto comunitario negativo que producen las personas que están durmiendo en la calle en lo que a salud e imagen pública se refiere.
- Mejorar la calidad de vida de las personas destinatarias, a través de los efectos favorables de la reducción de riesgo y daño.

Además de los anteriores, el programa **PISECO MEDIO ABIERTO**, tiene los siguientes objetivos:

- Sensibilizar a la comunidad dando a conocer la labor del equipo de profesionales de calle e implicar a ésta en la realidad de las personas sin hogar, manteniendo contacto

con los agentes sociales del entorno en el que se relaciona la persona usuaria (vecinos, comerciantes...).

- Configurar a las/os profesionales de la intervención en calle como referentes ante cualquier duda que pueda surgir, desinformación, evitar estereotipos y poder conocer más información de la persona en el barrio.
- Lograr una intervención coordinada con otras instancias que trabajan habitualmente en la calle y/o espacios públicos, tales como Seguridad Ciudadana y Protección Civil, servicio de limpieza, etc.
- Detectar y conocer la realidad de las personas en situación de exclusión social grave y, concretamente, de las PSH del municipio de Bilbao a través de una recogida de datos permanente y sistematizada.

Además de los objetivos generales, el programa **PISECO SMAN**, tiene los siguientes objetivos:

- Gestionar el albergue municipal de acogida nocturna.

Por último, además de los objetivos generales, el programa de **PISECO AME** tiene los siguientes objetivos:

- Gestionar viviendas o apartamentos dotacionales en los términos que se establezcan, dando continuidad a los procesos de inclusión.

2.4. PRESTACIONES

Las prestaciones incluidas en el servicio de forma general son:

- Detección de necesidades personales en el ámbito social, administrativo, de la salud, de vivienda, justicia y formativo-laboral.
- Información acerca de los distintos servicios y recursos tanto públicos como privados de entidades del tercer sector (duchas municipales, comedores sociales, atención sanitaria, jurídica, formativo-laboral, etc.), que puedan resultar de interés para las personas usuarias.
- Acompañamiento y mediación, orientados a la mejora de las condiciones de vida de las PSH, a través de las relaciones de proximidad, intentando optimizar los procesos del cambio personal para acceder a cubrir sus necesidades básicas (salud, higiene, alimentación, alojamiento), así como su incorporación social.
- Establecer una relación de ayuda con la persona usuaria que contribuya a mejorar su desenvolvimiento autónomo e integración social.
- Acompañamiento para la realización de trámites administrativos y del ámbito privado, consultas médicas, citas con profesionales de los diferentes sistemas de protección social, etc.

- Derivación a los servicios sociales municipales, tanto a los servicios sociales de base como al servicio social de la sección de inclusión, en base a las necesidades detectadas.

Además de los anteriores, el programa **PISECO AME**, tiene las siguientes prestaciones:

- Intervención socioeducativa atendiendo a los planes de trabajo acordados con la persona alojada.
- Diseño, organización y desarrollo de actividades de ocio y tiempo libre, que se pueden desarrollar tanto en el taller ubicado en el AME como en el exterior.

Además de las generales, el programa **PISECO SMAN**, tiene las siguientes prestaciones:

- Acogida, información y asesoramiento sobre los servicios que se prestan en el albergue.
- Valoración de necesidades de personas alojadas y derivación al equipo de trabajo social municipal de la sección de inclusión, a los servicios sociales de base o al Negociado de Alojamientos Sociales.
- Gestión de los servicios ofrecidos en el centro: consigna, manutención (cenas y desayunos), servicio de higiene personal, servicio de ropa de cama, servicio de duchas, servicio de atención socioeducativa y atención sociosanitaria.

2.5. METODOLOGIA Y PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN

Las circunstancias particulares en las que se encuentran las personas en situación de riesgo y/o exclusión social hacen que se requiera una metodología y pautas de intervención adaptadas a su realidad.

Para ello, es necesario mantener una actitud proactiva, un acercamiento que favorezca la creación del vínculo y la relación de confianza y aceptación. Así mismo, es imprescindible la flexibilidad y cercanía, el establecimiento del vínculo profesional y un contexto relacional amable, tranquilo y cercano entre los/las profesionales y las personas usuarias.

Las realidades de las personas en situación de riesgo y/o exclusión social son muy cambiantes, la inestabilidad de las personas tanto con relación a su situación personal como a su ubicación es muy frecuente por lo que es fundamental aprovechar las oportunidades que se nos presentan para poder iniciar un proceso de acompañamiento social. En este sentido es importante tener una habilidad reflexiva para tener en cuenta éxitos y fracasos como parte de los procesos de cada persona.

Generar vínculo y confianza entre el profesional del equipo y la persona en situación de calle son imprescindibles para posibilitar las condiciones óptimas y oportunidades que favorezcan posteriormente la información, orientación y realizar una primera valoración que pueda materializarse en una propuesta personalizada de intervención y acompañar en los procesos de incorporación social.

La intervención deberá llevarse a cabo en coordinación con la red de servicios públicos y privados de los diferentes sistemas de protección social, especialmente el sistema sanitario, de empleo y de vivienda. El acceso a los sistemas ordinarios de servicios sociales, empleo, y salud es uno de los objetivos de la intervención, así como el disminuir o evitar el aislamiento social y favorecer las relaciones sociales y afectivas.

Este servicio y con el objetivo fundamental de normalizar la situación de estas personas y buscando su incorporación social, tratará de que las personas usuarias se acerquen a la red de servicios sociales municipales y que tengan una/un trabajador social de referencia municipal.

En este contexto, la aplicación del procedimiento de intervención también se hará con flexibilidad y adaptándose las distintas fases del mismo (recepción, valoración inicial, diagnóstico, plan de atención personalizado, seguimiento y evaluación) a las circunstancias de las personas atendidas.

