Getariako Udala

Getaria Herria itsaso

KLAUSULA TEKNIKOAK, GETARIAKO UDALAK ETXEZ ETXEKO ZERBITZUA ETA ADINEKOENTZAKO BABESTUTAKO ETXEBIZITZAREN ZERBITZUA KONTRATAZEKO

1- XEDEA

Kontratu honen xedea Getariako Udalerrian etxez etxeko laguntzako programa egin dezaten lehiaketa bidez adjudikatzea da.

Etxez etxeko arretaren esparrua araupetzen duten legezko xedapen guztiak ere aplikatu beharko dituzte.

Bestetik kontuan hartu beharko dira:

- 39/2006 legea, abenduaren 14koa, Autonomia pertsonala sustatu eta menpekotasun egoeran dauden pertsonei arreta emateari buruzkoa.
- 12/2008 Legea, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- 64/2004 Dekretua, Euskadiko gizarte zerbitzuen erabiltzaile eta profesionalen eskubideak eta bete beharrei buruzkoa.
- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa.

2.- EDUKIA

2.1.- Jarduketa eremua.

PLIEGO DE CLAUSULAS TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CUIDADOS A DOMICILIO Y DEL PISO TUTELADO DE PERSONAS MAYORES DE GETARIA.

1. OBJETO

El objeto del presente contrato es la adjudicación por concurso de la realización del Programa del Servicio de Ayuda a Domicilio en el municipio de Getaria.

Para la prestación de los servicios de Ayuda a Domicilio se aplicaran todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de la atención domiciliaria.

También deben ser consideradas:

- La ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales
- El Decreto 64/2004 de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales del País Vasco.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

2.- CONTENIDO

2.1.- Ámbito de actuación.

En el caso del Servicio de Ayuda a Domicilio

Getariako udalerrian burutu beharreko etxez etxeko laguntza zerbitzuari dagokionez, zerbitzu hau Getariako udalerriaren barruan emango da gizarte zerbitzuen udal eskumenen barruan eta menpekotasuna duten pertsonei zerbitzua emateko Gipuzkoako Foru Aldundiarekin dituen akordioen arabera.

a desarrollar en el municipio de Getaria, éste se desarrollará en el término municipal de Getaria dentro del ámbito de las competencias municipales en materia de servicios sociales y de los acuerdos con la Diputación Foral de Gipuzkoa en relación a la prestación del servicio a las personas dependientes.

2.2- Definizioa.

Etxez etxeko laguntzako programak eskaintzen duen zerbitzua bere kabuz baliatzeko edo familia gunea osorik mantentzeko zailtasunak dituzten familia edo pertsonei zuzenduta dago, eta bere ongizate fisikoa, psikikoa edo soziala berrezartzeko xedea du, prebentzio, laguntza edo errehabilitazioko banako programa baten bidez, horrela, ahal den bitartean bere etxean bizi ahal izatea laguntzen duela.

2.2- Definición.

El Programa del Servicio de Ayuda a Domicilio proporciona un servicio que se dirige a personas o familias que tengan dificultades para valerse por sí mismas o mantener el núcleo familiar completo, con objeto de restablecer su bienestar físico, psíquico y/o social mediante un programa individualizado de carácter preventivo, asistencial y/o rehabilitador, contribuyendo a que puedan vivir en su hogar mientras sea posible.

2.3.- Helburuak.

Etxez etxeko laguntzak honako helburu hauek izango ditu:

- Autonomiaren galera prebenitzea edota konpentsatzea, eguneroko bizitzaren jarduerak egin edota etxeko ingurunea bizitzeko baldintza egokietan mantentzeko laguntza ematen duela, aldi berean nor bere gaitasuna garatzen lagunduz.
- Arreta emateko sare naturala osatzen duten zaintzaileei laguntza ematea.
- Erabiltzaileak komunitateko ingurunean

2.3.- Objetivos.

El Programa del Servicio de Ayuda a Domicilio tiene como objetivos:

- Prevenir y/o compensar la pérdida de autonomía, prestando ayuda para realizar las actividades de la vida diaria y/o para mantener el entorno doméstico en condiciones adecuadas de habitabilidad, estimulando al mismo tiempo el desarrollo de sus propias capacidades.
- Prestar apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red natural de atención.

gizartera daitezen laguntzea, isola daitezen saihesten dutela..

- Bizikidetzako giroa hobetzea arriskuren bat dakarten egoerak saihestera zuzendutako esku hartzeen bitartez.
- Beste zerbitzu batzuek esku har dezaten behar lezaketen premiazko egoerak aurkitzeko osagaitzat balio izatea.
- Pertsona bere etxean gera dadin laguntzea.

2.4.-Biztanleria onuraduna.

Etxez etxeko laguntza zerbitzuko programa Getarian bizi diren pertsonei zuzenduta dago, eta honako baldintza hauek bete behar dituzte:

- 60 urte baino gehiagoko pertsonak eta autonomia pertsonalerako zailtasunak dituztenak.
- Ezintasuna edo elbarritasuna duten pertsonak eta autonomia pertsonalean zailtasuna dutenak.
- Adingabeak, euren familiek behar duten zaintza eta arreta eman ezin dietenean.
- Zama gehiegi dituzten familia taldeak edo pertsonak, harreman gatazkatsuak, egoera sozial ezegonkorrak edota gaixotasun fisiko edota psikikoek eragindako arazoak.

2.5.- Jarduketa mota.

Getariako Udalaren Gizarte Zerbitzuen esku egongo da beti kasu bakoitzean burutu beharreko jarduketak, eta bere intentsitatea eta

- Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento.
- Mejorar el clima de convivencia mediante intervenciones tendentes a evitar situaciones que entrañen algún riesgo.
- Servir como elemento de detección de situaciones de necesidad que pudieran requerir la intervención de otros servicios.
- Favorecer el mantenimiento de la persona en su domicilio.

2.4.-Población beneficiaria.

El Programa del Servicio de Ayuda a Domicilio está destinado a personas residentes en Getaria, y que cumplan los siguientes requisitos:

- Personas mayores de 60 años con dificultades en su autonomía personal.
- Personas con discapacidad o minusvalía con dificultades en su autonomía personal.
- Menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieren.
- Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y /o problemas derivados de enfermedad física y/o psíquica.

2.5.- Tipo de actuaciones.

Corresponderá siempre al Departamento Servicios Sociales del Ayuntamiento de Getaria la determinación de las actuaciones, intensidad y la

maiztasuna zehaztea.

