BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA ORIOKO HERRIAN, GIZARTE ETA HEZKUNTZA ARLOAN ETA ARLO PSIKOSOZIALEAN ESKU HARTZEKO ZERBITZUA KONTRATATZEKO	PLIEGOS DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA Y PSICO SOCIAL EN EL MUNICIPIO DE ORIO
1.- TESTUINGURUA	**1.- CONTEXTUALIZACIÓN**
Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema arreta-sare publiko antolatu bat da, erantzukizun publikokoa, eta pertsona, familia eta talde guztien gizarteratzearen, autonomiaren eta ongizatearen alde egitea du xede, eta sustatzeko, aurreikusitako, babesteko eta laguntzeko eginkizunak betez gauzatu nahi du xede hori, funtsean pertsonei eta harremanei buruzkoak diren prestazio eta zerbitzuen bidez.	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.
Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren helburuak honako hauek dira:	Los objetivos del Sistema Vasco de Servicios Sociales son los siguientes:
Pertsonen autonomia sustatzea eta mendetasun egoerek pertsonei eta familiei eragiten dizkieten beharrizanei aurrea hartu eta erantzutea.	Promover la autonomía personal y prevenir y atender las necesidades personales y familiares derivadas de la dependencia.
Babesgabetasun egoerek eragiten dituzten beharrizanei aurre hartu eta erantzutea.	Prevenir y atender las necesidades originadas por las situaciones de desprotección.
Bazterketa egoerei aurre hartu eta erantzutea eta pertsonen, familien eta taldeen gizarteratzea sustatzea.	Prevenir y atender las situaciones de exclusión y promover la integración social de las personas, de las familias y de los grupos.
Larrialdi egoerak eragiten dituzten pertsonen eta familia beharrizanei aurre hartu eta erantzutea.	Prevenir y atender las necesidades personales y familiares originadas por las actuaciones de emergencia.
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. 23. artikuluak, berriz, jasotzen du Gizarte Zerbitzuen	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

Herriko plaza, 1 20810 ORIO ☎ 943 83 03 46 idazkaritza@orio.eus CIF/IFK: P-2006600-G

Euskal Sistemako Prestazio eta Zerbitzuen Kartera osatuko duela Eusko Jaurlaritzak. Gizarte Zerbitzuen euskal sistemako prestazioen eta zerbitzuen zorroa arautzen duen dekretuak, 2015eko urriaren 6an onartua, 33. Artikuluan, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako Prestazioen eta zerbitzuen Katalogoko zerbitzuen eta prestazio ekonomikoen antolaketa zehazte du. Bigarrengo atalean, 1.3 puntuan esaten du udalek eskumena izango dute **Gizarte eta hezkuntza-arloan esku hartzeko zerbitzua** bermatu eta emateko. Dokumentuak jasotzen duenez, zerbitzu hori, gizarte eta hezkuntza-arloan eta/edo arlo psikosozialean babesteko harreman-prestazio indibidual, familiako eta/edo taldeketan datza, zeina familiaren bizilekuan edo ingurune komunitarioan garatu daitekeen. Araudi horren arabera, hauek izan daitezke zerbitzu horren hartzaile: -Bazterkeria-arriskuan edo bazterkeria egoera arin edo ertainean dauden pertsonak -Mendetasun-arrisku edo egoeran dauden pertsonak -Babesgabetasuneko arrisku-egoera arinean edo neurrizkoan dauden adingabeak; babesgabetasuneko arrisku-egoera larrian dauden adingabeak edo helduak zerbitzu honetatik kanpo geratuko dira, pertsona horiek artatzea Familiekin Gizarte eta Hezkuntza arloan eta/edo arlo psikosozialean esku hartzeko Zerbitzuari dagokiolako (Foru Aldundiko eskumena 2.7.3.1 fitxa). Baita kontuan eduki behar dira ere: • 3/2005 Legea, otsailaren 18koa, Haurrak eta Nerabeak zaintzeko eta babestekoa. Bertan xedatutakoaren arabera, babesgabetasun arrisku arin edo ertainean dauden haur eta nerabeen arreta udaletako	administración. El artículo 23, a su vez, recoge que el Gobierno Vasco elaborará la Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. El Decreto que regula la cartera de prestaciones y servicios del sistema vasco de servicios sociales aprobado el 6 de octubre de 2015, en su artículo 33, define la organización de los servicios y prestaciones económicas del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. En el apartado 2, punto 1.3 dice que los ayuntamientos serán competentes para la provisión y prestación **del servicio de intervención socioeducativa.** Tal y como se recogen en el documento, este servicio consiste en el conjunto de prestaciones relacionales de apoyo socioeducativo y/o psicosocial de carácter individual, familiar y/o grupal, que se puede desarrollar en el domicilio del a familia o en el entorno comunitario. Según esta normativa, las personas destinatarias serán las siguientes: - Personas en riesgo o situación de exclusión leve o moderada. - Personas en riesgo o situación de dependencia. - Personas menores de edad en situación de riesgo leve o moderado de desprotección, quedando excluidas las personas en situación de riesgo de desprotección grave, menores de edad o adultas, cuya atención corresponde a los Servicios de Intervención Socioeducativa y/o psicosocial con Familias (competencia de la Diputación Foral, ficha 2.7.3.1). También deben ser consideradas: • Ley 3/2005, de 18 de febrero, de Atención y Protección a la Infancia y la Adolescencia. Conforme a lo dispuesto en dicha ley, la atención de menores y adolescentes en riesgo de desprotección leve o moderado corresponde a los Servicios

Herriko plaza, 1 20810 ORIO ☎ 943 83 03 46 idazkaritza@orio.eus CIF/IFK: P-2006600-G