Lo habitual es que estas personas accedan al sistema de servicios sociales a través del programa de prestaciones elementales o a través del PISECO MEDIO ABIERTO, para en un momento posterior ser atendidos por el profesional de referencia, normalmente el/la trabajador/a social de la sección de inclusión, aunque en ocasiones lo será el trabajador/a social de un SSB.

Durante todo el proceso de intervención, es fundamental respetar los ritmos y plazos de las personas, en la frecuencia e intensidad de la atención, en la elaboración del diagnóstico y en el establecimiento del Plan de Atención Personalizada, que se elabora en coordinación entre la persona usuaria, el/la trabajador/a social de referencia y el profesional de servicio PSH.

El seguimiento y evaluación continua del caso se realizará con la participación de las personas usuarias y en coordinación con las personas profesionales que estén interviniendo.

✓ **PISECO MEDIO ABIERTO**

En este programa y con el objetivo fundamental de acercar a las personas que están en situación de calle a la red de servicios sociales municipales, cobra especial relevancia el acercamiento y la proximidad de los/as profesionales a las personas. Que los profesionales de la intervención sean un referente para estas personas constituye un elemento clave en este programa.

Las/os profesionales de este equipo iniciarán el contacto con las personas usuarias a iniciativa del propio equipo de intervención, de la persona usuaria, de responsables del Área de Acción Social, de ciudadanas/os del municipio o de otros/as profesionales (personal sanitario, de centros educativos, policía municipal, etc.) o entidades públicas o privadas.

✓ **PISECO AME**

La valoración de necesidades de las personas alojadas en el AME la realizará el equipo de trabajo social de la sección de inclusión ubicados en el AME, quien, en función de las

necesidades detectadas en la persona alojada, solicitará la intervención del equipo que conforma el PISECO AME.

Este equipo establecerá los objetivos de intervención con la persona en función del plan de trabajo que se haya acordado con ella. Además, será precisa una coordinación con todas/os las/os profesionales del albergue (TS, PISECO, auxiliar domiciliaria, guardas, vigilantes, servicio de limpieza, cocina, etc.), teniendo en cuenta que la responsabilidad de la gestión del caso es competencia municipal.

✓ **PISECO SMAN**

El equipo del PISECO SMAN deberá coordinarse de forma ordinaria con el equipo de trabajo social de la sección de inclusión y especialmente le comunicará cualquier incidencia que ocurra durante su estancia en el SMAN.

2.6. ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO Y HORARIOS DEL SERVICIO

El funcionamiento del servicio será en todo caso coherente con los procedimientos internos establecidos por el Área de Acción Social, así como con los acuerdos vigentes de coordinación y cooperación interinstitucional (en materia de violencia de género, salud mental...).

El registro de la actividad e intervenciones desarrolladas por el grupo de profesionales se realizarán de acuerdo con los criterios establecidos por los responsables del Área de Acción Social y para ello se utilizarán las aplicaciones informáticas de que disponga dicha Área (BilbaoGES). En dicha aplicación se guardará la documentación relevante de las personas y se recogerá la actividad realizada con ellas.

La adjudicataria organizará los horarios de trabajo de los/as profesionales en base a las características y posibilidades de intervención con las personas atendidas y, en todo caso, de común acuerdo con los responsables del Área de Acción Social. Además, este horario tendrá las adaptaciones necesarias, siempre en coherencia con los objetivos y metodología de los programas que integran el servicio.

La entidad adjudicataria del servicio deberá tener en cuenta a la hora de organizar los horarios de los profesionales, que todo el equipo deberá reunirse mensualmente para valorar todo lo referente al funcionamiento del centro y para realizar el seguimiento de la intervención llevada a cabo con las personas usuarias.

✓ **PISECO MEDIO ABIERTO**

El servicio se prestará de lunes a viernes, excluidos fines de semana y festivos.

Por lo general, las jornadas de los profesionales adscritos al servicio se desarrollarán dentro del siguiente tramo horario: de 7:00 h a 21:00 horas.

El número de profesionales presentes en cada tramo horario deberá como mínimo ser el siguiente:

LUNES A VIERNES	
HORARIO	Nº PROFESIONALES
7,00-9,00	2
9,00-14,00	4
14,00-15,00	2
15,00-19,45	4
19,45-21,00	2

Durante los periodos vacacionales de navidades, semana santa y verano (del 15 de junio al 15 de septiembre) se deberá garantizar la presencia mínima de 2 profesionales, en la franja horaria de 9.00 a 19.45. Fuera del periodo vacacional indicado (navidad, semana santa y del 15 de junio al 15 de septiembre), de 7.00 a 9.00 y de 19.45 a 21.00, se deberá garantizar la presencia mínima de 1 profesional.

Este equipo estará organizado de tal forma que cada distrito municipal (total 8 distritos) tenga una referencia profesional que preste especial atención a la zona, garantizando aspectos como el conocimiento, la intervención y la interlocución.

✓ **PISECO AME**

El servicio se prestará de lunes a sábado, excluidos domingos y festivos.

Por lo general, las jornadas de los profesionales adscritos al servicio se desarrollarán dentro del siguiente tramo horario: de lunes a viernes de 8:00 h a 20:30 horas y los sábados de 8.00 a 13.30.

El número de profesionales presentes en cada tramo horario deberá como mínimo ser el siguiente:

- De lunes a viernes:
 - Perfil intervención socioeducativa: 1 profesional entre las 08:00 y las 20:30 horas y durante todo el tramo de 12 horas y media. Además, 1 profesional a jornada partida de 09:00 a 13:00 horas y de 15:45 a 18:45 horas.
 - Perfil de intervención sociosanitaria: 1 profesional a jornada completa y en turno de mañana y/o tarde, entre las 08:00 y las 20:30 horas
- Los sábados:
 - Perfil intervención socioeducativa: 1 profesional entre las de 08:00 a 13:30 horas

Durante los periodos vacacionales de navidades, semana santa y verano (del 15 de junio al 15 de septiembre) se deberá garantizar la presencia mínima de 1 profesional de la intervención socioeducativa, durante toda la franja horaria de prestación del programa (de 8.00 a 20.30). El puesto de el/la profesional sociosanitario/a no tendrá que ser cubierto durante sus periodos vacacionales.

