DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN
Gizarte Ekintza
Acción Social
Urdaneta, 13 | Tel. 943481400 | www.donostia.eus
20006 Donostia / San Sebastián

Akordio proposamena
TOKIKO GOBERNU BATZORDEAK:
ONARTUA
Propuesta de acuerdo a
JUNTA DE GOBIERNO LOCAL:
APROBADA
TGB Bilkura
Sesión JGL
2025/09/30
Zinegotzi idazkaria / Concejal-a
Miren Nekane Arzallus Iturriza

2025/000058

GIZARTE-BAZTERKETA EGOERAN DAUDEN PERTSONEI ETA FAMILIEI GIZARTE-LAGUNTZA EMATEKO ZERBITZUA, ALTZA-LARRATXO, GROS-EGIA, ANTIGUO, ERRIBERA, INTXAURRONDO ETA BIDEBIETAKO GIZARTE ZERBITZUGUNEETAN EMATEKO ZERBITZUA KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN ORRIA

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL CON PERSONAS Y FAMILIAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LOS BARRIOS DE ALTZA- LARRATXO, GROS - EGIA, ANTIGUO, ERRIBERA, INTXAURRONDO Y BIDEBIETA

1.- KONTRATUAREN XEDEA

Kontratuaren xedea da gizarte-bazterketako egoeran dauden pertsona eta familiei gizarte-laguntzako zerbitzua ematea Donostiako Altza – Larratxo, Gros – Egia, Antigua, Erribera, Intxaurrondo eta Bidebieta auzoetako gizarte-zerbitzuetan.

Gizarte-bazterkeriako egoeran dauden pertsonei eta familiei laguntza soziala emateko zerbitzua honela definitzen da:

- Laguntza sozial instrumentala, emozionala, hezkuntzakoa eta harremanetakoa, familia eratorrien garapen autonomoa eta gizarteratzea hobetzen laguntzeko.

- Gizabanakoekin eta familiekin lan egiten duela

- Familia- edo komunitate-testuinguru batean.

Guztira, enpresa esleipendunak urtean 9552 ordu egin beharko ditu gizarte-laguntzako zerbitzuan.

Enpresa esleipendunak preskripzio teknikoen agiri honen eta administrazio-klausula partikularren agiriaren arabera eman beharko du zerbitzu hau.

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato consiste en la prestación del Servicio de Acompañamiento Social a personas y familias en situación de exclusión social en los Centros de Servicios Sociales de los barrios de Altza – Larratxo, Gros – Egia, Antiguo, Erribera, Intxaurrondo y Bidebieta del municipio de San Sebastián.

El Servicio de Acompañamiento Social a personas y familias en situación de exclusión social se define como un servicio:

- De acompañamiento social de carácter instrumental, emocional, educativo y relacional, con el fin de contribuir a la mejora del desenvolvimiento autónomo e integración social de las familias derivadas.

- Que trabaja con individuos y familias

- En un contexto familiar o comunitario.

En total, la empresa adjudicataria deberá realizar 9552 horas de servicio anuales de acompañamiento social.

La empresa adjudicataria deberá prestar el presente servicio de acuerdo con el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

2.- ENPRESA ESLEIPENDUNAREN EGINKIZUNAK

2.1. Gizarte-laguntzaren tipologia

Laguntza sozialak hainbat motatako lagun-egiteak biltzen ditu: instrumentala, emozionala, hezitzailea eta harremanezkoa.

a) Instrumentala (beste sistema batzuetako baliabideak eta zerbitzuak erabiltzearekin lotutakoa, bai eta gizarte-sareekin eta auzo-

2.- FUNCIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

2.1. Tipología de acompañamiento social

El Acompañamiento Social abarca diferentes tipos de acompañamientos: instrumental, emocional, educativo y relacional.