Getariako etxez etxeko laguntzako programak lau jarduketa mota garatzen ditu:

Etxeko laguntzako jarduketa

a) Elikadurarekin lotutakoak:

- Laguntza ematea janariak prestatzeko orduan.
- Elikagaiak erostea.

b) Arroparekin lotutakoak:

- Laguntza ematea arropa etxean garbitzeko.
- Arropa gainbegiratzea.
- Arropa txukuntzea.
- Arropa etxean lisatzea.
- Laguntza ematea arropa erosten.

c). Etxebizitzaren mantentzearekin lotutakoak:

- Etxebizitza garbitu eta mantentzea, garbiketa orokor handiak barne ez daudela.
- Ohea egitea.
- Etxebizitzaren aparteko garbiketak.
- Jabe erkidegoarenak diren espazioak garbitzea.

Laguntza pertsonaleko jarduerak

Eguneroko bizimoduaren oinarrizko jardueretan, laguntza pertsonaleko jarduketak honako hauek dira:

- Garbiketa eta higiene pertsonala, bere arropa eta ohea aldatzea barne.
- Ohetik jaiki, oheratu eta eserlekutik altxatzen laguntzea.
- Jantzi eta jaten laguntza ematea.

frecuencia de las mismas, a realizar en cada caso.

El Servicio de Ayuda a Domicilio comprende cuatro tipos de actuaciones:

Actuaciones de apoyo doméstico

a) Relacionadas con la alimentación:

- Apoyo en la preparación de comidas.
- Compra de alimentos.

b) Relacionados con el vestido:

- Apoyo en el lavado de ropa en el domicilio.
- Repaso de ropa.
- Ordenación de ropa.
- Planchado de ropa en el domicilio.
- Apoyo en la compra de la ropa.

c). Relacionadas con el mantenimiento de la vivienda:

- Limpieza y mantenimiento de la vivienda, no incluyendo la realización de grandes limpiezas generales.
- Hacer la cama.
- Limpiezas extraordinarias del hogar.
- Limpieza de espacios pertenecientes a la comunidad de propietarios.

Actuaciones de apoyo personal

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

- El aseo e higiene personal incluido el cambio de ropa personal y cama.
- La ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento.
- Ayuda en el vestir y en el comer.
- Control y seguimiento de la administración de

- Sendagileak adierazitako ahotik hartu beharreko sendagaiak har ditzaten kontrolatu eta horren gaineko jarraipena egitea.
- Laguntza ematea etxe barruan mugi dadin.
- Etxetik kanpo norbere gestioak egiten laguntzea: bankukoak, osasunekoak, baliabideak izapidetzea, dokumentuak eskatu eta entregatzea, etab.
- Laguntza etxetik edo etxebizitza komunitarioetatik kanpoko joan-etorrietan, baina beti helbidearen inguruan: haurtzaindegiak, ikastetxeak, gizarte zerbitzu espezializatuetarako garraioak, etab.

la medicación oral, prescrita por el médico.
- Apoyo en la movilidad dentro del hogar.
- El acompañamiento fuera del hogar en gestiones de carácter personal: bancarias, de salud, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentos, etc.
- Acompañamiento en traslados fuera del hoga o de las viviendas comunitarias, pero siempre en el entorno domiciliario: guarderías, centros escolares, transporte centros de servicios sociales especializados, etc.

Bestelako jarduketa osagarriak edo ohiz kanpokoak

Egoera berezien arabera bestelako jarduketak era egin ahal izango dituzte, betiere hauek ezinbestekotzat jotzen badira programaren helburuak lortzeko:

- Zerbitzu arautua ezarri baino lehen, garbiketa orokorrak egitea higieneko arazo larriak dituzten etxebizitzetan.
- Osasun agintariekin elkarlanean, higiene eta osasungarritasuneko arazo larriak dituzten etxeak hustu eta garbitzea.
- Ohiturak egokitzeko lan pedagogikoa (elikadura, higiene, ordutegi,… ohitura egokiak bultzatzea).
- Etxeko lanetan laguntzea, ikasteko

Otras actuaciones complementarias o excepcionales

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

- Limpiezas generales en domicilios con graves problemas higiene, previo al establecimiento del servicio normalizado.
- Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad en colaboración con la autoridad sanitaria.
- Labor pedagógica de adecuación de costumbres (fomento de hábitos adecuados de alimentación, higiene, horarios...).
- Apoyo en tareas domésticas destinadas al aprendizaje.

helburuarekin.

- Beste jarduketak, betiere Gizarte Zerbitzuetako udal zuzendaritzak espresuki baimentzen badituzte.

Kasu guztietan nahitaezkoak diren jarduketak

Hasiera batean kasua aurkeztea, horren helburua bere ezaugarriak, garatu beharreko eginkizunak eta programa ezagutzea izanik, eta baita interesgarria dela irizten dioten beste edozein datu ere.

2.6.- Baztertutako jarduketak

Honako hauek etxez etxeko laguntza programatik kanpo dauden jarduketak dira:

- Konpainia ematea eta paseoak.
- Etxebizitza berean bizi diren eta Udal zerbitzu teknikoen balorazioaren arabera zerbitzu honen erabiltzailetzat jotzen ez diren familiako kideei edo lagunei zuzeneko arreta ematea.
- Etxeko laguntzako jarduketak, etxebizitzan bizi diren gainerako pertsonak zuzenean laguntzen dituztenak.
- Osasun izaerako jarduketak, betiere hauek burutzeko prestakuntza berezia beharrezkoa bada, (injekzioak jartzea, tentsioa neurtzea, zundak erabiltzea, ultzera eta eskaren tratamenduak eta hainbat sendagai ematea, honetarako ezagutza bereziak behar badira).
- Etxean konponketa handiak egitea (margotzea, papereztatzea…)

- Otras actuaciones, siempre que sean expresamente autorizados por la Dirección municipal de Servicios Sociales...
-

Actuaciones obligatorias en todos los casos

Presentación inicial del caso, para conocer las características del mismo, objetivos, tareas, funciones y programa a desarrollar y cualquier otro dato que se estime de interés.

2.6.- Actuaciones excluidas

Se consideran actuaciones excluidas del Programa de Servicio de Ayuda a Domicilio en el municipio las siguientes:

- Compañía y paseos.
- Atención directa a miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas usuarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales.
- Actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio.
- Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza, (poner inyecciones, tomar la tensión, manejo de sondas, tratamientos de úlceras y escaras y suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos...).
- Realización de arreglos importantes en el hogar (pintar, empapelar…)
- Limpiezas no especificadas en el apartado 1.