La entidad adjudicataria del servicio deberá tener en cuenta a la hora de organizar los horarios de los profesionales del PISECO AME, que deberán participar en las reuniones semanales y/o mensuales de coordinación interna del servicio de trabajo social del AME.

✓ PISECO SMAN

El albergue estará abierto todos los días del año, desde las 20:00 horas hasta las 9:00 horas del día siguiente.

Las personas usuarias del albergue entrarán al recurso entre las 20:00 y las 22:45 horas y saldrán entre las 07:00 y las 09:00 horas.

El equipo PISECO SMAN se encargará de que las entradas y salidas se realicen de forma que se eviten agrupamientos en las inmediaciones del albergue.

El servicio se prestará de lunes a domingo, incluidos los días festivos.

Por lo general, las jornadas de los profesionales adscritos al servicio se desarrollarán dentro del siguiente tramo horario: de 19:45 h a 9:00 horas.

El número de profesionales presentes en cada tramo horario deberá ser como mínimo el siguiente:

	LUNES A VIERNES	SABADOS Y DOMINGOS Y FESTIVOS
HORARIO	NºPROFESIONALES	NºPROFESIONALES
19,45-21,00	3	3
21,00-22,45	4	4
22,45-7,45	2	2
7,45-9,00	3	2

El equipo PISECO SMAN organizará su trabajo teniendo en cuenta las siguientes dinámicas de funcionamiento del albergue:

- De 20:00 a 22:45 horas se atenderá el espacio de acogida de las personas usuarias, el suministro de medicamentos, la consigna, el acompañamiento para el cambio de ropa de cama, la gestión de duchas, las entrevistas personales, la atención inmediata de necesidades, etc.
- Desde las 23:00 horas y hasta las 9:00 horas del día siguiente, se desarrollará una atención más personalizada de la persona usuaria, realizando la recogida de datos en la aplicación informática del Área de Acción Social, y asegurando un ambiente propicio para el descanso y las necesidades de urgencia de la noche.

Además, se tendrá en cuenta que en la primera acogida y recibimiento a la persona usuaria en el albergue, las personas profesionales le informarán acerca del funcionamiento y normas de convivencia del mismo.

2.7. SEGUIMIENTO, EVALUACION Y COORDINACION

El servicio que se contrata depende a nivel técnico de la Sección de Inclusión y Urgencias Sociales, integrada por 2 negociados: el Negociado de Programas para la Inclusión (PISECO MEDIO ABIERTO) y el Negociado de Alojamientos Sociales (PISECO AME y PISECO SMAN).

Para la evaluación de cada programa el personal técnico municipal mantendrá, como mínimo, una reunión mensual de seguimiento del programa (con el informe mensual de actividad) con la persona coordinadora del servicio, el responsable del equipo en su caso, y la totalidad del equipo. Además, se mantendrán tantas reuniones de coordinación formales e informales que fuera necesario celebrar a requerimiento del Área de Acción Social.

2.8. NATURALEZA PÚBLICA

2.8.1. Titularidad pública del servicio

El servicio se incardina dentro de los servicios sociales de atención primaria de competencia municipal, contemplados en el artículo 27.2.a), en relación con los artículos 42.4 y 22.1 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales del País Vasco, así como en el Anexo I, Apartado A), epígrafes 1.3 y 1.8 del Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, y que atienden las necesidades relacionadas con la autonomía, la inclusión social y las situaciones de urgencia y desprotección social, con particular incidencia en la prevención de situaciones de riesgo. Concretamente, son los siguientes:

- ✓ Servicio de intervención socioeducativa, cuya población destinataria viene constituida por personas mayores de edad en riesgo de exclusión, dependencia y desprotección.
- ✓ Servicio de acogida nocturna, que tiene por destinatarias a las personas mayores de edad en situación de exclusión (personas transeúntes y personas sin hogar).

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

Igualmente, la adjudicataria deberá respetar los procedimientos establecidos por el Área de Acción Social y atender a sus directrices mediante la supervisión y seguimiento realizados por los responsables técnicos municipales de la Jefatura de la Sección de Inclusión y Urgencias Sociales.

La adjudicataria queda obligada al cumplimiento, durante toda la vigencia del contrato, de lo previsto en la Ley de Servicios Sociales del País Vasco, Decreto de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y demás normativa de desarrollo.

El Área de Acción Social podrá dictar las directrices, orientaciones, objeciones e instrucciones necesarias de cara a la mejor coordinación y eficacia en la prestación del servicio. A estos

efectos, la adjudicataria deberá acudir a reuniones de coordinación con el Área de Acción Social u otros agentes públicos o privados, cuando lo solicite el Área de Acción Social.

2.8.2. Vinculación a los servicios sociales municipales y a los programas para la Inclusión del Área de Acción Social

El equipo y las personas profesionales objeto de la presente contratación, constituyen un recurso vinculado a los servicios sociales municipales, por lo que sus profesionales deberán trabajar en estrecha coordinación con éstos.

Asimismo, las personas profesionales adscritas a la prestación del servicio se incorporan a los programas municipales para la Inclusión, como dispositivos de los servicios sociales municipales para la detección, diagnóstico e intervención socioeducativa en este tipo de situaciones de riesgo y/o situación residencial grave.

Se establece como obligación contractual esencial esta vinculación del equipo a los servicios sociales municipales y a los programas municipales para la Inclusión, de forma que su incumplimiento podrá dar lugar a la resolución del contrato.

3. CLAÚSULA TERCERA: EL EQUIPO DE PROFESIONALES

El servicio se prestará a través un equipo de profesionales que se organizará en tres grupos de trabajo, uno por cada programa.

