PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LOS CUIDADOS Y APOYOS EN LOS CENTROS RESIDENCIALES PARA PERSONAS MAYORES DEL THG Y EL DISEÑO Y DEFINICIÓN DE UNA HOJA DE RUTA PARA LA TRANSFORMACIÓN DE LOS CENTROS HACIA EL NUEVO MODELO DE CUIDADOS Y APOYOS DE LA DFG

ÍNDICE

1.- OBJETO DEL CONTRATO
2.- DESCRIPCIÓN DE LAS FASES Y TAREAS QUE COMPONEN EL OBJETO
3.- METODOLOGÍA Y PLAZO DE EJECUCIÓN
4.- RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES
5.- CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO PRESTADO
6.- PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación de un **servicio de evaluación técnica de los apoyos y cuidados que se ofrecen en los centros residenciales para personas mayores del Territorio Histórico de Gipuzkoa**, teniendo como referencia el nuevo modelo de cuidados y apoyos definido por el Departamento de Cuidados y Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa, así como **definir un modelo de hoja de ruta para la trasformación de los centros hacia ese modelo de atención residencial** (Código CPV: 85312300-2 Servicios de orientación y asesoramiento).

Alcance del objeto y ámbito geográfico: serán objeto de evaluación los centros residenciales para personas mayores pertenecientes a la **red foral** (centros propios, concertados y contratados), ubicados en los distintos municipios del **Territorio Histórico de Gipuzkoa**. La **relación detallada de los centros** a valorar, su ubicación y el número de plazas que tienen se recogen en el **Anexo I** del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Este servicio incluirá, al menos, las siguientes tareas:

- Planificación y preparación del proceso de evaluación.
- Revisión y análisis de la documentación solicitada a los centros.
- Presencia física en los centros para la realización del trabajo de campo.
- Realización de entrevistas a personas usuarias, familiares, profesionales de atención directa y equipos técnicos.
- Análisis y explotación de la información recogida.
- Elaboración de un documento básico por cada uno de los centros, en el que se identifiquen puntos fuertes y áreas de mejora para la transición hacia el modelo cuidados y apoyos definido por el Departamento.
- Elaboración de un informe final global con una visión de conjunto del sector residencial en Gipuzkoa.
- Diseño de un modelo de hoja de ruta para que el Departamento y los centros puedan utilizar para el avance en la mejora y adecuación de sus servicios y organización al modelo de cuidados y apoyos definido por el Departamento.

2.- DESCRIPCIÓN DE LAS FASES Y TAREAS QUE COMPONEN EL OBJETO

Se ha considerado que, para la correcta ejecución de las tareas incluidas en el objeto del contrato (detalladas a continuación), será necesario destinar un volumen estimado de 6.422 horas de trabajo.

FASE 1: Evaluar los cuidados y apoyos que ofrecen los centros residenciales del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

a) Diseñar el plan de trabajo y planificar las acciones a desarrollar para evaluar los cuidados y apoyos que se ofrecen en los centros residenciales para personas mayores del Territorio Histórico de Gipuzkoa enumerados en el Anexo I.

b) Evaluar implementando la herramienta y metodología de evaluación y autoevaluación diseñada por la Diputación Foral de Gipuzkoa para los servicios de atención residencial, definida como un sistema referencial en torno a estándares e indicadores que, con criterios comunes, permiten analizar de una forma estructurada la situación de cada centro residencial en cuanto al grado de aproximación y desarrollo hacia una mayor personalización de la atención. La herramienta y metodología de evaluación y autoevaluación se publicará en el perfil del contratante.