Gizarte Zerbitzuei dagokie, eta ondorioz, udal gizarte zerbitzuek, euren eskumenaren baitan, familietan esku hartzeko egitasmoak burutuko dituzte.	Sociales de los ayuntamientos, y en consecuencia los servicios sociales municipales, dentro de sus competencias, serán las que lleven a cabo los programas de intervención familiares.
• 18/2008 Legea, abenduaren 23koa, Gizarteratzeko eta Diru Sarrerak bermatzekoa; 88. artikulua: Euskal Autonomia Erkidegoko udalei dagokie honako eginkizun hauek betetzea: a) Gizarteratzeko udal programak egitea eta garatzea b) Baztertuta geratzeko arriskuan dauden edo baztertuta dauden pertsonak detektatzea, batez ere gizarte zerbitzuen bitartez, eta pertsona horien beharrizanen diagnostikoa egitea c) Gizarteratzeko esku-hartze eta jarduera komunitarioak sustatzea, prestatzea eta garatzea.	• Ley 18/2008, de 23 de diciembre, para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social, indica en su artículo 88 que corresponde a los ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Euskadi la realización de las siguientes funciones: a) La elaboración y el desarrollo de los programas municipales para la inclusión social; b) La detección, a través principalmente de los servicios sociales, de las personas en riesgo o situación de exclusión y el diagnóstico de sus necesidades. c) La promoción, la elaboración y el desarrollo de intervenciones y actuaciones de carácter comunitario para la inclusión.
• 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa.	• Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
• 64/2004 Dekretua, Euskal Herriko gizarte zerbitzuetako erabiltzaile eta profesionalen eskubide eta betebeharrak.	• Decreto 64/2004 de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales del País Vasco.
• 12/2008, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuak	• Ley de 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
• 185/2015 dekretua, urriaren 6koa, Euskal Herriko Euskal Sistemako prestazio eta zerbitzuak.	• Decreto 185/2015 de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
• 2/2024 LEGEA, otsailaren 15ekoa, Haur eta Nerabeena.	• Ley 2/2024, de 15 de febrero, de Infancia y Adolescencia.
• 13/2008 Legea, abenduaren 12koa, Familiei Laguntzekoa.	• Ley 13/2008, de 12 de diciembre, de Apoyo a las Familias.
• 230/2011 Dekretua, azaroaren 8koa, Euskal Autonomia Erkidegoan haurrak eta nerabeak	• Decreto 230/2011, de 8 de

Herriko plaza, 1 20810 ORIO ☎ 943 83 03 46 idazkaritza@orio.eus CIF/IFK: P-2006600-G

zaintzeko eta babesteko udal eta lurralde mailako gizarte-zerbitzuetan arrisku-egoeren larritasuna baloratzeko tresna onartzen duena (BALORA). • 385/2013 Dekretua, uztailaren 16koa, Gizarte Bazterkeria Balioesteko tresna onartzen duena. • 39/2006 Legea, abenduaren 14koa, Autonomia Pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzkoa. • 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerakoa. Eta beste edozein xedapen, etorkizunean arau hauek aldatu edo garatuko dituztenak. **Gizarte eta Hezkuntza arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua** eskaintzeko, plegu hauek xedea duten zerbitzuen esparrua arautzen duten xedapen guztiak aplikatuko dira.	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. • Ley 39/2006 de 14 de diciembre. Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. • Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres. Y cualquier otra disposición que en el futuro se modifique o desarrolle estas normas. Para la prestación del **Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial** se aplicarán todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de los servicios que son objeto de estos pliegos.
2.- XEDEA Kontratu honen xedea, Orioko udalerrian gizarte eta hezkuntza arloan, eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua garatzea da, Udaleko Gizarte Ongizate Sailak ikuskatuta, koordinatuta eta ezarritako gidalerroen arabera. Bestalde, arreta ama-hizkuntzan jasotzeak zerbitzuaren kalitatean duen garrantzia kontutan hartuta, erabiltzaileen hizkuntza eskubideak bermatu beharko dira zerbitzua ematean. Izan ere, Gizarte-arretan funtsezko elementu bat da hizkuntza, eta zentzu horretan, ezinbestekoa da erabiltzaileek aukera izatea ondoen	**2.- OBJETO** Constituye el objeto de este contrato el desarrollo del Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial, en el municipio de Orio, bajo la supervisión, coordinación y directrices del Departamento de Bienestar Social. Por otra parte, dada la importancia que tiene la atención en la lengua materna en la calidad del servicio, se deberán garantizar los derechos lingüísticos de las personas en la prestación del servicio. Y es que el idioma es un elemento fundamental en la atención social, y en este sentido

Herriko plaza, 1 20810 ORIO ☎ 943 83 03 46 idazkaritza@orio.eus CIF/IFK: P-2006600-G

moldatzen diren hizkuntzan artatuak izateko. Pleguen xedea, zerbitzu honen adjudikazioa arautzea da: • Babesgabetasun arriskuan edo egoeran dauden adingabeei eta familiei zuzendutako eskuhartze giza-hezitzailea eta psikosoziala. (Bakarka, taldeka eta komunitate mailan). • Gizartean baztertuta geratzeko arriskuan edo bazterketa egoeran dauden helduentzako esku hartze giza-hezitzailea eta psikosoziala. (Bakarka, taldeka eta komunitate mailan).	es imprescindible que las personas usuarias tengan la oportunidad de ser atendidas en el idioma en el que mejor se desenvuelvan. El pliego tiene por objeto regular la adjudicación del servicio de: • Intervención socioeducativa y psicosocial dirigido a menores y familias en situación de riesgo o situación de desprotección (nivel individual, grupal y comunitario). • Intervención socioeducativa y psicosocial dirigido a personas adultas en riesgo o situación de exclusión social (nivel individual, grupal y comunitario).
3.- EDUKIA **3.1.-Definizioa** Zerbitzu honen bidez, laguntza giza-hezitzailea edota psikosoziala eskaintzen da banaka, taldeka eta komunitate mailan, eta etxebizitzan bertan nahiz ingurune komunitarioan gara daiteke. **3.2.-Zerbitzuaren helburuak** ***A) Babesgabetasun eta bazterkeria kasuen detekzio goiztiarra:*** a) Hezkuntza- eta Osasun-arloko profesionalak, gazte-hezitzaileak eta oro har, Gizarte-eragileak prestatzea, adingabeek jasan ditzaketen babesgabetasun egoerak eta helduen gizarte-bazterketa egoerak identifikatzeko. b) Egon daitezkeen kasuen arreta hobetzeko helburuarekin sarean lan egiteko guneak eta baliabideak sortzea. c) Udal eta mankomunitate mailan dauden baliabideen artean (osasun zentroa, eskolak, topalekua, osasun mentala, udaltzaingoa…) elkarlanerako espazio bat sortzea eta indartzea. d) Gurasoei hezitzaile-rolean laguntzeko, prestakuntza,	**4.- CONTENIDO** **3.1.-Definición** Consiste en un conjunto de prestaciones relacionales de apoyo socioeducativo y/o psicosocial de carácter individual, familiar, grupal y comunitario, que pueden desarrollarse tanto en el domicilio familiar, como en el entorno comunitario (medio abierto). **3.2.-Objetivos del Servicio** ***A) Prevención temprana de situaciones de desprotección y marginación:*** a) La formación de profesionales del ámbito educativo, sanitario, educadores juveniles y en general agentes sociales, en la identificación de situaciones de desprotección que puedan sufrir los menores, así como situaciones de exclusión social de personas adultas. b) Crear espacios y medios para realizar un trabajo interdisciplinar en red con el fin de dar amplia cobertura a las situaciones que puedan generarse. c) Crear y reforzar un espacio colaborativo entre los recursos existentes a nivel municipal y mancomunado (centro de salud, escuelas, lugar de encuentro, salud mental, policía local...)