a) Instrumental (relacionada con el uso de recursos y servicios de otros sistemas así como de redes sociales y vecinales de apoyo)

sareekinere)

b) Emozionala (emozioen, kaltearen eta euspenaren kudeaketarekin lotutakoa, nolabaiteko euskarri emozionala eta krisi-egoeretarako orientazioa barne)

c) Gizarte-trebetasunak (eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak, jarduera instrumentalak eta aurreratuak egiteko eta gizarteratzeko trebetasunak eskuratzearekin eta trebatzearekin, jarrerak aldatzearekin lotuta)

d) Erlazionala (entzute aktiboa, harreman sozialak eta/edo pertsonalak izateko edo ezartzeko trebetasunak eskuratzea, harremanak ezartzeko aukerak sortzea, pisu berean hartutako familien arteko bitartekaritza barne)

b) Emocional (relacionada con la gestión de las emociones, del daño, contención, incluido cierto soporte emocional y orientación en situaciones de crisis)

c) Habilidades sociales (relacionado con la adquisición y entrenamiento de habilidades para realizar actividades básicas, instrumentales y avanzadas de la vida diaria y para integración social, modificación de actitudes)

d) Relacional (escucha activa, adquisición de habilidades para mantener o establecer relaciones sociales y/o personales, generación de oportunidades para el establecimiento de relaciones incluida la mediación entre las distintas familias acogidas en un mismo piso)

Berdintasunerako Legeak aipatzen duen bezala, gizarte-laguntza mota horietan genero-ikuspegia barneratuta egon behar da eskuhartze prozesuetan. Genero-ikuspegiaren txertatzea ondorengoan datza: emakumeen eta gizonen egoera, baldintza eta premia desberdinak sistematikoki aintzat hartzea, eta desberdintasunak ezabatzeko eta berdintasuna sustatzeko helburu eta jarduera espezifikoak txertatzea.

Tal y como señala la Ley de Igualdad, en este tipo de ayudas sociales debe estar integrada la perspectiva de género en los procesos de intervención. La integración de la perspectiva de género consiste en la consideración sistemática de las diferentes situaciones, condiciones y necesidades de mujeres y hombres, incorporando objetivos y actuaciones específicas dirigidas a eliminar las desigualdades y promover la igualdad.

2.2 Enpresa esleipendunaren eginkizunak gizarte-laguntzaren eremuan

Enpresa esleipendunak, zerbitzua gauzatuko duen talde profesionalaren bitartez, bere gaitasun profesionalarekin lotutako eta kontratuaren xedeari zuzenean lotutako eginkizun hauek bete beharko ditu:

- Eskaria jasotzea, Kasuaren Arduradunak (aurrerantzean KA) egindako deribazio-fitxaren bidez eta erreferentziazko profesionalaren izendapenaren bidez
- KA-arekin koordinazioa, kasuari heltzeko eta familiarekin aurkezteko.
- KA-ek egindako orientazioaren arabera laguntzea, familiaren etxean, Gizarte Zerbitzuen Zentroan (aurrerantzean, GZZ) edo inguru soziokomunitarioan.

2.2 Funciones de la empresa adjudicataria en el ámbito del acompañamiento social

La empresa adjudicataria, a través del equipo profesional que realizará el servicio, deberá efectuar las siguientes funciones relacionadas con su capacidad profesional y vinculadas directamente al objeto del contrato:

- Recogida de la demanda a través de la ficha de derivación realizada por la Responsable de Caso (en adelante RC) y la designación del profesional referente por parte de la empresa adjudicataria.
- Coordinación con RC sobre el abordaje del caso, así como la presentación con la familia.
- Realizar acompañamiento según la orientación realizada por la RC, pudiendo desarrollarse en el domicilio de la familia, en el Centro de Servicios Sociales (en adelante CSS), o en el

- KA-ei jakinaraztea, ezarritako bitartekoen bidez, laguntza horiek egin direla eta amaitu direla, bai eta haietan hautemandako zailtasunei buruz ere.