   La herramienta está basada en el uso de diferentes técnicas (entrevistas, visitas al centro, análisis de documentación…) que permiten realizar una aproximación cualitativa, cuantitativa y observacional de la situación de cada centro y orientar la planificación de objetivos de cambio y mejora con un enfoque de derechos, personalización y mejora de la calidad de vida de las personas que habitan e interactúan en los entornos residenciales de cuidados de larga duración. Los estándares propios de esa herramienta deben proponerse como resultado de la interacción de dos ejes:

   - Dimensiones:
     - Buen trato y acompañamiento en proyectos de vida
     - Cultura organizacional: roles profesionales, liderazgo y dinámicas organizativas
     - Entornos y ambientes para la vida significativa
     - Relaciones interpersonales
   - Principios:
     - Derechos y vida digna
     - Conocer y reconocer a la persona
     - Participación y control (autodeterminación)
     - Bienestar y seguridad
     - Inclusión en la comunidad

c) Celebrar reuniones con el grupo de trabajo de seguimiento del Departamento que será designado por la Dirección de Gestión Integral de Centros.

d) Realizar informes de seguimiento, así como planes de contingencia cuando se detecten desviaciones en el plan de trabajo.

e) Realizar un informe básico por cada uno de los centros en el que se plasme, de un lado, los resultados de la evaluación del centro y, de otro lado, las fortalezas y áreas de mejora de cada uno de ellos.

f) Devolver a cada uno de los centros el informe mencionado en el anterior apartado. Esta devolución consistirá en presentar a los profesionales del equipo que ha participado en la

evaluación, mediante reuniones presenciales, el contenido del referido informe y proporcionar una orientación técnica para el abordaje de las áreas de mejora detectadas.

g) Realizar y presentar al Departamento de Cuidados y Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa un informe final que recoja el análisis de la situación general del sector residencial en el Territorio Histórico de Gipuzkoa, así como la información detallada de cada uno de los centros.

FASE 2: Diseñar y definir una hoja de ruta para la transformación de los centros hacia el nuevo modelo de atención residencial.

a) Diseñar y definir un modelo de hoja de ruta que, en base a los resultados obtenidos en la fase de evaluación, permita a cada uno de los centros determinar cuáles son las áreas de mejora de cada centro para llegar al modelo de cuidados y apoyos definido por el Departamento de Cuidados y Políticas Sociales de la Diputación Foral.

b) Proponer una hoja de ruta que, en base a los resultados obtenidos en la fase de evaluación de todo el sector, permita al Departamento establecer directrices de futuras intervenciones en las políticas públicas en este ámbito concreto.

3.- METODOLOGÍA Y PLAZO DE EJECUCIÓN

La entidad contratista deberá presentar un dosier metodológico detallado, así como un plan de trabajo, que incluya la realización de todas y cada una de las tareas que forman parte del objeto del contrato, describiendo el modelo de realizarlas, personas que las desempeñarán, dedicación, horario, etc.

El Departamento deberá aprobar el plan de trabajo presentado por la contratista antes de comenzar a implementar la herramienta de evaluación.

Durante la ejecución del contrato, la entidad contratista deberá presentar un informe parcial para el seguimiento del contrato a 31 de diciembre de 2025, y deberá exponerlo de forma presencial ante la Dirección General de Gestión Integral de Centros.

No obstante, en cualquier momento durante el desarrollo del contrato, el Departamento de Cuidados y Políticas Sociales podrá requerir cuanta información/documentación considere necesaria para realizar el seguimiento y aportar cuantas modificaciones considere oportunas.

La ejecución del contrato deberá garantizar la participación de las personas usuarias y de sus entornos socio-familiares, así como la de las personas profesionales de los centros residenciales, por lo que la metodología utilizada deberá incluir dinámicas que la impulsen y favorezcan.

En el desarrollo de las entrevistas y comunicaciones con las personas usuarias, familiares y profesionales de los centros residenciales objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá garantizar el derecho de dichas personas a expresarse en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, es decir, en euskera o castellano. A tal efecto, deberá contar con los medios personales y organizativos necesarios para asegurar que las entrevistas puedan llevarse a cabo en euskera cuando así se solicite. Esta exigencia adquiere especial relevancia teniendo en cuenta que los centros se ubican en municipios del Territorio Histórico de Gipuzkoa donde el euskera es ampliamente utilizado en la vida cotidiana.