- Todas aquellas tareas que no estén recogidas en el informe social elaborado por los servicios técnicos municipales.

2.7.- Adinekoentzako udal ostatu babestuan egin beharreko jarduera zehatzak

Babestutako etxe bizitzan burutu beharreko jarduerak, plegu teknikoen 2.5 puntuan zehaztutako beste jardueren gehigarri izango dira.

Zuzeneko zerbitzuak:
- Babestutako etxe bizitzaren garbiketa lanak astean bi orduz

2.8.-Onuradunari zerbitzuaren prestazioa hasi, bukatu eta aldatzea

Etxez etxeko laguntzako programa hasi, aldatu eta bukatzeko erabakia Getariako Udalaren esku egongo da, eta horren berri onuradunari zein berau eskaintzeaz arduratzen den enpresari emango zaie.

3. EZAUGARRIAK

3.1.- GETARIAKO ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK.

Etxez etxeko laguntzako programa Getariako udal mugartearen barruko onuradunen etxe partikularretan, bere edo familienetan, emango da.

2.7-. Actividades concretas a realizar en el piso tutelado para personas mayores:

Las actividades para realizar en el piso tutelado serán sumatorias a las descritas en el punto 2.5 de los pliegos técnicos.

Servicios directos:
- Limpieza de la vivienda protegida dos horas a la semana.

2.8.-Inicio, finalización y modificación de la prestación del servicio al beneficiario

Corresponderá al Ayuntamiento de Getaria la decisión del inicio, modificación y finalización del Programa de Ayuda a Domicilio, comunicando la misma tanto al beneficiario, como a la empresa responsable de su prestación.

3. CARACTERÍSTICAS

3.1.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL MUNICIPIO DE GETARIA

El Servicio de Ayuda a Domicilio se prestará en los domicilios particulares, propios o de las familias de las personas beneficiarias, dentro del término municipal de Getaria.

Erabiltzailea famili txandakatzean egoteko aukera kontuan hartuta, Etxez Etxeko laguntza etxebizitza batean edo gehiagotan eman ahal izango dute, betiere Getariako Udal mugartearen barruan badaude.

3.1.1.- Arreta egunak.

Oro har, zerbitzua urte osoan zehar emango da, astelehenetik ostiralera.

Izaera mugatua duela, asteburu eta jaiegunetan ere zerbitzua eskaintzea ahal izango dute, balorazio teknikoaren arabera, familia edo gizartearen babesik ez duten pertsonen alde, baldin eta bere egoera arriskutsua izan badaiteke bere osasunarentzat edo hirugarrenentzat.

Jaiegunak, igandeak eta Eusko Jaurlaritzak ofizialki horrela deklaratutakoak izango dira.

3.1.2.- Zerbitzuaren intentsitatea.

Zerbitzua emateko denbora mugak pertsona erabiltzailearen bakarkako ebaluazioren arabera zehaztuko dira. Gehienez egunean hiru ordukoa izango da. Ordu-zatikiak 15 minutu baino gehiagoko dibisioetan ezarriko dira.

3.1.3.- Arreta orduak.

Zerbitzuaren ordutegia malgua eta egunekoa da, 7:00etatik 22:00etara.

Zerbitzuaren ordutegi zehatza Udal langile

Teniendo en cuenta la posibilidad de que la persona beneficiaria se encuentre en situación de rotación familiar, se podrá prestar el servicio en uno o más domicilios, siempre que se hallen dentro del término municipal de Getaria.

3.1.1.- Días de atención.

Con carácter general, el Servicio se prestará durante todo el año, de lunes a viernes.

Con carácter limitado se podrá prestar el Servicio los fines de semana y festivos, en función de la valoración técnica a personas que no cuenten con ningún apoyo familiar o social y su situación pueda presentar un riesgo para su integridad y la de terceros.

Se entiende por festivos, los domingos y los así declarados oficialmente por el Gobierno Vasco.

3.1.2.- Intensidad del servicio.

Los límites temporales de prestación del Servicio se establecerán en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas usuarias. La prestación máxima será de tres horas/día. Las fracciones horarias se establecerán en divisiones no inferiores a 15 minutos.

3.1.3.- Horarios de atención.

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

El horario en concreto de la prestación del

teknikoak ezarritakoa izango da, eta horretarako hurrengo irizpide hauetan oinarrituko dira:

- Laguntza pertsonaleko jarduketak. Eskatzaile edo familiaren nahia, eskatzailearen baldintza zehatzak eta zerbitzuaren helburuak kontuan hartuko dira.
- Etxeko laguntzako jarduketak. Janaria prestaketan eta egoera berezietan izan ezik, zerbitzuak erakunde adjudikaziodunaren E/D izenekoen (Etxeko laguntzaileak) ordu libreetan adjudikatuko dituzte, laguntza pertsonal eta mistoetako zerbitzuak egindakoan, lanaldiak osatu arte.

3.1.4.- Komunikazioa.

Erakunde adjudikazioduna zerbitzua fakturatu eta ordaintzeko beharrezko agiriak hilero aurkezteaz arduratuko da. Agiri horietan erabiltzailearen datuak, zerbitzuaren mota eta intentsitatea, hileko ordu kopurua eskainitako arreta motaren arabera eta horren zenbateko osoa erabiltzaile bakoitzeko jasoko dira, BEZaren zenbatekoa banakatuta.

Halaber, erakunde adjudikaziodunak hilabete bakoitzean egondako kexa, erreklamazio, iradokizun eta gorabehera guztien zerrenda hilero emango du, baita emandako erantzunaren laburpen txikia ere.

Zerbitzuaren prestazioa nahastea eragin duten gorabeherak, berau ezagutzen denetik

Servicio será establecido por los Técnicos Municipales en base a los siguientes criterios:

- Actuaciones de Apoyo Personal. Se tendrá en cuenta el deseo del/de la solicitante o familia, las condiciones concretas del/de la solicitante y los objetivos del Servicio.
- Actuaciones de Apoyo Doméstico. Salvo preparación de comidas y situaciones especiales, los Servicios se asignarán en las horas vacantes de los/las Auxiliares Domiciliarios de la entidad adjudicataria, una vez realizados los Servicios de Apoyo Personal y Mixtos, hasta completar las jornadas laborales.

3.1.4.- Comunicación.

La entidad adjudicataria se responsabilizará de presentar mensualmente la documentación necesaria para la facturación y pago del Servicio, en la que se recojan los datos del usuario, tipo e intensidad del Servicio, número de horas mensuales según tipo de atención proporcionada y el importe total de la misma por usuario, desglosando el importe del IVA.