El equipo de profesionales será mixto en cuanto a género, de forma que tanto mujeres como hombres estén representados, al menos, en un 40%.

Una jornada de profesional se destinará a labores de coordinación que incluirá la interlocución ordinaria con los técnicos responsables del Área de Acción Social.

La persona que coordine el equipo dedicará su jornada laboral a las tareas propias de coordinación interna del mismo y a las tareas y funciones específicas que determine el Área de Acción Social, de acuerdo a lo establecido en los presentes Pliegos. Esta persona contará con un responsable de equipo del PISECO SMAN y PISECO MEDIO ABIERTO.

La entidad adjudicataria estará obligada a aportar los medios personales y profesionales suficientes para la prestación del servicio, en los términos del presente pliego.

3.1. PERFIL, EXPERIENCIA PROFESIONAL Y CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA

Las personas profesionales adscritas al servicio cumplirán los siguientes requisitos:

Responsabilidad en el contrato	Titulación/formación	Experiencia mínima	Otras capacitaciones	Idiomas
Coordinador/a servicio	Formación académica adecuada que permita la pertenencia al Grupo profesional de nivel 1 del Convenio Colectivo de Intervención Social de Bizkaia que, tal y como indica, estará encargado de tareas que requieran máximos niveles de complejidad y autonomía; normalmente con formación universitaria superior (licenciaturas o estudios de postgrado) en materias propias o relacionadas con la intervención social o con administración o gestión, y/o cualificación y experiencia contrastadas para el desempeño de las mismas.	2 años en coordinación y gestión de equipos y en el ámbito de la exclusión social.	Capacidad de interlocución con Asociaciones y Entidades públicas y privadas y capacidad de representación y habilidades didácticas.	Titulación de euskera correspondiente al Nivel C1 o titulación equivalente conforme al Decreto 297/2010, al menos el 55% de la totalidad de las personas profesionales adscritas al contrato.
Profesional de la intervención socioeducativa	Formación académica adecuada que permita la pertenencia al grupo profesional de nivel 2A del Convenio Colectivo de Intervención Social de Bizkaia que, tal y como indica, estará encargado de tareas que requieran altos niveles de complejidad y autonomía. Normalmente, aunque no exclusivamente, con formación universitaria (diplomatura o grados) en materias propias o relacionadas con la intervención socioeducativa, como, por ejemplo, Educación Social, Trabajo Social o Titulado en Intervención Social.		<Conocimiento de la Ley de Servicios Sociales y de la normativa que la desarrolle, de los recursos sociales existentes en el municipio y de los procesos de acceso a los mismos, así como, habilidades para la atención a personas en situación de exclusión social. <Capacidad para trabajar en equipo. <Agilidad para detectar necesidades sociales y personales e intervenir.	
Profesional de la intervención socio sanitaria	Formación adecuada que permita la pertenencia al Grupo profesional de nivel 4A del Convenio Colectivo de Intervención Social de Bizkaia que, tal y como indica, estará encargado de tareas que requieran niveles ordinarios de complejidad, responsabilidad y autonomía. Normalmente, aunque no exclusivamente, con unos niveles de formación medios o básicos, no universitaria (ciclos formativos de grado medio), en materias propias o relacionadas con la intervención socio sanitaria.			

La entidad adjudicataria aportará, antes del inicio del contrato y como requisito previo a la firma del acta de inicio, una relación nominal e identificativa de la totalidad de las personas profesionales adscritas al servicio, indicando además el puesto/función que ocupan. Deberá acreditarse en este momento la titulación, la experiencia profesional y la capacitación lingüística de cada una de las personas profesionales.

En el caso de no alcanzar el porcentaje de personas en posesión de la titulación de euskera al inicio del contrato, la adjudicataria se comprometerá a cumplir dicho porcentaje durante la vigencia del mismo, de manera que a fecha de finalización del contrato se haya alcanzado, como mínimo, el citado porcentaje.

3.2. FUNCIONES

Las funciones de la **persona encargada de la coordinación del servicio** serán las siguientes:

- Seguimiento del cumplimiento del contrato.
- Supervisión técnica del equipo de profesionales del servicio, manteniendo los objetivos del mismo y consensuando los criterios de actuación.
- Colaborar con el Área de Acción Social en actuaciones relacionadas con el funcionamiento y evaluación del servicio.
- Elaborar del Plan Anual de Formación y detección de necesidades formativas.
- Realizar la interlocución ordinaria con los técnicos del Área de Acción Social, encargados de la supervisión y seguimiento del servicio, dando cuenta de cualquier información que le sea requerida en cualquier momento, incluidas las incidencias que, en su caso, se produzcan.

- Ser interlocutora con otros programas y entidades, con los que establezca la coordinación necesaria respecto a las personas usuarias del presente servicio.
- Elaborar el informe mensual del servicio que comprenda información de cada programa y la memoria anual del servicio.
- Asistir a las reuniones a las que sea requerida por el Área de Acción Social
- Supervisar y controlar que en todo momento los diferentes espacios donde se lleva a cabo la intervención, especialmente el albergue de Uribitarte, dispongan de los medios materiales suficientes y adecuados para el correcto funcionamiento del servicio. En este contexto, comunicará las averías, deficiencias, necesidades en relación al continente y/o contenido del SMAN al jefe del Grupo de Albergues y por los medios que esta determine.
- Organizar los turnos de trabajo del equipo de profesionales.
- Colaborar en las campañas y actos de concienciación y sensibilización social comunitaria en relación con la intervención con PSH que, en su caso, desarrolle el Área de Acción Social.