Herriko plaza, 1 20810 ORIO ☎ 943 83 03 46 idazkaritza@orio.eus CIF/IFK: P-2006600-G

aholkularitza eta elkartrukerako guneak sortzea. e) Zailtasun pertsonalak edo familiarrak dituzten adingabekoen artean berdinen arteko taldeak sortzea, eta jokoaren eta aisialdiaren bitartez bizitzako balore osasuntsu eta egokiak sustatzea. ***B) Ekintza terapeutikoak eta hezkuntza arlokoak garatzea adingabekoekin:*** a) Espazio bat eskaintzea gurasoei edo legezko tutoreei, haien ardurapean dauden adingabeen oinarrizko beharrak hobeto ezagutu eta gertuago sentitzeko. b) Familia dinamikan beharrezkoak diren aldaketak bultzatzea, adingabeek testuinguru segurua izan dezaten, eta egoera horretan garapen osasungarria izan dezaten, kontzeptu hori bere hiru alderdietan ulertuta: gorputza, psikologia eta gizartea. c) Adingabe hauen gurasoei edo legezko tutoreei euren seme-alaben ezinegonean izan dezaketen erantzukizunaren gainean kontzientzia hartzen laguntzea. d) Gurasoei edo legezko tutoreei, beren seme-alaben oinarrizko premiak betetzeko egokiak diren trebakuntzak, guraso-rolak eta hezkuntza-jarraibideak ematea, eta horiek egunez egun aplikatu daitezen sustatzea (etxean, eskolan, kalean…). e) Halako egoeran dauden haurrei eta/edo nerabeei bizi izan dituzten esperientzia traumatikoak gainditzen laguntzea, bizi izandakoak ez dezan euren heldutasun psikoafektiboa oztopatu.(erruduntasun sentimendua baztertzea, autoestimua handitzea…). f) Adingabe horiei irakastea badaudela portaera eta harreman eredu zintzoagoak eta osasungarriagoak, eta horiek eguneroko bizitzan aplikatzea sustatu (familian, eskolan, lagun taldean, bikotean…); horrela,	d) Crear espacios de formación, asesoramiento y encuentro para ayudar a padres y madres en su rol educativo e) Crear espacios de encuentro entre grupos de iguales de menores con dificultades personales o familiares en los que, a través del juego, la diversión, se puedan fomentar valores de vida adecuados. ***B) Desarrollo de acciones terapéuticas y educativas con menores:*** a) Ofrecer a los padres, madres o tutores legales un espacio que permita mayor conocimiento y acercamiento empático de las necesidades básicas de los menores de edad a su cargo. b) Favorecer dentro de la dinámica familiar los cambios necesarios que permitan ofrecer a los menores un contexto seguro, donde se den las condiciones para un desarrollo sano, entendiendo este concepto en su triple vertiente: física, psicológica y social. c) Promover que los padres, madres o tutores legales de estos menores tomen conciencia de su posible responsabilidad en el malestar de sus hijos/as. d) Proporcionar a los padres, madres o tutores legales habilidades, roles parentales y pautas educativas adecuadas a la cobertura de las necesidades básicas de sus hijos/as y promover su aplicación en el día a día (en casa, en el colegio, en la calle, etc.). e) Ayudar a los niños/as y adolescentes en esta situación a superar las experiencias traumáticas que hayan vivido, de tal manera que las mismas no les impidan continuar con su proceso de maduración psicoafectiva (desculpabilizarles, aumentar su autoestima...). f) Enseñar a esos menores que existen otros modelos de conducta y relación más

Herriko plaza, 1 20810 ORIO ☎ 943 83 03 46 idazkaritza@orio.eus CIF/IFK: P-2006600-G

haien sozializazioa eta/edo gizarteratzea errazteko.

g) Adingabeengan jokabide desegokiak prebenitzea eta/edo gutxitzea, beste portaera prosozial batzuk sustatuz.

h) Familia bizikidetza hobetzeko eta ingurunean integratzen laguntzeko jarraibideak lantzea.

i) Familia-unitateko kide bakoitzaren autonomia-maila indartzea, eta baita familiarena ere, komunitate barruko unitate gisa ulertuta.

C) Ekintza terapeutikoak eta hezkuntza arlokoak garatzea gizarte bazterkeria egoera dauden helduekin.

a) Gaitasun pertsonalak, familiakoak edo taldekoak lortzen eta garatzen laguntzea, modu autonomoan moldatzen, gizarteratzen eta familian eta komunitatean bizikidetza egokia izaten laguntzeko.

b) Ohitura, jokaera, oharmen, sentimendu eta jarrera desegokia, egokiagoak diren beste batzuengatik ordezkatzea.

D) Koordinazioa:

a) Haurren eta nerabeen babesgabetasun egoerak eta gizarte bazterkeria jasateko arrisku egoerak baloratzeko eta horien jarraipena egiteko taldean parte hartzea.

b) Udal eta komunitate zerbitzuei orientazioa eta aholkularitza teknikoa ematea.

3.3.-Zerbitzuaren hartzaileak

a) Bazterketa arrisku edo bazterkeria egoera arin edo eta moderatua duten pertsona helduak. Kanpoan geratzen dira arrisku egoera larrian dauden pertsona helduak.

b) Arrisku egoera arina edo moderatua bizi duten adingabeak. Arrisku egoera larrian edo oso larrian dauden

saludables y promover su aplicación en la vida cotidiana en los diferentes núcleos de participación (familia, escuela, amistades...) con el fin de facilitar su socialización y/o integración social en sus grupos de relación.

g) Prevenir y/o reducir comportamientos desadaptados en los menores promoviendo otros prosociales.

h) Desarrollar pautas para mejorar la convivencia familiar y la integración en su medio.

i) Potenciar los niveles de autonomía de cada miembro de la unidad familiar y del grupo familiar como unidad dentro de la comunidad.