Asimismo la entidad adjudicataria mensualmente proporcionará al Ayuntamiento la relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de la respuesta proporcionada.

Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del Servicio se comunicarán en

lehen 12 ordu baliodunetan jakinaraziko dituzte, eta larriak direlako edo bere ondorioengatik zerbitzuaren prestazioa nahas dezaketen kontu guztiak berehala jakinaraziko dituzte.

4. ORGANIZACIÓN

4.1- Udalaren eskumen teknikoak.

Udalak hurrengo eskumen hauek ditu Getariako Etxez Etxeko Laguntzaren programa garatzeko orduan:

- Udal mugartean dauden premiak aurkitzea.
- Araupetzea.
- Berau finantzatzeko dauden baliabideak koordinatzea.
- Informazioa biltzea aintzat hartu ez duten eskariari buruz.
- Berau eskaintzegatik egindako publizitatea ikuskatu eta kontrolatzea.
- Zerbitzua eskuratzeko eskabideetan planteatutako premien diagnostikoa eta balorazioa egitea.
- Zerbitzua eskuratzeko eskabideak ebaztea eta prestazioak asignatzea.
- Erabiltzaileari eman beharreko arreta maila, intentsitatea eta zerbitzuaren ordutegia diseinatu eta planifikatzea.
- Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa erabakitzea.
- Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egitea eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.

las primeras 12 horas desde el conocimiento de la misma, comunicándose de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del Servicio.

4. ORGANIZACIÓN

4.1- Competencias técnicas del ayuntamiento.

El Ayuntamiento ostenta las siguientes competencias en el desarrollo de los Servicios de Ayuda a Domicilio en el municipio de Getaria:

- Detectar las necesidades existentes en el término municipal.
- Reglamentarlo.
- Coordinar los recursos existentes para su financiación.
- Recoger información sobre la demanda no atendida.
- Supervisar y controlar la publicidad por la prestación del mismo.
- Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio.
- Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones.
- Diseñar y planificar el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el horario de servicio.
- Determinar la aportación económica de la persona usuaria.
- Realizar el seguimiento de la situación de las

- Laguntzailearen aldaketa eskatzea, betiere Udal langile teknikoek beharrezko irizten badiote zerbitzuak ondo funtziona dezan.
- Esanbidezko ebazpenaren bidez asignatzea eta erakunde adjudikaziodunari horren berri ematea Udal Etxez Etxeko Laguntzako programaren arduradunaren bidez:
  - Bere erabiltzaileen datu pertsonalak eta espediente-zenbakia:
    - altarena
    - behin betiko bajarena
    - aldi baterako etetearena
  - Zerbitzuaren estalduraren intentsitatean eta ezarritako zerbitzuetan aldaketak egitea (murrizketak edo zabalpenak).
  - Kasu bakoitzean zerbitzua eskaintzean, ordu, maiztasun eta ordutegi zehatzari dagokionez, asignatutako estaldura.
  - Onuradun bakoitzari eman beharreko etxeko laguntza, laguntza pertsonala edo laguntza sozio-komunitarioko jarduketa zehatzak.
  - Enpresa adjudikaziodunak planifikatutako zerbitzuaren ordu banaketa onartzea edo baztertzea.
  - Enpresaren barneko fitxetara jotzea, hauek erabiltzaileko banakatuta egonik.

Eskumen hauek ezin dizkiote esleitu, interpretatu, eskualdatu edo eskuordetu Udala ez den beste erakunde bati, eta honek bere langileen bitartez gauzatuko dituzte.

personas usuarias y evaluar la calidad del servicio.

- Solicitar cambio de auxiliar siempre y cuando el personal técnico municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.
- Asignarlo mediante resolución expresa y comunicar a la entidad adjudicataria a través del/de la responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio municipal:
  - Los datos personales y el nº de expediente de los/las usuarios/as del mismo:
    - de alta
    - de baja definitiva
    - en suspensión temporal
  - Las modificaciones (reducciones o ampliaciones) en la intensidad de cobertura del servicio y en las tareas a realizar en servicios establecidos.
  - La cobertura asignada en términos de horas, periodicidad y horario concreto en la prestación del servicio en cada caso.
  - Las actuaciones de apoyo doméstico, personal o de apoyo socio-comunitario específicos de atención a cada beneficiario/a.
  - Aceptar o denegar la distribución horaria del Servicio planificada por la empresa adjudicataria.
  - Acceder a las fichas internas de la empresa individualizadas por usuario/a.

Ninguna de estas competencias podrá ser

atribuida, interpretada, trasladada ni delegada a otra entidad diferente del Ayuntamiento, que las ejercerá a través de su personal.

4.2- Erakunde adjudikaziodunaren betebehar teknikoak.

1. Izaera orokorrekoak

1.1 Honako hauek izan beharko ditu:

- Programa egoki garatzea bermatzen duten euskarri eta programa informatiko bereziak.
- Komunikazio eta kontrolerako baliabide teknikoak. Telefono finkoak, sakelakoak, faxak, posta elektronikoa, etab. Zerbitzuaren estaldura egokia bermatzen dutenak.
- Etxez etxeko laguntzaileek eman behar duten zerbitzuaren araberako arropa egokia.

Adierazitako materialaz gain, zerbitzua eskaintzen duen erakundeak bere erabiltzaileei arreta zuzena bermatzeko beharrezko jotzen den beste edozein material mota ere eduki beharko dute. Horretarako “Erabiltzailearen arretarako telefono zerbitzua” eduki beharko du, 8:30etatik 19:30etarako ordutegiarekin.

Horren buru, erakundearen ordezkari eta jarduketa guztien arduradun zuzen gisa, eginkizun hau garatzeko prestakuntza nahikoa duen pertsona egongo da, honek

4.2- Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria.

1.Con carácter general

1.1 Deberá disponer de:

- Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del programa.
- Medios técnicos de comunicación y control. Teléfonos fijos, móviles, faxes, correo electrónico, etc. que garanticen una adecuada cobertura del servicio.
- Ropa adecuada a la naturaleza del servicio que el personal auxiliar domiciliario debe prestar.

Además del material señalado, la entidad prestataria deberá de disponer de cualquier otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención a las personas usuarias de la entidad prestataria. Para ello deberá de disponer de un “Servicio Telefónico de Atención al Usuario” con un horario comprendido entre las 8h30’ y las 19h30’.

Al frente de la misma como Delegado/a de la Entidad y responsable directo/a del conjunto de las actuaciones, figurará una persona con la calificación suficiente para desarrollar esta

aldian aldian Udal arduradun teknikoekin zuzeneko harremanak izango ditu.