- Bazterketa-egoeran eragina duten beste arrisku-egoera batzuk detektatzea, eta horren berri ematea KA-ei.

- Esku-hartze sozialeko planean egin daitezkeen hobekuntzei buruzko balioespenak ematea KA-ei.

- KA-ak erabakitako esku-hartze plana berrikusteko bileretara joatea, laguntza egokitzeko.

- Gizarte-zerbitzuetako zentro horietan baztertuta dauden pertsonei arreta emateko programa komunitarioetan laguntzea, egokitzat jotzen denean, betiere kasu horiei arreta emateak kontratatzen diren zerbitzu-orduak gehitzea ez badakar; horretarako, irizpide hauek hartuko dira kontuan: proposatutako esku-hartzeen izaera, esku-hartze horien intentsitatea edo beste faktore batzuk.

Datu pertsonalak erregistratzea edo biltegiratzea dakarren edozein eginkizun udalaren baliabide eta sistema informatikoen bidez bakarrik egingo da, eta inola ere ez dira erabiliko Udalaren azpiegituratik kanpoko euskarriak edo plataformak.

Era berean, udalaren baliabide eta sistema informatikoen erabilera kontratua gauzatzeko ezinbestekoak diren funtzioetara soilik mugatua egongo da.

Zerbitzutik **kanpo** geratzen dira kasuan udaleko kasuaren arduradunak zehazten ez dituen jarduerak edo udaleko gizarte-zerbitzuen eskumen-betebeharrei erantzuten ez dietenak.

contexto socio – comunitario.

- Informar a la RC por los medios establecidos, sobre la realización de dichos acompañamientos y su finalización, así como sobre las dificultades detectadas en los mismos.
- Detectar otras situaciones de riesgo que afecten a la situación de exclusión, dando cuenta de ello a la RC.

- Aportar sus valoraciones sobre posibles mejoras en el plan de intervención social al RC.

- Acudir a las reuniones de revisión del plan de intervención acordadas por la RC con el fin de adecuar el acompañamiento.

- Participar en programas comunitarios de atención a personas en situación de exclusión de dichos Centros de Servicios Sociales, cuando así se considere conveniente, siempre y cuando la atención de estos casos no suponga incremento de las horas de servicio que se contratan, atendiendo para ello a criterios como la naturaleza de las intervenciones propuestas, la intensidad de las mismas u otros factores.

Cualquier función que implique el registro o almacenamiento de datos personales se realizará exclusivamente mediante los recursos y sistemas informáticos municipales, sin utilizar en ningún caso soportes o plataformas ajenos a la infraestructura del Ayuntamiento.

Asimismo, la utilización de los medios y sistemas informáticos municipales estará limitada exclusivamente a las funciones indispensables para la ejecución del contrato.

Quedan totalmente **excluidas** del servicio las actuaciones que no estén determinadas por la Responsable de Caso municipal correspondiente o no respondan a las obligaciones competenciales de los servicios sociales municipales

2.3. Zuzeneko arreta vs zeharkako arreta

Ezartzen da zerbitzu-orduen % 80k, gutxienez, zuzeneko arretan jardun beharko duela.

Zuzeneko arretatzat hartzen dira erabiltzaileei gizarte-laguntza ematea helburu duten profesionalaren jarduera guztiak, antolaketa, kudeaketa eta koordinazio-jarduerak, txostenak idaztea edo bestelakoak alde batera utzita (azken hauek zeharkako arretatzat joko dira).

Gutxieneko dedikazio hori edozein unetan aldatu ahal izango da, Kontratuaren Arduradunak hala erabakitzen badu, une bakoitzeko arreta-beharren arabera.

2.3. Atención directa vs atención indirecta

Al menos, el 80 % de las horas de servicio deberá dedicarse a la atención directa.

Se entiende por atención directa todas aquellas actuaciones del/la profesional que consistan en prestar el acompañamiento social a las personas usuarias, excluyéndose aquellas actuaciones de organización, gestión, coordinación con otros profesionales, redacción de informes u otras que se considerarán atención indirecta.