Serán funciones del **personal encargado de la intervención socioeducativa** las siguientes:

- Establecer un contexto de relación de ayuda con la persona para acompañarle en su proceso de mejora personal. Esto es, generar un vínculo a través de la escucha activa y contención emocional que contribuya a que la persona usuaria adquiera y desarrolle capacidades personales, familiares o grupales que favorezcan su autonomía.
- Poner en conocimiento del área de acción social la pertinencia de iniciar una valoración inicial de necesidades de la situación de las personas usuarias.
- Información y orientación sobre los recursos sociales existentes, incluyendo la derivación a otros sistemas y servicios.
- Acompañar a las personas atendidas en su acceso a otros recursos de protección social, fundamentalmente en los ámbitos sanitario, formativo, laboral y habitacional.
- Colaborar en la elaboración del diagnóstico social de las personas usuarias, en los planes de atención personalizados y proyectos individuales.
- Promover una relación educativa que favorezca hábitos, conductas, percepciones, sentimientos y actitudes más adecuadas para su integración social.
- Registrar en la aplicación informática de que disponga el Área de Acción Social los datos relativos a la intervención realizada con las personas usuarias, para la constancia y debida coordinación, siguiendo en todo momento las indicaciones y criterios establecidos por los responsables técnicos municipales. Deberá tenerse en cuenta que este registro de la actividad es fundamental de cara a la continuación de la labor de intervención y diagnóstico social por parte de los servicios sociales municipales.
- Coordinación con las/os profesionales de los servicios sociales municipales y, en general, con los diferentes sistemas de protección social, como son el sanitario, educativo, vivienda, justicia, empleo, formación, etc.

- Elaboración, a requerimiento del Área de Acción Social, de informes relacionados con la actividad de intervención llevada a cabo.
- Garantizar un uso adecuado de los materiales e instalaciones adscritas al presente servicio.
- Realizar el acompañamiento social a personas que pasen de centros de alojamiento a viviendas o apartamentos dotacionales en los términos que se establezcan por el Área de Acción Social.
- Cuantas funciones se les encomienden en el ámbito de su competencia, para la obtención de la finalidad de los programas que componen el servicio contratado.

Los profesionales adscritos a cada programa, además de las anteriores, tendrán las siguientes funciones específicas:

✓ **PISECO MEDIO ABIERTO**

- Detectar, a nivel territorial, las personas y grupos en situación de exclusión social que vivan (duerman) en la calle, haciendo un recuento de las PSH del municipio.
- Contactar, recoger información y realizar una primera valoración de necesidades respecto a las personas que se encuentran en la calle en situación de riesgo y/o exclusión social.
- Derivación y acompañamiento social (incluyendo acompañamiento físico) de las personas usuarias a los recursos socio-sanitarios y, especialmente, a la red de servicios sociales que realizan prestaciones básicas (alimento, alojamiento, higiene y vestido) a través del Programa Municipal de Acceso a Prestaciones Elementales, y a los servicios sociales municipales de referencia.
- Acompañar a las personas usuarias en los trámites y gestiones que faciliten el acceso a los sistemas de vivienda, formación, empleo y salud y, en general, a cualquier servicio de protección social.
- Llevar a cabo una intervención de carácter urgente e intensiva en aquellos lugares del municipio donde la presencia de PSH sea especialmente conflictiva, de acuerdo con las directrices establecidas por el Área de Acción Social.
- Realizar una intervención intensiva de contacto y acompañamiento a las PSH en períodos invernales, en coordinación con los programas y estrategias que ponga en marcha el Área de Acción Social.
- Colaborar con el Área de Acción Social en la promoción y desarrollo de actuaciones comunitarias a fin de sensibilizar e implicar a la comunidad en la búsqueda de soluciones integrales a las problemáticas que afectan al colectivo de PSH.

✓ **PISECO AME**

- Colaborar con las/os trabajadoras/es sociales municipales de la sección de inclusión en la elaboración, seguimiento y evaluación del Diagnóstico Social y del Plan de Atención Personalizada (PAP) de las personas usuarias.
- Dinamizar actividades individuales y grupales, tanto en el AME como comunitario.

- Trabajar en coordinación con todas las figuras profesionales que actualmente prestan servicio en el AME: Jefatura de Grupo de Albergues, guardas municipales, personal de vigilancia privada, de cocina, de limpieza, de trabajo social, de atención sociosanitaria, administrativo...

✓ **PISECO SMAN**

- Gestionar la recepción y entrada de las personas usuarias garantizando una acogida personalizada, en el sentido de informar acerca de la normativa de funcionamiento y convivencia del centro, profesionales que trabajan en él, donde se ubica el propio albergue y sus instalaciones. Esta acogida conlleva además realizar una valoración técnica diaria acerca del cumplimiento de requisitos de idoneidad para la estancia en el centro.
- Apoyar de manera personalizada a las personas usuarias en el momento de salida del centro, acompañándolos en la organización de su día a día, conforme a sus necesidades y a su proceso de incorporación social.
- Adjudicación de camas y entrega de ropa de cama. Acompañamiento a la cama asignada y, si fuera necesario, ayudar a la persona usuaria a hacer la cama.
- Gestionar la consigna, asignando a cada persona usuaria taquilla y llaves y supervisando que se depositan en la misma los enseres personales.
- Organizar las cenas y desayunos en el centro, mediante el reparto de las mismas.
- Atención personalizada de las demandas que la persona usuaria pueda solicitar durante su estancia en el centro.
- Contención emocional e intervención socioeducativa en situaciones conflictivas; en el caso de no ser esto suficiente, solicitar la intervención del servicio de vigilancia.

Las funciones de la **persona encargada de la intervención sociosanitaria** serán las siguientes:

- Realizar un seguimiento en el ámbito de la salud y cuidado personal de las personas usuarias del programa de intervención en el AME.
- Supervisar la medicación prescrita y las curas básicas.
- Acompañar a las personas usuarias a las consultas médicas.
- Preparar talleres y actividades grupales en relación a la educación para la salud.
- Apoyar/educar en la higiene personal y cuidado de la habitación.
- Trabajar en coordinación con el resto de personal del AME, así como, especialmente, con las/os profesionales del ámbito sanitario.

3.3. CALENDARIO

El servicio se prestará de forma regular y continua y en ningún caso podrá suspenderse.