1.2-Udal langile teknikoekin harremanak laguntzeko helburuz, erakunde adjudikaziodunak posta elektroniko, fax eta telefonoko zerbitzu eraginkorra izango du goiz eta arratsaldeko ordutegian astelehenetik ostiralera, eta goizeko ordutegian larunbatetan. Zerbitzu honen bidez, eguneroko komunikazioak egingo dituzte zerbitzua hasteko, laguntzaileei kasuak esleitzeko, bajak egin eta zerbitzua eten dutela esateko, eta gorabeherak jakinarazteko.

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

1.4.-Enpresak berak eragindako gorabeherak. Enpresak erabiltzaileari edo honen pertsona arduradunari edozein gorabeheren berri eman beharko dio, enpresaren barne antolaketak eragindakoa, eta arreta pertsonalizatuan zehaztutako egutegian edozein aldaketa eragiten duena. Gorabehera horiek Getariako Udaleko gizarte zerbitzuei ere jakinaraziko zaizkie.

1.5.-Erabiltzaileak eragindako gorabeherak. Enpresak kontratu honen helburu den

función, la cual mantendrá periódicamente contacto directo con responsables técnicos municipales.

1.2-Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico, fax y telefónico en horario de mañana y tarde de lunes a viernes, para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio e incidencias.

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

1.4.-Incidencias originadas por la propia empresa. La empresa deberá notificar al usuario o persona responsable de éste, cualquier incidencia, originada por la organización interna de la propia empresa, que suponga una alteración de cualquiera de los extremos fijados en el calendario de atención personalizada. También se comunicarán dichas incidencias al Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Getaria.

1.5.-Incidencias originadas por el usuario. La empresa atenderá directamente todas las

zerbitzua ematearekin zerikusia duten eta erabiltzaileak planteatutako gai guztiak zuzenean erantzungo ditu. Erabiltzaileak eskatuta arreta pertsonaleko egutegian aldaketarik egongo balitz, aldaketa horien berri eman beharko zaio Getariako Udaleko gizarte zerbitzuen sailari, ezarritako bideak erabiliz.

1.6.-Hilero, zerbitzuan edo berau eskaintzean gertatzen diren aldaketa guztiak eta hauek islatzen dituzten datuak jakinarazi beharko ditu.

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

1.8.-Erakunde adjudikaziodunak zerbitzuaren prestazioa bermatu beharko du EAEko edozein hizkuntza ofizialean.

1.9.-Pertsona onuradunak bere etxeetara eramateko erabilitako denbora kontratistaren kontura joango da. Lekualdaketak ez dira sartzen Udal zerbitzu teknikoek zerbitzua eskaintzeko estimatutako denboraren barruan.

1.10.-Udal zerbitzu teknikoek erabakitako salbuespenezko egoeretan izan ezik, erakunde adjudikazioduna erabiltzaileei eman

cuestiones relacionadas con la prestación del servicio, objeto de éste contrato, planteadas por el usuario del mismo. Cuando a solicitud del usuario, se produjeran modificaciones que supongan una alteración del calendario de atención personalizada, se notificarán dichas incidencias al Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Getaria, utilizando los cauces establecidos.

1.6.-Mensualmente, deberá informar de todas las variaciones en el servicio o su provisión y los datos que las reflejen.

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

1.8.-La entidad adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAPV.

1.9.-Correrá a cuenta del/de la contratista el tiempo utilizado por su personal para el traslado a los domicilios de las personas beneficiarias. Los desplazamientos no se incluyen en el tiempo estimado por los servicios técnicos municipales para la prestación del servicio.

1.10.-Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico municipal, la entidad adjudicataria tratará de que haya los

beharreko arretan ahalik eta aldaketa gutxien egoten saiatuko da (ordutegiak, egunak,...), familiaren intimitatean desorientazioak eta desajusteak saihesteko asmoz. Erakundeak uste badu prestazioan aldaketaren bat egitea komenigarria dela, Udal teknikariari espresuki adierazi behar dio, proposamena arrazoituta, eta honek azken buruan erabakiko du.

1.11.-Zerbitzuaren segurtasuna bermatzeko langile guztiak behar bezala identifikatu beharko ditu. Erakunde adjudikaziodunak sistema bat proposatuko du uneoro zerbitzua ematen duen pertsonaren identifikazioa bermatzeko, Gizarte Zerbitzuen sailari zerbitzu berrien ardura duten pertsonen berri emanez eta zerbitzuan izandako aldaketen berri emanez, aurrez edozein kontingentziagatik ezarritakoa.

1.12.-Erakunde adjudikaziodunak erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzen dituen neurri teknikoak eta antolatzekoak hartu beharko ditu, baita kontratatutako zerbitzuekin zerikusia duten eta enpresa esleipendunak ezagutu ditzakeen datu guztiak ere, horiek sekretu profesional gisa gorde beharko dituelarik. Adjudikaziodunak Udalari eta kaltetutako pertsonei kalte ordainak eman beharko dizkie isiltasun profesionala ez betetzeagatik eragindako kalteengatik. Enpresa adjudikaziodunak kontratua betetzeko beharrezko ikusten badu izaera pertsonaleko

mínimos cambios en la atención de usuarios/as (horarios, días...) con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar. En caso de que la entidad estime la conveniencia de un cambio en la prestación deberá comunicarlo de forma expresa, razonando su propuesta, al/a la técnico/a municipal, quien decidirá en última instancia.

1.11.-Deberá identificar perfectamente a todo el personal en orden a la seguridad de los servicios. La empresa licitadora propondrá un sistema para garantizar la identificación actualizada en todo momento de la persona que presta cada servicio, comunicando al Departamento de Servicios Sociales las personas encargadas de los nuevos servicios y de las variaciones producidas en los servicios, establecido anteriormente por cualquier contingencia.

1.12.-La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas, que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias, y de todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria en relación con los servicios contratados, debiendo guardar secreto profesional de los mismos. El/la adjudicatario/a deberá indemnizar al Ayuntamiento y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional. La utilización por la empresa adjudicataria de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado que pueda resultar precisa para el cumplimiento del

datuek modu automatizatuan erabiltzea, Izaera pertsonaleko datuen babeserako abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoaren arabera egingo du.

1.13.-Era berean, ezingo ditu aplikatu edo erabili kontratu hau dela eta eskuratzen dituen izaera pertsonaleko datu automatizatuak kontratuarenak ez diren helburuetarako, ezta beste pertsona batzuei gordetzeko utzi ere.