C) Desarrollo de acciones terapéuticas y educativas con adultos en riesgo de exclusión.

a) Facilitar la adquisición y desarrollo de capacidades (actitudes, aptitudes, conocimientos, criterios, pautas, habilidades) personales, familiares o grupales, que favorezcan su desenvolvimiento autónomo, su inclusión social y la adecuada convivencia en el medio familiar y comunitario.

b) Sustituir hábitos, conductas, percepciones, sentimientos y actitudes, que resulten inadecuados por otros más adaptados.

D)Coordinación:

a) Participar en el equipo de valoración y seguimiento de situaciones de desamparo de la infancia y adolescencia, y riesgo de exclusión social.

b) Proporcionar el asesoramiento técnico y orientación a todos los servicios municipales y/o comunitarios que lo precisen.

Herriko plaza, 1 20810 ORIO ☎ 943 83 03 46 idazkaritza@orio.eus CIF/IFK: P-2006600-G

adingabeen arreta beste zerbitzu batzuei dagokie.

c) Hezkuntza eta/edo laguntza psikosoziala behar dutenak:
   - Familia elkarbizitza hobetzeko.
   - Kideen zaintza eta arreta gaitasunak hobetzeko.
   - Komunikazio eta harremanetarako gaitasunak hobetzeko.
   - Eskubide eta zerbitzuen informazioa eskuratzea errazteko eta bultzatzeko.
   - Autonomia errazteko edo garatzeko.
   - Gizarteratzea errazteko.

d) Zerbitzua, Orioko eragile, profesional eta zerbitzuei (eskola, osasun zentroa, denbora librean lana egiten duten eragile, eta abarri…)zuzenduta egongo da, hau da, babesgabetasun-arriskuan dauden adingabeen eta/edo bazterketa arriskuan dauden helduen kasuak detektatzeko, prebenitzeko eta esku-hartzeko orientabideak behar dituztenei.

e) Gizarte Zerbitzuetako profesionalei adingabeen babesgabetasun-egoeren balorazioak eta gizarte-bazterkeriaren diagnostikoak egiten laguntzeko ere erabiliko da zerbitzua. (BALORA eta gizarte-bazterkeria diagnostikatzeko eta baloratzeko tresna BALORA).

3.4.- Eskaini beharreko zerbitzuak

Zerbitzu honen bitartez eskaini beharko diren lehentasunezko programa edo jarduerak, honako hauek izango dira:

1) Gizarte eragileei zuzendutako sentsibilizazio eta prebentzio goiztiarrerako zerbitzua.
2) Informazio, Aholkularitza eta Orientazio zerbitzua, adingabeko edo nerabeak dituzten familiei zuzenduta, baita bazterkeria egoeran egon daitezkeen helduen familiei ere.

3.3.-Población destinataria del servicio

a) Personas adultas en riesgo de exclusión o situación de exclusión leve y moderada. Quedan excluidas las personas adultas valoradas en situación de exclusión grave.

b) Personas menores de edad en situación de riesgo o situación leve o moderado de desprotección, quedando excluidas las personas en situación de riesgo de desprotección grave o muy grave cuya atención, corresponderá a los servicios especializados de la Diputación Foral.

c) Personas que precisen de apoyo educativo y/o psicosocial para:
   - Mejorar la convivencia familiar.
   - Mejorar las habilidades de atención y cuidado de las personas y de sus miembros familiares.
   - Mejorar las habilidades de comunicación y relación.
   - Facilitar, promover el acceso a información de derechos y servicios.
   - Facilitar o posibilitar el desenvolvimiento autónomo.
   - Facilitar su inclusión social.

d) El servicio también estará dirigido a agentes, profesionales y servicios de la comunidad de Orio (colegios, centro médico, agentes que trabajan en el tiempo libre, etc.) que precisen orientaciones para detectar, prevenir y realizar intervenciones en situaciones de menores en riesgo de desprotección y/o personas adultas en de riesgo de exclusión.

e) El servicio también estará destinado a apoyar a profesionales del departamento de Servicios Sociales en la realización de valoraciones de situaciones de desprotección de

Herriko plaza, 1 20810 ORIO ☎ 943 83 03 46 idazkaritza@orio.eus CIF/IFK: P-2006600-G

3) Esku hartze giza-hezitzailea eta psikosoziala, arrisku egoeran dauden adingabekoentzat eta familiarentzat. 4) Talde edota komunitate mailako heziketa Zerbitzua, arrisku egoeran dauden gazteentzat eta adingabekoentzat. 5) Esku hartze giza-hezitzailea eta psikosoziala, gizarte bazterketa arriskuan dauden pertsona helduentzat eta familientzat. 6) Egoerak zehazteko balorazio-zerbitzua, non adingabeen babesgabetasun egoeren eta gizarte-bazterkeriaren diagnostikoen balorazioak egingo diren. (BALORA eta gizarte-bazterkeria diagnostikatzeko eta baloratzeko tresnak BARE, erabiliz). **3.5.- Esparru geografikoa** Jardun-eremu geografikoa, Orioko udalerria da. Salbuespen egoeratan, zerbitzua Orioko udalerritik kanpo eman ahal izango da, balorazio teknikoaren arabera.	menores y diagnósticos de exclusión social. (BALORA y herramienta para el diagnóstico social y valoración de la exclusión social BALORA). **3.4.- Servicios a prestar** Los programas o actuaciones prioritarias que prestar a través de este servicio deberán ser los siguientes: 1) Sensibilización y prevención temprana dirigido a los agentes sociales. 2) Información, asesoramiento y orientación dirigido a familias con menores y/o adolescentes a cargo. 3) Intervención socioeducativa y/o psicosocial con menores y familias en situación de riesgo. 4) Intervención socioeducativa con menores a nivel grupal y/o comunitario. 5) Intervención socioeducativa y/o psicosocial con personas adultas y familias en riesgo de exclusión social. 6) Valoración de determinación de situaciones. Realización de valoraciones de situaciones de desprotección de menores y diagnósticos de exclusión social (BALORA y herramienta para el diagnóstico social y valoración de la exclusión social BARE). **3.5.- Ámbito geográfico** El ámbito geográfico de actuación es el municipio de Orio. Excepcionalmente, se podrá prestar el servicio fuera del municipio, según valoración técnica.
4.- JARDUERA PROTOKOLOA **4.1.- Zerbitzuaren menpekotasuna** Kontratatutako zerbitzua, Udal Gizarte Zerbitzuen menpe egongo da, eta programaren ardura duen Gizarte langileari dagokio garatu behar diren	**4.- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN** **4.1.- Dependencia del Servicio** El servicio contratado dependerá directamente de los Servicios Sociales Municipales, correspondiendo la coordinación y la supervisión de las