Antes de dar por concluidos los trabajos asumidos, la entidad contratista deberá presentar el informe final y toda la información asociada al objeto del contrato. Una vez comprobada la documentación y recibido el visto bueno por parte de la/s persona/s responsable/s, se dará por finalizada la prestación del servicio de asistencia técnica. En todos los informes, documentos y materiales que se entreguen a esta Administración en el marco del contrato, así como en todas las comunicaciones, tanto escritas como orales, con la Diputación Foral de Gipuzkoa, deberá garantizarse el uso de las dos lenguas oficiales, euskera y castellano.

El plazo máximo para la ejecución total del contrato, incluidas las dos fases, es de **7 meses** a partir de la fecha de la formalización del contrato.

4.- RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

Recursos humanos:

El equipo de trabajo deberá incluir una persona **responsable** de la ejecución del contrato, que se encargará de garantizar el cumplimiento de las condiciones del mismo, la organización general del equipo y de la ejecución del mismo de manera ajustada a lo establecido en estos pliegos y la propuesta de la entidad y de manera coordinada con el departamento. Esa persona deberá disponer de una experiencia mínima de 5 años en gestión y evaluación de centros residenciales y/o centros de día de personas mayores.

Asimismo, entre el personal destinado a la ejecución del contrato, deberá haber una persona **coordinadora** del equipo de trabajo, con nivel C1 de euskera, que se encargará de coordinar la ejecución del mismo con las entidades y centros a evaluar y las personas responsables de los mismos.

Esas dos figuras (responsable y coordinadora) podrán recaer en la misma persona.

El equipo también contará con una **dirección técnica** que se encargará de garantizar la calidad técnica de la ejecución del contrato y su ajuste al modelo de apoyos y cuidados definido por el Departamento (principios, dimensiones, estándares, etc.). Esa persona deberá contar con acreditación en Atención Centrada en la Persona y experiencia de al menos 2 años en trabajos relacionados con ese modelo de atención.

El **equipo de trabajo** asignado deberá disponer de las competencias necesarias para garantizar una adecuada ejecución; teniendo en cuenta naturaleza del servicio, que requiere de una evaluación técnica rigurosa y un asesoramiento especializado. A tal efecto, la entidad contratista deberá asegurar que cada una de las personas profesionales que van a participar en la ejecución del contrato:

- estén en posesión de alguna de las titulaciones académicas relacionadas directamente con los siguientes ámbitos, recogidos en el Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad:
    - Título universitario en alguna de las carreras incluidas en el ámbito de las Ciencias del comportamiento y psicología.
    - Título universitario en alguna de las carreras incluidas en el ámbito de las ciencias sociales, trabajo social, relaciones laborales y recursos humanos, sociología, ciencias políticas y relaciones internacionales.

- y dispongan de una experiencia mínima de 2 años en trabajos relacionados con el objeto del presente contrato y/o gestión de centros sociales.

Recursos materiales:

- Soporte informático que permita automatizar y optimizar la gestión de la información y que permita al Departamento el acceso en cualquier momento a esos datos.
- Soporte documental y formativo en el modelo de apoyos y personalización de los mismos, que contribuya a realizar intervenciones en las distintas áreas de mejora detectadas en los centros

5.- CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO PRESTADO

El Departamento de Cuidados y Políticas Sociales designará la/las persona/s responsable/s de realizar el seguimiento de las actuaciones y de resolver cuantas cuestiones se deriven de la interpretación de esta contratación. En cualquier momento durante el desarrollo del contrato, el Departamento podrá requerir cuanta información/documentación considere necesaria para realizar el seguimiento y aportar cuantas modificaciones considere oportunas. Asimismo, la/las persona/s responsable/s designadas examinarán la documentación parcial y final aportada por la adjudicataria, pudiendo señalar las correcciones y modificaciones que considere oportunas antes de su recepción definitiva.