1.14.-Udalari tratatutako izaera pertsonaleko datuak eman beharko dizkio kontratua amaitzen denean. Era berean, enpresa adjudikaziodunak berak eman beharko ditu Udalak idatziz emandako baimen bat ez badago. Baimen hori etorkizunean zerbitzuak emateko aukera dagoelako emango da eta datuak bost urtez gorde ahal izango dira behar diren segurtasun neurriak hartuta.

1.15.-Hilero erabiltzaile guztien zerrenda aurkeztu beharko du, emandako zerbitzu mota, arreta egunak eta orduak, erabiltzaileen ekarpena, udalaren ekarpena, kasua daraman langilea eta zerbitzua eman duten langileak; baita zerbitzua edo berau ematean gertatzen diren aldaketak eta hori islatzen duten datuak. Udal zerbitzu teknikoek informazio zein formatutan eman behar den zehaztuko dute.

1.16.-Hilero gizarte segurantzako kotizazio buletinak aurkeztu beharko dira, baita Etxez etxeko laguntza zerbitzuaren programan dauden langile guztien soldataren

contrato, se efectuará con observancia de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1.999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de datos de carácter personal.

1.13.-Asimismo, no podrá aplicar o utilizar los datos automatizados de carácter personal que obtenga por razón del contrato con fin distinto al que figura en el mismo, ni cederlos, ni siquiera para su conservación a otras personas.

1.14.-Deberá entregar al ayuntamiento los datos de carácter personal tratados, una vez cumplida la prestación contractual. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá los suyos, salvo que medie autorización escrita del Ayuntamiento motivada por la posibilidad de ulteriores servicios, en cuyo caso se podrán almacenar, con las debidas condiciones de seguridad por un periodo de cinco años.

1.15.-Presentar mensualmente el listado con todos los usuarios, tipos de atención realizada, días y horas de atención, aportación de las personas usuarias, aportación del ayuntamiento, trabajadora asignada al caso y trabajadoras que hayan prestado los servicios; así como informe de todas las variaciones en el servicio o su provisión y los datos que las reflejen. Los servicios técnicos municipales determinarán el formato en el que se deberá facilitar la información.

1.16.-Presentar mensualmente los boletines de la cotización a la Seguridad Social así como los justificantes de abono de los salarios a los trabajadores vinculados al Programa del

ordainketaren ziurtagiria ere.

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

1.18.- Kontratua behar bezala garatu eta betetzeko beharrezkoak diren zerbitzuak ere eman beharko ditu, ordainketa osagarririk gabe, hala nola laneko bileretara edo bilera informatiboetara joatea. Betebehar hau berme epea bukatu arte mantenduko da.

1.19.-Etxez etxeko laguntzaileak, edo erakunde adjudikaziodunaren beste edozein langile edo profesional, ezin dira inolaz ere erabiltzailearen etxebizitzan sartu bere titularra bertan egon ezean. Kasu berezietan, gizarte zerbitzuek hala adierazita eta pertsona titularraren baimenarekin, enpresari etxera sartu ahal izateko giltzak emango zaizkio.

1.20.- Erakunde adjudikaziodunak zerbitzuak eskaintzerakoan sor litezkeen premiazko egoerei arreta emateko sistema izan beharko du:

- Barnekoa. E/L enpresaren arduradunekin harremanetan egotea zerbitzua eskaintzen duten denbora osoan zehar, (7:30-22:00).
- Kanpokoa. Gizarte Ongizate/Gizarte Zerbitzuen Arloarekin, 8:00etatik 14:00etara.

Servicio de Ayuda a Domicilio.

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

1.18.-También deberá prestar, sin derecho de pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo o informativas. Esta obligación se mantendrá hasta la finalización del periodo de garantía.

1.19.-En ningún caso los/las Auxiliares domiciliarios/as o cualquier otro/a empleado/a o profesional de la entidad adjudicataria podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente el/la titular del mismo. En casos excepcionales, por indicación expresa de Servicios Sociales y consentimiento específico de la persona titular, se proporcionará a la empresa un juego de llaves para acceso al domicilio.

1.20.- La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de atención a las situaciones de urgencia que se puedan generar durante la prestación de los servicios:

- Interno. Comunicación de A/D con los/las responsables de la empresa durante todo el tiempo que se presta el servicio: 7,30 horas a 22 horas.
- Externo. Con el Área de Servicios Sociales municipales de 8 horas a 14 horas.

1.21.-Etxez etxeko laguntzaren erakunde mailegariak hurrengo agiri hauek eduki behar ditu, Udalak uneoro agiri horietara jotzeko eskubidea izango du:

a- Fitxategi bat, Udalak honetara jotzeko eskubidea izango duena, eta bertan etxez etxeko laguntzaren erabiltzaileen administrazio datuak eta teknikoak banaka jasoko dituzte:

- Identifikazioa.
- Espediente-zenbakia.
- Eskabide-data.
- Zerbitzua eskaintzen hasteko data.
- Zerbitzuaren modalitatea.
- -Zerbitzuaren intentsitatea.
- -Zerbitzuaren edukia osatzen duten zereginak.
- -Zerbitzua eskaintzean gertatutako aldaketak.
- -Zerbitzua eskaintzean gertatutako gorabeherak.
- -Aldaketak erabiltzailearen egoeran.
- -Kasuaren Udal arduradunei egindako komunikazioak.
- -Prestazioa bukatzeko data.

b- Iradokizunen liburua.

c- Erreklamazioen liburua.

d- Ahoz eta idatziz egokitutako euskarri informatiboak, hauek, bestalde, erraz ulertzeko moduko hizkuntzan egongo dira

1.21.-La entidad prestataria del Programa de Ayuda a Domicilio debe de disponer de los siguientes documentos a los que el Ayuntamiento tendrá en todo momento derecho a acceder:

a- Un fichero, al que el Ayuntamiento tendrá derecho a acceder, donde registre de forma individualizada todos los datos administrativos y técnicos de las personas usuarias del Programa de Ayuda a Domicilio, entre ellos:

- Identificación
- Número de expediente.
- Fecha de solicitud.
- Fecha de inicio de la prestación del servicio.
- Modalidad del servicio.
- Intensidad del servicio.
- Tareas que componen el contenido del servicio.
- Modificaciones producidas en la prestación del servicio.
- Incidencias producidas en la prestación del servicio.
- Cambios en la situación de la persona usuaria.
- Comunicaciones realizadas a los/las responsables municipales del caso.
- Fecha finalización de la prestación.

b- Un libro de sugerencias.

c- Un libro de reclamaciones.

d- Soportes informativos adaptados verbalmente y por escrito, en lenguaje de fácil

prestazioan parte hartzen duten pertsonek erabil dezaten, erabiltzaileak informatzeko duen eskubidea bermatzearren.

e- Dokumentuzko euskarriak barneko informazioa helarazteko (gorabeherak, ordu-kontrola eta jarduerarena, etab.), deskribatzeko txostenak prestatzeko, eta erabiltzailearekin harremanetan jartzeko.

f- Praktika onaren eskuliburua, bertan zuzeneko arretaren ereduak, Etxez Etxeko Laguntzaren prestazio egokiak jarduteko prozedurak eta moduak zehatz-mehatz deskribatu behar dituzte.