Herriko plaza, 1 20810 ORIO ☎ 943 83 03 46 idazkaritza@orio.eus CIF/IFK: P-2006600-G

zerbitzuak koordinatzea eta gainbegiratzea.	prestaciones a desarrollar a la trabajadora social referente del caso.
4.2.- Zerbitzuaren prestazioa Talde giza-hezitzaile eta psikosozialak gune bat izango du eskaini beharreko zerbitzuak emateko. Gune hori Orioko Udalak jarriko du. Arreta udal bulegoetan, etxeetan, ingurune irekian, komunitatean edo esku-hartzearen xede den pertsonak parte hartzen duen inguruneetan emango da.	**4.2.- Prestación del Servicio** El equipo psicosocial y socioeducativo dispondrá de un espacio destinado a la prestación del servicio. Ese espacio lo dispondrá el Ayuntamiento de Orio. La atención a las personas se prestará en las dependencias municipales, domicilios, medio abierto, comunidad o en entornos en que participe la persona objeto de intervención.
4.3.- Esku-hartze mailak Bakarkako, familiako eta taldeko esku-hartzeak gauzatu beharko dira, eta familia esparruan nahiz komunitarioan egin ahal izango dira.	**4.3.- Niveles de intervención** El servicio debe articular intervenciones individuales, familiares y grupales, pudiendo las mismas desarrollarse tanto en el ámbito familiar como comunitario.
4.4.- Esku hartze prozedurak Enpresak esleipendunak zerbitzuan sartutako prestazio guztiak garatuko ditu. Gizarte Zerbitzuetako teknikariek bideratutako pertsona guztiei erantzun beharko die, planteatzen diren esku hartzeen helburuak bere gain hartuz eta horri buruz eskatzen diren balorazioak eta txostenak eginez. Jarraitu beharreko jarduera protokoloak, Gizarte Zerbitzuetako Euskal Sisteman esku hartzeko oinarrizko prozeduran du oinarria, zeina abenduaren 5eko 12/2008 Legeak (Gizarte Zerbitzuei buruzkoa) eta urriaren 6ko 185/2015 Dekretuak (Gizarte Zerbitzuetako Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorrori buruzkoa) ezarri zuten. ▪ Udaleko gizarte zerbitzuetako gizarte langileen ardura da beharra jaso eta balorazioa egitea, nahiz eta kontratatutako talde profesionalaren babesa eta laguntza edukiko duten. ▪ Kontratatutako talde profesionalen laguntzarekin, Udaleko gizarte langileek Arreta Pertsonalizatutako Plana (APP) egingo dute, esku hartzeko arloak eta helburuak ezarriz, eta baita	**4.4. Procedimiento de intervención** La empresa adjudicataria desarrollará la totalidad de las prestaciones integradas en el Servicio. Deberá atender a cuantas personas sean remitidas por las técnicas de Servicios Sociales asumiendo los objetivos de intervención socioeducativa y/psicosocial que se planteen, y realizando las valoraciones e informes que al respecto se soliciten. El protocolo de actuación a seguir tiene como base el procedimiento básico de intervención en el Sistema Vasco de Servicios Sociales establecido en la Ley de 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales y en el decreto 185/2015 de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. ▪ Las trabajadoras sociales son las responsables de recoger y realizar la valoración de la necesidad, con la ayuda del grupo profesional contratado. ▪ Con ayuda de los profesionales del equipo contratado, las trabajadoras sociales del Ayuntamiento elaborarán el plan

Herriko plaza, 1 20810 ORIO ☎ 943 83 03 46 idazkaritza@orio.eus CIF/IFK: P-2006600-G

pertsonak behar duen programa edo zerbitzu mota ere. ▪ Kontratatutako taldeko profesionalek adostutako esku hartze plana prestatu eta gauzatuko dute, erreferentziazko gizarte langilearekin batera. ▪ Lan-taldeari eta erreferentziazko gizarte langileari dagokie esku hartzearen eta adostutako helburuen jarraipena eta ebaluazioa egitea. Prozesu guztian, kontuan hartuko da: ▪ Esku hartze zuzena egitea, hots, pertsonaren parte hartzea eta adostasuna bermatzea bai arreta pertsonalaren planaren diseinuan bai zehaztutako helburuetan (koordinazio bileretan parte hartuaz, akonpainamendu eta profesional desberdinen aurkezpenetan....). ▪ Esku hartzeen deribazio, jarraipen eta amaierako txostenak egitea, eta babesgabetasun eta bazterketa egoeren balorazio txostenak egitea. ▪ Esku hartzean lan egiten duten profesionalekin koordinatzea eta kasuak gainbegiratzea. ▪ Esku hartze komunitarioa eta taldekoa. ▪ Genero ikuspegia. ▪ Pertsonengan Oinarritutako Arreta Eredua ▪ Beste batzuk.	de atención personalizado, estableciendo las áreas de intervención y objetivos y el tipo de programa/servicio que precisa. ▪ Las personas profesionales del equipo contratado elaborarán y llevarán a cabo el plan de intervención acordado, junto con la trabajadora social referente. ▪ Corresponderá al equipo de trabajo y a la trabajadora social referente del caso realizar los seguimientos y evaluación de la intervención y de los objetivos marcados. En todo el proceso se tendrá en cuenta: ▪ La intervención directa por realizar con la participación y el acuerdo de la persona/as objeto de intervención en el diseño del plan de atención personal y objetivos marcados (participando en las reuniones de coordinación, acompañamiento y presentación de diferentes profesionales…). ▪ La realización de informes de derivación, de seguimiento, informes finales de intervención, informes de valoración de desprotección y de exclusión. ▪ La coordinación con los diferentes profesionales que trabajan en la intervención y la supervisión de los casos. ▪ La intervención comunitaria y grupal. ▪ La perspectiva de género. ▪ La Atención Centrada en la Persona ▪ Otros.
5.- LAN TALDEA **5.1.- Antolamendua** Esleipendunak, plegu honetan aurreikusitako zerbitzuak ahalik eta	**5.- EQUIPO DE TRABAJO** **5.1.- Organización** La parte adjudicataria deberá prever la estructura organizativa precisa para poder prestar de forma óptima los