La entidad adjudicataria presentará, con carácter previo a la firma del acta de inicio, una propuesta de calendario de prestación del servicio que recoja la distribución de días laborables, fiestas y vacaciones de cada uno de los profesionales componentes del equipo. En años posteriores, dicha propuesta se presentará en el mes de diciembre del año anterior.

El calendario de prestación del servicio habrá de ser comunicado anualmente al Área de Acción Social. La entidad adjudicataria será responsable del cumplimiento del calendario asumiendo las responsabilidades que se deriven de las ausencias no autorizadas.

3.4. HORARIO

El horario de los/las profesionales se ajustará al horario de servicio definido en el presente pliego. Cualquier alteración en el cumplimiento del citado horario deberá estar autorizada previamente por el Área de Acción Social.

No obstante, y dadas las características de la actividad del servicio, la entidad adjudicataria habrá de tener en cuenta cierta flexibilidad horaria, cuando en situaciones excepcionales fuera necesaria una atención fuera de los márgenes horarios establecidos, para adaptarse a situaciones particulares de las personas usuarias.

En el horario laboral de cada profesional deberá tenerse en cuenta la oportuna reserva de espacios destinados a la coordinación con otros servicios sociales. En el caso de la persona coordinadora del equipo de profesionales, también a las funciones específicas que se deriven como referente del servicio en el Área de Acción Social.

La organización y distribución de los horarios establecidos por la adjudicataria del servicio, habrán de ser comunicadas anualmente al Área de Acción Social y cada vez que haya algún cambio en el horario de algún/a profesional.

Excepcionalmente, el límite de horas semanales podrá verse alterado si la programación de actividades del servicio o circunstancias organizativas así lo requiere. Podrá por tanto modificarse a instancias de la entidad adjudicataria con la aprobación del Área de Acción Social. Asimismo, podrá modificarse a instancia del Área de Acción Social.

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

3.5. FORMACIÓN

Dentro de la jornada laboral anual de cada profesional, 20 horas deberán ser destinadas a formación y reciclaje específicos en materias de exclusión social y de sin hogarismo, con especial atención a personas migradas en situación de exclusión social.

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

La entidad adjudicataria aportará en un plazo máximo de 15 días naturales desde la firma del acta de inicio y en años posteriores, antes del inicio de cada año, un Plan de Formación anual en el que indicarán las necesidades y orientaciones competenciales para los profesionales de sus equipos.

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

La asistencia de las personas profesionales y los horarios de la formación deberán ser comunicados al Área de Acción Social como mínimo con una semana de antelación a la celebración de la formación.

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

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

Durante las formaciones del personal, deberá garantizarse la presencia mínima establecida para cada grupo de trabajo en el pliego.

3.6. ESTABILIDAD, CONTINGENCIAS LABORALES, SUSTITUCIONES Y NUEVAS INCORPORACIONES.

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

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

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

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

Se prevén los siguientes casos de sustitución de profesionales adscritos al servicio contratado:

- ✓ Razones imprevistas o de fuerza mayor.
- ✓ No idoneidad de algún profesional, por la existencia de quejas o inadecuación en el ejercicio de sus funciones.
- ✓ Baja laboral de algún profesional por enfermedad, accidente, bajas voluntarias, bajas por rescisión del contrato, jubilación, permisos (retribuidos y no retribuidos), excedencias etc.

Cualquiera que sea la incidencia que dé lugar a la sustitución, deberá de ser comunicada al personal técnico municipal responsable del contrato.

En todos estos casos de circunstancias no previsibles, se hará precisa la sustitución de la/el profesional en un plazo máximo de 10 días naturales desde la fecha en que se produzca la circunstancia no previsible que dé lugar a la sustitución (circunstancia imprevista o de fuerza mayor, etc.), teniendo en cuenta que las necesidades del servicio (y más en concreto, las del programa específico de este servicio al que pertenezca la persona profesional a sustituir) deben quedar cubiertas desde el primer día. Por el contrario, en los casos donde la causa que dé lugar a la sustitución fuera previsible (jubilación, excedencia, baja voluntaria, permiso no retribuido, etc.) la sustitución se hará de forma inmediata.

La sustitución de las personas profesionales deberá ser comunicada por la adjudicataria y acreditarse que las/os nuevas/os profesionales ostenten las condiciones de perfil y experiencia exigidas para la contratación. Además, el personal sustituto deberá poseer capacitación y destreza para el desempeño de las funciones encomendadas.

La entidad adjudicataria asume la obligación de mantener inalterable el equipo profesional adscrito al inicio del contrato, salvo en los casos legalmente reconocidos en el convenio colectivo de aplicación y en la legislación laboral.

La documentación completa de la persona propuesta como profesional sustituta/o deberá remitirse, de una sola vez, al Área de Acción Social, por lo menos 48 horas antes de que finalice el plazo para la sustitución.

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

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

4. CLAÚSULA CUARTA: GASTOS DE FUNCIONAMIENTO

Durante todo el periodo de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria dispondrá de la cantidad máxima de 40.000€/año o parte proporcional a los días de contrato para sufragar, en su caso, dos tipos de gasto:

- Los gastos derivados de la ejecución del servicio y relacionados directamente con necesidades de las personas usuarias, que resultan imprevisibles y/o de imposible concreción en el momento de elaboración de este pliego: gastos de alimentación, de vestido, de medicación, de transporte, otros productos de primera necesidad, gastos relacionados con gestiones administrativas (tramitación de documentos identificativos, gastos notariales, etc.).
- Los gastos derivados de la ejecución del servicio y relacionados con las necesidades de los equipamientos de los albergues donde se alojan las personas usuarias del servicio, que resultan imprevisibles y/o de imposible concreción en el momento de elaboración de este pliego, y además sean urgentes o no se puedan llevar a cabo por el ayuntamiento. Estos gastos necesitarán la autorización previa del área de Acción Social.