4.3- Kontrola.

1. Udal langile teknikoek emandako zerbitzuen kalitatea eta gauzapena baieztatuko dituzte.

2. Erakunde adjudikaziodunak, hurrengo informazio dokumentatua Udal zerbitzuei eman beharko die, eta horren maiztasuna honakoa izango da:

UNEAN-UNEAN:

Zerbitzuaren prestazioa nahastea eragiten duten gorabeherak lehen 12 ordu baliodunetan jakinaraziko dituzte horien berri jasotzen dutenetik aurrera.

Bere larritasun edo ondorioengatik zerbitzuaren prestazioa nahas dezaketen kontu guztiak berehala jakinaraziko dituzte.

EGUNERO (24 ordutan)

- Zerbitzuen altak.Data eta aginduan

comprensión para el manejo de las personas que participan en la prestación con el objeto de garantizar el derecho a la información de la persona usuaria.

e- Soportes documentales para la transmisión de información interna (incidencias, control horario y de actividad, etc.), la elaboración de informes descriptivos, y la comunicación con la persona usuaria.

f- Un manual de buena práctica, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación del Programa de Atención Personal en el Domicilio.

4.3- Control.

1. El personal técnico municipal confirmará la materialización y calidad de los servicios prestados.

2.La entidad adjudicataria a través de su personal técnico, deberá comunicar la siguiente información documentada a los servicios municipales con la siguiente periodicidad:

PUNTUALMENTE:

Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras 12 horas hábiles desde el conocimiento de las mismas.

Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del

jasotako alderdi guztiei lotzea.

- Altako kasuei esleitutako E/L direlakoak identifikatzeko datuak.
- LEI, opor, behin betiko baja, erabiltzaile eta E/L-en arteko gatazka eta abarrengatik E/L-en asignazioa aldatzea.
- Aurreikusi gabeko egoeraren batengatik ezarritako zerbitzuaren ordutegia aldatzea.
- Zerbitzuak eskaintzeko orduan gertatutako gorabeherak.
- Erabiltzailearen edo bere hurbileko ingurunean gertatzen den edozein aldaketa handi, baldin eta bere ongizatean eragina badu.
- E/L eta zerbitzuko erabiltzaileen artean sortzen diren gatazkak.
- Kasu jakin batzuetan zerbitzua zabaldu edo murrizteko beharra

HILEKOA (hurrengo hilaren 10. egunerako):

- Eskainitako zerbitzuak fakturatu eta ordaintzeko beharrezko agiriak, hauetan erabiltzailearen datuak, erabiltzaileak emandako hileko zerbitzuaren orduak eta zerbitzu mota, baita erabiltzaile bakoitzeko bere zenbateko osoa ere, jasoko dira.
- Erakunde mailegariak kontratatutako pertsonen kontratuak, hauetan kontratu mota, hasteko eguna eta bere iraupena ageriko dira, baita lanaldia ere.

- Erakunde mailegariak kontratatutako pertsonen TC2 dokumentua, Getariako etxez etxeko laguntza programan lanean

servicio.

DIARIA (en 24 horas)

- Las altas de los servicios. Fecha y sujeción a los extremos contenidos en la orden.
- Datos de identificación de los/las A/D asignados/as a los casos de alta.
- Modificaciones de asignación de A/D en servicios establecidos producidas por ILT, vacaciones, bajas definitivas, conflicto usuarios/as A/D, etc.
- Cambios de horario en servicio establecido motivado por alguna situación imprevista.
- Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios.
- Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar.
- Conflictos que surjan entre los/las A/D y usuarios/as del servicio.
- Necesidad de ampliación o reducción del servicio en determinados casos

MENSUAL (para el día 10 del mes siguiente):

- La documentación necesaria para la facturación y pago de los servicios prestados en la que se recojan los datos del usuario, horas de servicio mensuales prestadas por usuario/a y tipo de servicio, importe total de la misma por usuario.
- Contratos de las personas contratadas por la entidad prestataria, en los que se señale el tipo, la fecha de inicio y el tiempo de duración del contrato, así como la jornada

ari diren pertsonen datuak jasotzen dituen eranskinarekin.

- Kontratatutako langileek egiaztatutako prestakuntza.
- Kontratatutako langileei, asignatutako zerbitzuak eta zereginak adierazita.
- Hurrengo egoera hauetan dauden plantillako langileen zerrendak:
  - -Behin betiko baja erretiro, ezintasun iraunkor, borondatezko uko eta iraizpenagatik.
  - -Gaixotasunagatiko Lanerako Ezintasun Iragankorrak.
  - -Istripuarengatiko Lanerako Ezintasun Iragankorrak.
  - -Amatasunagatiko Lanerako Ezintasun Iragankorrak.
  - -Oporrak.
  - -Soldatarik gabeko baimena.
  - -Lan-utzialdia.
  - -Zigortuta.

URTEKOA :

- Programako zerbitzuen jardueraren balantzeari buruzko txostena, balantze ekonomikoa ere jasotzen duena.

3. Enpresek oso gailu bizkorrak aurreikusi behar dituzte, Udalak eskatutako datu guztiak

laboral.

- Ultimo TC2 presentado de las personas contratadas por la entidad prestataria, con un anexo en el que se recoja únicamente los datos de las personas que trabajan para programa de atención domiciliaria de Getaria.
- Formación acreditada por el personal contratado.
- Personal contratado con los servicios y tareas asignadas.
- Listados del personal de plantilla en las siguientes situaciones:
  - Baja definitiva por jubilación, incapacidad permanente, renuncia voluntaria y despido.
  - Incapacidades Laborales Transitorias por enfermedad.
  - Incapacidades Laborales Transitorias por accidente.
  - Incapacidades laborales Transitorias por maternidad.
  - Vacaciones.
  - Permiso sin sueldo.
  - Excedencia.
  - Sancionado/a.