Herriko plaza, 1 20810 ORIO ☎ 943 83 03 46 idazkaritza@orio.eus CIF/IFK: P-2006600-G

modurik onenean eman ahal izateko antolamendu-mailako egitura aurreikusi beharko du. Erabiltzaileen bizi kalitatea hobetzea izango da helburu nagusia, eta horren emaitzak agerikoak izan beharko dira. Plegu honetan zehaztutako zerbitzu bakoitzak, zerbitzua bermatzeko behar adina langile, azpiegitura eta ekipamendu izango ditu, araudi aplikagarrian ezarritako gutxienekoen arabera. Eskaintzan, antolaketa-proposamen bat aurkeztu beharko du, langile bakoitzak zerbitzuetan eman beharreko zuzeneko eta zeharkako arretari dagokionez bete beharreko eginkizunak zehaztuz. Orioko Udalak, Gizarte Zerbitzuen Sailaren bitartez, zerbitzuen jarraipena eta kontrola egingo du. Horretarako ezarritako mekanismoak aplikatuko ditu, eta jarduerak etengabe gainbegiratuko ditu. **5.2.- Langileen osaera eta kualifikazioa** Enpresak esleipendunak behar adina giza baliabide izan beharko ditu zerbitzua modu egokian eskaintzeko, pertsonal horrek sortutako kostu guztiak bere gain hartuz. Pertsonalak ez du, inola ere, izaera administratibo edo laboraleko loturarik izango Orioko Udalarekin, eta Udala salbuetsita geratuko da enpresa eta bere pertsonalaren arteko harremanetatik sortu daitekeen edozein erantzukizunetik. Taldeak, koordinatzailea, psikologo lanak egingo dituen profesional bat eta hezitzaile lanak egingo dituzten beste bi profesional izan beharko ditu, bi sexuen ordezkaritza bermatuz. (Azken baldintza hau bete ezin bada, beharrezko ahalegin guztiak egin dituztela justifikatu beharko dute). Kontratatutako langileek, ezarritako eginkizunetarako behar den prestakuntza, esperientzia eta gaikuntza izan beharko dute:	servicios previstos en estos pliegos, siendo la mejora de la calidad de vida, con resultados referidos a las personas usuarias de los servicios, un objetivo básico. Cada servicio detallado en estos pliegos contará con el personal, la infraestructura y equipamiento suficientes para garantizar los servicios, de acuerdo con los mínimos establecidos en las normativas de aplicación. 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 Orio, a través del Departamento de Bienestar Social, realizará el seguimiento y control de los servicios. Para ello aplicarán los mecanismos establecidos y desarrollará la supervisión continua de las actividades. **5.2.- Composición y cualificación del personal** 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 Ayuntamiento de Orio, quedando éste exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de las relaciones entre la empresa y su personal. El equipo deberá disponer de un/una coordinador/a, un profesional que realice las funciones de psicólogo-a y dos profesionales más que realicen las funciones de educador/a, garantizando la representación de ambos sexos. (En caso de no poder cumplir con este último requisito, deberán de justificar que se han realizado los esfuerzos necesarios para su cumplimiento). El personal contratado deberá de contar con la necesaria formación, experiencia

Herriko plaza, 1 20810 ORIO ☎ 943 83 03 46 idazkaritza@orio.eus CIF/IFK: P-2006600-G

Gizarte eta hezkuntza arloan esku hartuko duten figura profesionalen kasuan: ▪ Gipuzkoako Esku-hartze Sozialeko IV. Hitzarmen Kolektiboko 2. taldeko talde profesionala, adierazten duen bezala, konplexutasun eta autonomia handia eskatzen duten lanez arduratuko dena. Normalean, unibertsitate-prestakuntza ertaina (diplomatura edo antzekoak) izan ohi dute, bai berezko gaietan, bai esku-hartze sozialarekin edo Administrazio edo Kudeaketarekin lotutakoetan, edo/eta horiek gauzatzeko egiaztatutako kualifikazio eta esperientziarekin. Lanbide-talde honetan sartzen dira, orientazio gisa eta erreferentzia gisa, lehengo kategoria profesional eta/edo lanpostu hauek: • Esku-hartze sozialeko arloa: Gizarte Hezkuntza, Gizarte Langintza, Esku-hartze Sozialeko Erdi Mailako Titulazioa, etab. ▪ Ez dute sexu-delituengatiko aurrekaririk izan behar. Urtean eskaini beharreko orduak indarrean dagoen Gipuzkoako Esku Hartze Sozialeko hitzarmen kolektiboaren arabera zehaztuko dira. Gizarte Hezitzaileen kasuan, bi hezitzaileen artean 2.388 ordu bete beharko dituzte, proposamenean jasoko dute antolaketa. Psikologoaren lanak egingo dituen profesionalaren kasuan, 1.194 orduko jarduna bete beharko du. ▪ Psikologiako goi-mailako unibertsitate-titulua edo dagokion gradu-titulua. ▪ Ez dute sexu-delituengatiko aurrekaririk izan behar. Enpresa esleipendunak, bere giza baliabideen bitartez, Orioko lantaldeko	y capacitación para las funciones establecidas: En caso de las figuras profesionales que realizaran las labores de intervención socioeducativa ▪ Grupo profesional de grupo 2 del IV Convenio Colectivo de Intervención Social de Gipuzkoa que, tal y como indica, estará encargado de tareas que requieran altos niveles de complejidad y autonomía. Normalmente con formación universitaria media (diplomatura o similares) en materias propias o relacionadas con la intervención social o con Administración o Gestión o/y cualificación y experiencia contrastadas para el desempeño de las mismas. En este grupo profesional se incluyen, a título orientativo y de referencia, las siguientes antiguas categorías profesionales y/o puestos de trabajo: • Área de intervención social: Educación Social, Trabajo Social, Titulación Media en Intervención Social, etc. ▪ No deberán de tener antecedentes por delitos de naturaleza sexual. Las horas anuales a ofertar se determinarán en función del convenio colectivo de Intervención Social de Gipuzkoa vigente. En el caso de la, intervención socioeducativa, deberán realizar 2.388 horas entre ambos. En el caso del/la profesional que vaya a realizar las labores atención psicosocial, deberá realizar una jornada de 1.194 horas. ▪ Titulación Universitaria Superior en Psicología o título de grado correspondiente. ▪ No deberán de tener antecedentes por delitos de naturaleza sexual.