6.- PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD

Todos los trabajos y documentos elaborados en la ejecución del presente contrato quedarán en propiedad del Departamento de Cuidados y Políticas Sociales, quien podrá producirlos, publicarlos o divulgarlos, total o parcialmente, en la forma que estime conveniente, sin que pueda oponerse a ello el contratista.

La entidad contratista no podrá hacer uso o divulgación de los informes y documentos elaborados en base a este pliego, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, salvo autorización expresa del Departamento. En todo caso, la contratista será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

Donostia, 23/07/2025

MARIA BEGOÑA GUTIERREZ EIZAGUIRRE - 15251335N

Digitalki sinatuta norengandik:
MARIA BEGOÑA GUTIERREZ EIZAGUIRRE - 15251335N
Data: 2025.07.23 09:41:11 +02'00'

Fdo: Begoña Gutierrez Eizagirre,
coordinadora del programa transición hacia residencia de futuro
del Servicio de Gestión Integral de Centros

ANEXO I

NOMBRE DEL CENTRO	MUNICIPIO	PLAZAS
SAN JUAN BAUTISTA **(KABIA)**	ANDOAIN	97
GSR DEBAGOIENA	ARETXABALETA	170
ITURBIDE **(KABIA)**	ARRASATE	105
SAN JOSE **(KABIA)**	AZKOITIA	68
SAN MARTIN	AZPEITIA	86
ARANGOITI	BEASAIN	92
MIZPIRUALDE **(KABIA)**	BERGARA	100
AITA ETXE	DONOSTIA	27
ALAI-ETXE	DONOSTIA	75
BERMINGHAM	DONOSTIA	40
CRUZ ROJA	DONOSTIA	32
SAN IGNACIO	DONOSTIA	92
SAN JOSE DE LA MONTAÑA	DONOSTIA	64
SANITAS MIRAMON	DONOSTIA	150
TXARA II	DONOSTIA	95
VILLA HERMINIA	DONOSTIA	24
ALDAKONEA	DONOSTIA	110
BERIO	DONOSTIA	73
BERRA	DONOSTIA	140
JULIAN REZOLA	DONOSTIA	123
LA PAZ	DONOSTIA	62
LAMOUROUS	DONOSTIA	145
VILLA SACRAMENTO	DONOSTIA	97
ZORROAGA	DONOSTIA	235
SAN ANDRES **(KABIA)**	EIBAR	95
EGOGAIN	EIBAR	158
SAN LAZARO **(KABIA)**	ELGOIBAR	48
JOSE ARANA	ESKORIATZA	32
STA.Mª MAGDALENA **(KABIA)**	HERNANI	120
SAN GABRIEL	HONDARRIBIA	55
CASER BETHARRAM	HONDARRIBIA	126
AMA XANTALEN **(KABIA)**	IRUN	70
CRUZ ROJA	IRUN	46
INMACULADA	IRUN	75
CASER ANAKA	IRUN	155
SERVICIOS BIDASOA	IRUN	15
ATSOBAKAR **(KABIA)**	LASARTE-ORIA	57
SANITAS TXINDOKI	LAZKAO	108
SANTA CRUZ	LEGAZPI	75
MIKEL DEUNA	MUTRIKU	48
PETRA LEKUONA	OIARTZUN	105
SAN MARTIN **(KABIA)**	OÑATI	83
SAN JOSE **(KABIA)**	ORDIZIA	58
SAN PEDRO **(KABIA)**	PASAIA	40
SAN JUAN Y LA MAGDALENA	SEGURA	52
NTRA.SRA.DE LA MERCED	SORALUZE	49
YURREAMENDI **(KABIA)**	TOLOSA	147
UZTURRE	TOLOSA	95
SANTIAGO EGOITZA **(KABIA)**	VILLABONA	39
SANTA ANA	ZARAUTZ	88
GISASOLA	ZESTOA	22
SAN JUAN	ZESTOA	40
OTEZURI	ZUMAIA	110
SAN JUAN (**KABIA)**	ZUMAIA	52
ARGIXAO	ZUMARRAGA	80