Estos gastos se facturarán mensualmente y de forma separada a los gastos de prestación del servicio y se adjuntará a la factura electrónica un listado de dichos gastos y sus correspondientes justificantes. El importe de 40.000€ se determina como coste total para la adjudicataria, por lo que si la entidad adjudicataria estuviera sujeta a IVA, la cantidad máxima anual de 40.000€ se corresponderá con la base imponible de los justificantes adjuntados a las facturas y a su vez formará parte de la base imponible de las facturas mensuales ; si no estuviera sujeta a IVA, la cantidad máxima anual de 40.000€ lo será de la totalidad de los justificantes (B.I.+IVA), importe que a su vez formará parte de la base imponible de las facturas mensuales.

5. CLAÚSULA QUINTA: OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.

5.1. MEDIOS MATERIALES

La empresa adjudicataria está obligada a aportar y mantener los medios materiales suficientes y adecuados para la prestación del servicio, descritos en el presente Pliego.

Concretamente, en cuanto a los medios materiales, la entidad adjudicataria deberá proporcionar para la buena marcha del servicio, asumiendo su coste, los siguientes elementos:

- **Ordenadores personales:** se precisan ordenadores personales cuyo sistema operativo sea compatible con el del ayuntamiento, de forma que puedan trabajar con las aplicaciones informáticas del Área de Acción Social (Microsoft Windows). Todos los

ordenadores deberán disponer de sistema de comunicaciones WIFI. Como mínimo, el PISECO AME contará con cuatro ordenadores y el PISECO SMAN con dos. Por su parte, el Área de Acción Social pone a disposición del PISECO MEDIO ABIERTO un despacho ubicado en el AME, correspondiendo a la adjudicataria dotar a dicho despacho de dos ordenadores y del material de oficina mínimo y necesario para la correcta prestación del programa. Los ordenadores serán de sobremesa o portátiles y en su elección se tendrá en cuenta el espacio físico del local donde se ubiquen. Todos los equipos que se utilicen (monitores, ordenadores de sobremesa y portátiles) han de cumplir como mínimo los requisitos de eficiencia energética definidos en el estándar Energy Star o equivalente.

- **Vehículo:** La adjudicataria aportará al menos un vehículo, siendo a su cargo los gastos de mantenimiento del mismo, gastos de garaje incluido, en su caso.
- **Telefonía móvil:** La adjudicataria deberá aportar cuantos teléfonos móviles con acceso a internet y correo electrónico, resulten necesarios para llevar a cabo una intervención ágil y eficaz. Como mínimo, deberán tener teléfono móvil la persona coordinadora del servicio y las personas profesionales del equipo de intervención en calle o medio abierto. Así mismo, tanto el PISECO AME como el PISECO SMAN dispondrán de un terminal móvil. Todos los teléfonos móviles deberán ser aptos y disponer de capacidad de datos adecuada para conectarse a las aplicaciones del Área de Acción Social (BilbaoGES), de modo que puedan utilizar el terminal tanto en modo consulta como para introducción de datos.
- **Impresora, teléfono fijo, línea telefónica IP y conexión a internet:** Todos los equipos utilizados han de cumplir como mínimo con los requisitos de eficiencia energética definidos en el estándar Energy Star o equivalente. Las impresoras deben poder imprimir a doble cara de forma automática (función duplex- configurada por defecto) y 2 o más páginas por página. Cada uno de los tres programas dispondrán de una impresora, así como de telefonía fija IP. El PISECO SMAN y el PISECO AME deberán disponer de conexión a internet.
- **Material de oficina:** Los espacios habilitados para cada uno de los tres programas deberán ser dotados del material de oficina necesario para la correcta prestación del servicio. El papel utilizado estará fabricado con fibra virgen proveniente de explotaciones forestales sostenibles y/o fibra reciclada: ecoetiqueta Angel Azul, FSC, PEFC (u otras que garanticen ese criterio). Además, el papel debe ser totalmente libre de cloro (TCF, Totally chlorine free).

La adjudicataria realizará una adecuada gestión y uso de los recursos materiales o informáticos que el área de Acción Social ponga a su disposición, en su caso.

Además, la entidad adjudicataria asumirá las siguientes obligaciones:

- ✓ Realizará, asumiendo su coste, las tareas administrativas y de gestión necesarias para la buena marcha del programa contratado.

- ✓ Sufragará todos los gastos de transporte y desplazamientos, ropa de trabajo o signos distintivos que permitan identificar a las personas profesionales del servicio. Igualmente, garantizará que la prestación del servicio se realice con el equipamiento adecuado, para que la atención de las personas usuarias se haga con condiciones de seguridad y salud para el equipo profesional (EPIS).
- ✓ Contratará un seguro de responsabilidad civil.

El equipo de profesionales adscrito a este servicio deberá utilizar la aplicación informática que al efecto tenga implantada el Área de Acción Social (BilbaoGES), en el momento que el Área así lo indique y con las indicaciones técnicas que se dicten al efecto.

La entidad adjudicataria tendrá en cuenta que el Ayuntamiento de Bilbao asumirá la seguridad de los dos albergues municipales donde tiene que prestar el servicio, la limpieza y mantenimiento de los mismos. Cualquier incidencia que a lo largo del contrato pudiera darse en relación a la infraestructura, equipamiento y/o mantenimiento, deberá ser comunicada por parte de la entidad adjudicataria al Jefe del Grupo de Albergues.

Además, la entidad adjudicataria deberá tener en cuenta la Carta de Servicios del Albergue Municipal de Elejabarri, Certificada conforme a la UNE-EN 93200: 2008 el 20/02/2020 y nº CDS-2020/0006 donde se comunican los servicios y los compromisos que se adoptan con la ciudadanía en el funcionamiento del Albergue.

Por último, y teniendo en cuenta que el Albergue de Uribitarte las personas usuarias pueden acceder con sus animales de compañía, la entidad adjudicataria, los/las profesionales del equipo y las personas usuarias deberán cumplir con las exigencias de la normativa vigente en materia bienestar animal.