Herriko plaza, 1 20810 ORIO ☎ 943 83 03 46 idazkaritza@orio.eus CIF/IFK: P-2006600-G

kide ez den koordinatzaile bat bermatuko du, honako hauetarako: ▪ Lantaldea kudeatu ▪ Aholkularitza, orientazio eta gainbegiratze lanak eskaintzea zuzeneko eskuhartzea egiten duten pertsonei eta esku-hartzea gauzatzen duten lantaldeko kideei: gizarte hezitzaileak eta integratzaileak, psikologoa, gizarte langileak edo beste edozein profesional. ▪ Ez du sexu-delituengatiko aurrekaririk izan behar ▪ Urteko 264 ordu emango dira lan horretan. Lan taldea osatzen duten profesional guztien kasuan, proposamen teknikoa aurkeztuko da, eta bertan zehaztuko dira zerbitzuari atxikitako profesional bakoitzaren eginkizun eta dedikazioa.	La empresa adjudicataria garantizará a través de los recursos humanos que posee, una persona coordinadora que no sea miembro del equipo de trabajo de Orio para: ▪ Gestionar el equipo de trabajo. ▪ -Realizar tareas de asesoramiento, orientación y supervisión a las personas que realizan una intervención directa, así como a las personas que pertenecen al equipo de trabajo que lleva a cabo la intervención: educadores/as e integradores/as sociales, psicólogos/as, trabajadoras sociales y cualquier otro profesional. ▪ No deberá de tener antecedentes por delitos de naturaleza sexual. ▪ Las horas anuales dedicadas a este trabajo serán de 264. 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.
6.- ORDUTEGIA ETA LAN-EGUTEGIA Arreta goizeko zein arratsaldeko ordutegian eskainiko da, pertsona edo familiaren beharren arabera eta esku hartzearen arlo eta helburuak kontutan hartuta. Prestazioen ordutegia, egin beharreko esku hartzeen araberakoa izango da. Ordutegia malgua izango da, 08:00etatik-20:00etara, dauden beharren arabera. Salbuespen gisa eta beti, inguru irekiko jardueren baitan, ordutegi desberdinak ezarri ahal izango dira esku hartzerako. Zerbitzua larunbatetan eskaini ahal izango da egoeraren behar bereziei erantzuna emanez.	**6.- HORARIO Y CALENDARIO LABORAL** La atención se ofrecerá en horario de mañana y/o tarde dependiendo de las características de la persona/familia, las áreas a intervenir y los objetivos de dicha intervención. El horario de las prestaciones dependerá de las intervenciones a realizar. El horario será flexible de 8:00 a 20:00, de acuerdo con las necesidades existentes. De manera excepcional, y siempre en el marco de actuaciones socioeducativas en medio abierto, se podrán modificar los horarios de intervención y se podrá prestar el servicio los sábados atendiendo a las necesidades específicas de la situación.

Herriko plaza, 1 20810 ORIO ☎ 943 83 03 46 idazkaritza@orio.eus CIF/IFK: P-2006600-G

Esku hartze giza-hezitzailea eta psikosoziala egiteko zerbitzua, urte guztian zehar eskainiko da. Orioko Udalak ezarritako lan egutegia errespetatuko da (jaiegunak,..)	El servicio socioeducativo y/o psicosocial se ofrecerá durante todo el año. Se respetará el calendario laboral establecido por el Ayuntamiento de Orio (festivos…)
7.- LANGILEEN PRESTAKUNTZA Enpresak, lan-taldea osatzen duten langileei zuzendutako urteko Formazio Plana aurkeztu beharko du. Proposamena, zerbitzuaren beharretara egokitu beharko du.	**7.- FORMACIÓN DEL PERSONAL** La empresa deberá presentar un Plan de Formación anual para el personal que compone el equipo. Tendrá que tener en cuenta, las necesidades del servicio y adecuar su propuesta.
8.- BALIABIDE MATERIALAK Orioko Udalak zerbitzuaren eta esleitutako enpresaren eskura jarriko du zerbitzua osorik garatzeko gune bat, bai eta langileentzako oinarrizko altzariak eta, ordenagailu bat ere. Enpresak ipini beharko du: ▪ Zerbitzua behar bezala ematea bermatuko duten ekipo eta programa informatikoak. ▪ Komunikazio eta kontrolerako baliabide teknikoak (langileentzako mugikorrak, posta elektronikoa …), zerbitzura zuzenki edo zeharka lotuta dauden profesionalen eta Udal Gizarte Zerbitzuetako langileen arteko komunikazioa bermatzeko. ▪ Enpresa esleipendunak honako egoeratan sortutako gastuei aurre egin beharko die: • Zerbitzuaren erabiltzaileei arreta ematean, udalerritik kanpo egindako laguntza edo bisitetan sortzen den garraio gastua barne. • Esku hartze komunitarioaren eremuan jarduerak gauzatzean (Kaleko taldea…)	**8.- RECURSOS MATERIALES** El Ayuntamiento de Orio pondrá a disposición del servicio y de la empresa adjudicataria un espacio para el desarrollo del Servicio en su totalidad, así como el mobiliario básico y ordenador para el personal. La empresa deberá disponer: ▪ Equipos y programas informáticos que garanticen una adecuada prestación del servicio. ▪ Medios técnicos de comunicación y control (móviles para su personal, correo electrónico…) que garanticen la comunicación entre las personas profesionales adscritas directa o indirectamente al servicio y el equipo de profesionales del departamento de Servicios Sociales. ▪ La empresa adjudicataria de este servicio deberá hacer frente a los gastos derivados de: • La atención a las personas usuarias del servicio, incluyendo el gasto de transporte que se produzca en los acompañamientos o visitas realizados fuera del municipio. • Actuaciones en el ámbito de la intervención comunitaria y medio abierto(Grupo de calle…)

Herriko plaza, 1 20810 ORIO ☎ 943 83 03 46 idazkaritza@orio.eus CIF/IFK: P-2006600-G