Esta dedicación mínima podrá variar en cualquier momento a decisión de la Responsable del contrato cuando así se estime conveniente en función de las necesidades de atención de cada momento.

2.4 Zuzendaritza-funtzioak

Enpresa adjudikaziodunaren eskumen esklusiboa da zerbitzura bideratutako langileen gaineko zuzendaritza-eginkizunak betetzea.

Aurrekoa gorabehera, enpresa adjudikaziodunak zerbitzuaren koordinatzaile gisa jardungo duen figura profesional baten izendapena ziurtatu beharko du. Figura hori izango da lantaldearen arduraduna eta burua.

Koordinatzailearen eginkizuna izango da taldeari esleitutako zereginak betetzen direla gainbegiratzea, bai eta erabakiak hartzea eta behar diren jarraibideak ematea ere, kontratatutako zerbitzuak behar bezala ematen direla bermatzeko.

Era berean, komunikazio-kanal espezifiko bat egongo da kontratuari eta haren baldintza eta ezaugarriei dagokienez. Jakinarazpen hori enpresa adjudikaziodunak izendatutako koordinatzailearen eta kontratuaren udal-arduradunaren artean egingo da.

2.4 Funciones de dirección

Es competencia exclusiva de la empresa adjudicataria la ejecución de funciones de dirección sobre el personal destinado al servicio.

No obstante a lo anterior, a empresa adjudicataria deberá asegurar la designación de una figura profesional que ejerza de Coordinador/a del Servicio, quien será responsable y asumirá la jefatura del equipo de trabajo.

Corresponderá a la figura de Coordinador/a supervisar la ejecución de las tareas encomendadas al equipo, así como adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de garantizar la correcta prestación de los servicios contratados.

Asimismo, habrá un canal específico de comunicación en relación con el contrato y con las condiciones y características del mismo. Dicha comunicación se realizará entre la Coordinadora designada por la empresa adjudicataria y la persona responsable municipal del contrato.

3.- ZERBITZUAREN HARTZAILEAK

Zerbitzuaren hartzaileak Larratxo-Altza, Gros-Egia Antiguo, Erribera, Intxaurrondo eta Bidebietako Gizarte Zerbitzuetako Zentroetan artatzen direnak izango dira.

Enpresa esleipendunak Altza-Larratxo, Erribera, Intxaurrondo eta Bidebietako Gizarte Zerbitzuetako

3.- POBLACIÓN DESTINATARIA DEL SERVICIO

La población destinataria del Servicio será la circunscrita a aquella que sea atendida en los Centros de Servicios Sociales de Larratxo-Altza, Gros-Egia Antiguo, Erribera, Intxaurrondo y Bidebieta.

La empresa adjudicataria deberá atender a las personas y familias que prescriban la/os Responsables

Zentroen Kasuaren Arduradunak agintzen dituen pertsonak eta familiak artatu beharko ditu, gizarte-bazterkeriako egoera bat diagnostikatzen duen eta gizarte-laguntza puntuala edo jarraitua behar dela zehazten duen kasu-plan bat egiten duen balorazio bat egin ondoren, eta hori izango da zerbitzura iristeko modu bakarra.

de Caso de los Centros de Servicios Sociales de Altza-Larratxo, Gros-Egia Antiguo, Erribera, Intxaurrondo y Bidebieta tras una valoración en la que se diagnostique una situación de exclusión social y se elabore un plan de caso que determine la necesidad de un acompañamiento social puntual o continuado, siendo ésta la única forma de acceso al servicio.

AKPAren ezaugarrien taulako 21. atalean aurreikusitako kontratu-aldaketei buruz ezartzen den bezala, kontratuaren arduradunak handitu ahal izango ditu zerbitzu-orduak handitzea dakarten esku-hartze kasuak.