5.2. MEMORIA E INFORMES

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

La adjudicataria deberá elaborar cuantos informes se le soliciten desde el Área de Acción Social en relación al servicio en general o a aspectos concretos del mismo o de los programas que lo constituyen. Así mismo, la entidad adjudicataria tendrá permanentemente actualizada la información sobre las personas atendidas y el desarrollo del servicio, y el Área podrá solicitársela en cualquier momento.

La citada Memoria habrá de entregarse al Área de Acción Social antes del 1º de febrero de cada ejercicio de vigencia del contrato.

Por otro lado, la entidad adjudicataria elaborará y presentará un informe mensual del servicio que incluya para cada programa los siguientes aspectos:

- ✓ Datos de actividad (altas y bajas).
- ✓ Análisis, cuantitativo y cualitativo, del perfil de las personas usuarias del Programa (sexo, edad, nacionalidad, problemática principal etc.)
- ✓ Intervenciones principales (registro BilbaoGES).
- ✓ Coordinación con otros servicios (registro BilbaoGES y otros).
- ✓ Incidencias significativas en el desarrollo del programa.
- ✓ Valoración del programa.
- ✓ Recuento de las personas en situación de calle del municipio por distritos, reflejando lugar y número de personas/grupos

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

5.3. IDIOMA

Además de lo establecido en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares sobre las condiciones lingüísticas de ejecución del contrato, las entidades adjudicatarias deberán ofrecer su prestación respetando el derecho de las personas usuarias a ser atendidas en las dos lenguas oficiales (euskera y castellano), tanto en la atención telefónica como en la presencial. Además:

- ✓ Los impresos, escritos, memorias y notificaciones de uso público serán realizados en euskera y castellano.
- ✓ La rotulación tanto exterior como interior (avisos, carteles sobre funcionamiento y horario) de los locales destinados a la atención e información estará en euskera y castellano.
- ✓ Los mensajes que no tengan una persona destinataria determinada, es decir aquellos emitidos a través de contestador automático, serán en euskera y castellano en ese orden.
- ✓ En las acciones de información y sensibilización social destinadas a la ciudadanía en general se cuidará la presencia de ambas lenguas oficiales en paridad.

5.4. PROTOCOLO DE VIOLENCIA EXTERNA

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

5.5. ALUMNADO EN PRÁCTICAS

La entidad adjudicataria facilitará la realización de prácticas en su entidad, en relación a los programas que integran el servicio contratado, siempre que dichas prácticas no interfieran

en la buena marcha del servicio. Dichas prácticas serán tutorizadas por las personas profesionales adscritas a este servicio y se articularán de acuerdo con protocolo establecido por el Área de Acción Social.

5.6. HUELGA

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

Además de lo establecido en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares sobre la huelga, cada vez que se haya convocado una huelga o paro laboral y una vez transcurrida e independientemente de que sus trabajadoras/es la hayan o no secundado, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe en el que se indiquen los servicios prestados y los servicios que, en su caso, se hayan dejado de prestar. Dicho informe, así como su valoración económica, deberán presentarse al Área de Acción Social en el plazo máximo de 7 días tras la finalización de la huelga y tener su reflejo correspondiente en la factura electrónica del mes en que se ha producido la huelga.

5.7. RELACIÓN ENTRE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA Y LAS PERSONAS PROFESIONALES

La entidad adjudicataria será la única responsable de las obligaciones con las personas trabajadoras adscritas a la ejecución del contrato, aun cuando los despidos o medidas que se adopten sean como consecuencia directa o indirecta del incumplimiento o interpretación del mismo. Será de exclusiva cuenta de la adjudicataria la retribución del personal que emplee en la prestación del servicio objeto de contratación, siendo de su cargo cualesquiera costos sociales y/o laborales, cumpliendo con la legislación vigente y el Convenio de Intervención Social, quedando el Ayuntamiento totalmente exento de responsabilidad sobre las relaciones entre la entidad adjudicataria y su personal. El personal dependerá exclusivamente del adjudicatario por cuanto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de adjudicatario y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el trabajo, e igualmente cuantos tributos u obligaciones fiscales pudieran derivarse de dicho personal.

La entidad adjudicataria se compromete a retribuir adecuadamente a su personal, asumiendo de forma directa, y en ningún caso trasladable a este Ayuntamiento, el coste de

cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones de dicho personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, pactos o acuerdos de cualquier índole, como si obedecen a cualquier otra circunstancia.

La entidad adjudicataria será responsable ante la jurisdicción laboral y de lo social de los accidentes que pudieran sobrevenir a su personal por el desempeño de sus funciones. En este sentido, la adjudicataria dotará a su personal de todos los medios de seguridad necesarios, obligándose a cumplir con cuantas disposiciones le sean aplicables en cuanto a seguridad y salud en el trabajo.

5.8. COLABORACIÓN DE PROFESIONALES EN LA ACTIVIDAD MUNICIPAL

La entidad adjudicataria deberá atender la demanda del Área de Acción Social en relación a:

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

Asimismo, entidad adjudicataria deberá colaborar en las acciones de sensibilización y/o de intervención comunitaria que se puedan desarrollar con relación a este contrato a iniciativa municipal. En caso de que las acciones de sensibilización y/o intervención comunitaria se realicen a iniciativa de la entidad adjudicataria, ésta deberá solicitar la previa conformidad del Área de Acción Social.

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

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

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

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

elabore en cualquier fase del desarrollo del servicio y sea derivado de la gestión técnica del contrato.

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

Los datos, materiales e informaciones utilizados durante el desarrollo del servicio no podrán ser utilizados ni cedidos a terceros, sin consentimiento expreso del Ayuntamiento de Bilbao.

Se deberá tener en cuenta la utilización no sexista del lenguaje y de las imágenes en la documentación aportada.