9.- BARRUKO ETA KANPOKO KOMUNIKAZIOA ETA IRUDI KORPORATIBOA. Oro har, plegu hauen xede diren jarduerei buruzko jakinarazpenetan, Orioko Udala - Gizarte Ongizate Saila agertu beharko da. Horrez gain, zerbitzua identifikatzeko edo seinaleztatzeko elementu guztiek (papergintzak, txostenek eta irudiak izan ditzaketen gainerako euskarriek) Udalak zehaztutako irudi korporatiboa islatuko dute.	**9.- COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS E IMAGEN CORPORATIVA** Con carácter general, en las comunicaciones que hagan referencia a las actividades objeto de estos pliegos, deberá hacerse constar el nombre del Ayuntamiento de Orio - Departamento de Bienestar Social. Asimismo, todos los elementos de identificación y señalización (papelería, informes y demás soportes susceptibles de incorporar imagen), reflejarán la imagen corporativa definida por el Ayuntamiento de Orio.
10.- HIZKUNTZA BETEBEHARRAK **10.1. Zerbitzua emango duten langileen euskara-gaitasuna:** Eman beharreko zerbitzuen izaera kontuan izanik, Europako Erreferentzia Markoaren C1 gaitasun maila egiaztatu beharko dute zerbitzuaz arduratuko diren langile guztiek (gizarte hezitzaileek, psikologo eta koordinatzaileak). Kontratua esleitu aurretik egiaztatu beharko du enpresak zerbitzua emango duten pertsonek badutela eskatutako hizkuntza gaitasuna. Hori egiaztatzeko, honako bidea erabili ahal izango da: ▪ Dagokion ziurtagiria, titulua edo diploma aurkeztea, egoki den erakunde publiko edo zentro ofizialean egin eta emandakoa. Era berean, enpresa kontratatu eta geroago zerbitzua emango duen pertsona berririk sartuko balitz, horiek ere eskatutako hizkuntza gaitasuna egiaztatu beharko dute. Subrogazio kasuetan, langileek betetzen ez badute eskatutako hizkuntza-gaitasuna, kontratua euskaraz gauzatu ahal izateko beharrezko neurriak adostuko dira, herritarren eta bezeroen hizkuntza eskubideak bermatze aldera.	**10.- OBLIGACIONES LINGÜISTICAS** **10.1. Competencia en euskera del personal que vaya a prestar el servicio:** Teniendo en cuenta la naturaleza del servicio, todas las personas encargadas de prestarlo (educadores/as sociales, psicólogo y coordinador/a) deberán de acreditar un conocimiento del euskera equiparable al nivel C1 del Marco Europeo de Referencia**.** Previamente a la adjudicación del contrato, la empresa deberá verificar que las personas encargadas de prestar el servicio poseen la competencia lingüística precisa. La acreditación de dicha competencia podrá hacerse de la siguiente manera: ▪ Mediante la presentación del correspondiente certificado, título o diploma, expedido por institución pública o centro oficial, Asimismo, en caso de que, una vez iniciado el contrato, se incorporen nuevas personas a prestar el servicio, deberán acreditar la competencia lingüística precisa. En los casos de subrogación, si el personal no cumple con la competencia lingüística exigida, se acordarán las medidas necesarias para garantizar los derechos lingüísticos de clientes y ciudadanos.

Herriko plaza, 1 20810 ORIO ☎ 943 83 03 46 idazkaritza@orio.eus CIF/IFK: P-2006600-G

10.2. Hizkuntza paisaia: Zerbitzua emango den lekuan, kartel, ohar eta gainerakoak euskaraz egingo dira mezuak ezagunak edo ulergarriak direnean. Gainerakoetan ele bitan egingo dira, euskarari lehentasuna emanez. **10 3. Hizkuntza ofizialen erabilera:** **a) Zerbitzu hartzaileekin:** Ahozko harremanak: Zerbitzua ematen denean lehen hitza euskaraz egingo da, eta hortik aurrera: ▪ **Helduekin:** erabiltzaileak aukeratutako hizkuntzan jarraituko da. ▪ **Adingabeekin:** kontuan izanik eskola prozesu osoa euskaraz egin beharko dutela, eta horretarako, kasu askotan euskara errefortzu espezifikoa behar izaten dutela, saiakera berezia egingo da beraiekin euskaraz egiteko. Idatzizko harremanak: Zerbitzuaren eskatzaileak aukeratu duen hizkuntzaren arabera, enpresa esleipendunak euskaraz edo ele bietan idatziko ditu zerbitzua emateko behar diren jakinarazpenak, oharrak eta bestelako idatziak. Ele bietan eginez gero, euskarari eman beharko zaio lehentasuna, eta enpresak berak egingo ditu itzulpenak. **b) Gizarte eragileekin** (Eskola, osasun zentro, denbora librean lana egiten duten eragile eta abarrekin): Ahozko zein idatzizko komunikazio mota guztiak euskaraz izango dira. **c) Udalarekin:** Udalaren eta esleipendunaren arteko ahozko zein idatzizko komunikazio mota guztiak euskaraz izango dira, izan harreman administratiboak (kontratu, faktura…), izan zerbitzua ematetik sortutakoak (Gizarte zerbitzuetako langileentzako laguntza teknikoa, prestakuntza, koordinazio bilerak, Arreta Pertsonalizatuaren Plana, jarraipen-balorazio-eta amaiera txostenak, gainerako udal zerbitzuentzako aholkularitza teknikoa eta orientazioa,…).	**10. 2. Paisaje lingüístico:** Los carteles, avisos y similares que se coloquen en el espacio donde se vaya a prestar el servicio, se harán en euskera cuando se trate de mensajes conocidos y comprensibles. Si no es el caso, se harán de forma bilingüe, dando prioridad al euskera. **10. 3. Uso de las lenguas oficiales:** **a) Con las personas destinatarias del servicio:** Relaciones orales: Al prestar el servicio la primera palabra será en euskara, y a partir de ahí: ▪ **Con personas adultas:** Se continuará con el idioma elegido por la persona usuaria. ▪ **Con menores de edad:** Teniendo en cuenta que deberán realizar todo el proceso escolar en euskera, y que, para ello, en muchos casos, precisan de un refuerzo específico en esa lengua, se procurará, con el mayor esmero, que la relación con ellos y ellas sea en euskera. Relaciones escritas: en función del idioma elegido por la persona usuaria del servicio, la empresa adjudicataria redactará en euskera o bilingüe las notificaciones, avisos y otros escritos necesarios para la prestación del servicio. En el caso de utilizar las dos lenguas oficiales, se dará prioridad al euskera, y será la propia empresa la que realice las traducciones. **b) Con los agentes sociales** (Colegios, centro médico, agentes que trabajan en el tiempo libre, etc.): toda forma de comunicación verbal y escrita será en euskera **c) Con el Ayuntamiento:** Todas las comunicaciones verbales o escritas entre el adjudicatario y el Ayuntamiento serán en euskera, ya sean relaciones administrativas (facturas, contratos, ...) ya sean derivadas de la prestación del servicio (asistencia técnica al personal de

Herriko plaza, 1 20810 ORIO ☎ 943 83 03 46 idazkaritza@orio.eus CIF/IFK: P-2006600-G

	los servicios sociales, formación, reuniones de coordinación, Plan de Atención Personalizada, informes de seguimiento y valoración, asesoramiento técnico y orientación al resto de servicios municipales, etc.)

Herriko plaza, 1 20810 ORIO ☎ 943 83 03 46 idazkaritza@orio.eus CIF/IFK: P-2006600-G