ANUAL:

- Informe de balance de actividad de los servicios del programa, en el que se recoja también el balance económico.

3. Las empresas deberán prever unos dispositivos muy ágiles que permitan

garaiz ematea ahalbidetzen dutenak. Udalak, bestaldetik, sistema bereziak proposatu ahal izango ditu, proposatutako zerbitzuaren gainean komenigarritzat jotzen dituen kontrolak behar bezala egiteko. Udalak proposatuta kontrolatzeko sistema berriak ezarri behar badituzte, enpresek hauek egokitzeko denbora nahikoa izango dute. Gailu eta sistema hauek, Udalak bere garaian dituenekin bateragarriak izan beharko dira, hauek informatikakoak edo bestelako izaerakoak izanik ere.

proporcionar a tiempo todos los datos requeridos por el Ayuntamiento, quien podrá proponer sistemas específicos para llevar a cabo satisfactoriamente los controles que crea conveniente sobre el servicio propuesto. En el caso de que a propuesta municipal, se deban implantar sistemas de control nuevos, las empresas contarán con un periodo de adaptación suficiente. Estos dispositivos y sistemas serán necesariamente compatibles con los que pueda disponer en su momento el Ayuntamiento, sean informáticos o de otra naturaleza.

4. Kontratutako zerbitzuen gainean, uneoro, Udal administrazioak ikuskapen eta zaintza eraman ahal izango ditu. Honek, edozein momentu eta lekutan, egoki deritzen langile eta materialen berrikuspenak egin ahal izango ditu. Ikuskapenaz arduratzen diren langileek, eta Udalak berak beharrezko izanez gero, zerbitzuaren antolaketari buruz behar dituen datu guztiak eskuratzeko aukera izango dute, eta erakunde adjudikazioduna eskatzen dioten informazio guztia ematera behartuta dago.

4. Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia de la administración municipal, que podrá realizar las revisiones de personal y material que estime oportunas en cualquier momento y lugar. El personal encargado de la inspección, y el propio Ayuntamiento en su caso, tendrá acceso a todos los datos que precise sobre la organización del servicio, y la entidad adjudicataria está obligada a facilitar cuanta información le sea solicitada.

5. Udalaren langile tekniko arduradunek aldizkako bilerak eta jarraipena egiteko bestelako sistemak sustatuko ditu erakunde adjudikaziodunaren arduradunekin batera, eta horren helburua zerbitzuaren kudeaketa eta martxa orokorrari buruzko informazioa eta dokumentazioa biltzea eta jarduketak

5. El personal técnico responsable del ayuntamiento promoverá reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con los/las responsables de la entidad adjudicataria con el objeto de recabar información y documentación sobre la gestión y la marcha general del servicio y coordinar las actuaciones.

koordinatzea da.

5.- GIZA BALIABIDEAK.

5.1.- Enpresa adjudikaziodunak behar dituen giza baliabideak izango ditu plegu honetan zehaztutako zerbitzuak urte osoan zehar eman ahal izateko.

Horretarako 39/2006 Legea, abenduaren 14koa, autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzkoaz 36 artikulukoaren garapenari erantzungo dio. Une honetan zehazten da beharrezko langileak zerbitzuak egiteko egokia den titulu akademikoa ofizialak edo bestela, kualifikazio profesionala soziosanitarioa etxean pertsonak zaintzeko edo egiaztagiri prozesua abian izatea lan-esperientziagatik (Gizarte Zerbitzuen eta Berdintasunaren arloko Estatuko Idazkaritzaren 2015eko azaroaren 3ko Ebazpena,.Gizarte Zerbitzuen eta Autonomia eta Arreta mendekotasuneko Lurralde Kontseiluaren akordioa argitaratzen dena)

5.2.- Zerbitzuak behar dituen langileak izango ditu zerbitzua behar bezala eman dadin, segurtasun, eraginkortasun eta osasun baldintza egokietan, erabiltzaileari edozein ezerosotasun edo atzerapen saihestuz.

Zerbitzua urte osoan zehar bermatu beharko da, jaiegunetarako estaldura aurreikusiz, gaixotasun bajak, istripuak,

5.- RECURSOS HUMANOS.

5.1.- La empresa adjudicataria contará con el equipo humano necesario para ejecutar los servicios descritos en este pliego durante todo el año.

Para ello se atenderá al desarrollo del artículo 36 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. En este momento determina que el personal necesario para ejecutar los servicios descritos en este pliego deberá disponer de la debida titulación académica oficial o en su defecto, de certificado de profesionalidad de atención sociosanitaria a personas en domicilio o en proceso iniciados de acreditación de la experiencia laboral (Resolución de 3 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia)

5.2.- El servicio estará dotado del personal necesario para que su prestación se efectúe en las debidas condiciones de seguridad, eficacia y salubridad, evitando al usuario cualquier incomodidad o demora.

Deberá garantizarse el servicio durante todo el año, con previsión de cobertura para festivos, bajas por enfermedad, accidentes, vacaciones,

oporrak, etabarretan dagokion ordezkoa jarriz.

5.3.- Kontratuaren helburu diren zerbitzuak ematen dituzten langileak Gizarte Segurantzako Erregimen Orokorrean sartuta egon beharko dute.

Enpresa esleipendunak Getariako Udalak eskatuta entregatuko ditu, kontratuaren helburu diren zerbitzuak ematen dituzten langileen TCen kopia, eta langileen titulazioa egiaztatzen duen dokumentazioa.

Kontratuaren helburu diren langileen lan ordutegiak eta zerbitzu ordu kopurua aldatu ahal izango ditu Getariako Udalak, antolaketa irizpideen arabera eta erabiltzaileen beharrei erantzuna emateko.

etc. que tendrán las correspondientes sustituciones.

5.3.- El personal que preste los servicios objeto del contrato deberá estar incluido en el Régimen General de la Seguridad Social.

La empresa adjudicataria entregará a solicitud del Ayuntamiento de Getaria, copia de los TC del personal que preste los servicios objeto del contrato, así como documentación acreditativa de la titulación de todo el personal.

Los horarios de trabajo del personal y el número de horas de servicio, que son objeto de este contrato, podrán ser modificados por el Ayuntamiento de Getaria en función de criterios de organización o de respuesta a las necesidades de los usuarios.

Sinatzailea:	Gizarte langilea Mertxe Arregui
Dokumentu hau elektronikoki sinatuta dago. Honen sinesgarritasuna ziurtatzeko jo Interneteko orrialde honetara: **https://uzt.gipuzkoa.eus/PortalV/r/0/39/AAAABAWZV.5cNN**	