Tal y como se establece en el apartado 21 de la tabla de características del PCAP respecto a las modificaciones contractuales previstas, la Responsable del contrato podrá aumentar los casos de intervención cuya atención suponga incremento de las horas de servicio.

Salbuespen gisa, Kontratuaren Arduradunak udalerriko beste gizarte-zerbitzuetako zentro batzuetako kasuak eta gizarte-zerbitzuetako beste zentro batzuetan baztertuta dauden pertsonei arreta emateko programa komunitarioei laguntzeko lanak planteatu ahal izango dizkio enpresa esleipendunari, egokitzat jotzen denean, betiere kasu horiei arreta emateak kontratatzen diren zerbitzu-orduak gehitzea ez badakar; horretarako, proposatutako esku-hartzeen izaera, esku-hartze horien intentsitatea edo beste faktore batzuk hartuko dira kontuan.

Excepcionalmente, la Responsable del contrato podrá plantear a la empresa adjudicataria casos de otros Centros de Servicios Sociales del municipio y tareas de apoyo a programas comunitarios de atención a personas en situación de exclusión de otros Centros de Servicios Sociales, cuando así se considere conveniente, siempre y cuando la atención de estos casos no suponga incremento de las horas de servicio que se contratan, atendiendo para ello a criterios como la naturaleza de las intervenciones propuestas, la intensidad de las mismas u otros factores

4.- ZERBITZUAREN KOKAPENA ETA JARDUTEKO LURRALDE-EREMUA

4.- UBICACION DEL SERVICIO Y ÁMBITO TERRITORIAL DE ACTUACIÓN

Gizarte-bazterkeriako egoeran dauden pertsonei eta familiei Gizarte Laguntza emateko Zerbitzua Donostiako Altza-Larratxo, Intxaurrondo, Bidebieta, Erribera, Gros-Egia eta Antiguoko Gizarte Zerbitzuguneetan, honako helbide hauetan: Larratxo pasealekua 22 (Altza-Larratxo), Zarategi pasealekua 80-behea (Intxaurrondo), Serapio Mujika kalea 19 (Bidebieta), Nemesio Etxaniz kalea 1-3 (Erribera), Atotxako Zelaiaren plaza 2 (Gros-Egia), eta Xalbador Bertsolari kalea 12 behea, Jose Goikoa kaleko 4 (Antigua) sarrera.

El Servicio de Acompañamiento Social a personas y familias en situación de exclusión social se deberá prestar en los Centros de Servicios Sociales de Altza-Larratxo, Intxaurrondo, Bidebieta, Erribera, Gros-Egia y Antiguo del municipio de San Sebastián, sitos en Paseo de Larratxo 22 (Altza-Larratxo), Paseo Zarategi 80-bajo (Intxaurrondo), Calle Serapio Mujika 19 (Bidebieta), Calle Nemesio Etxaniz 1-3 (Erribera), Plaza del Campo de Atocha 2 (Gros-Egia), y Calle Bertsolari Xalbador 12 bajo, acceso por Calle Jose Goikoa 4 (Antiguo).

Adjudikaziodun enpresa saiatuko da profesional bakoitzak bere jardun-eremu geografikoa gehienez ere bi Gizarte Zerbitzuetako Zentrotan bil dezan, joan-etorriak murrizteko.

La adjudicataria procurará que cada profesional concentre su ámbito geográfico de actuación en un máximo de dos Centros de Servicios Sociales, a fin de reducir los desplazamientos.

Enpresa esleipendunak bermatuko du hezitzaileak Gizarte Zerbitzuguneetara modu orekatuan atxikitzea, zentroen osaeraren tamaina-aldea kontuan hartuta.

La empresa adjudicataria garantizará que la adscripción de educadores a los Centros de Servicios Sociales se realice de manera equilibrada, teniendo en cuenta la diferencia de tamaño de la composición de los Centros.

Laguntza Zerbitzuaren izaera kontuan hartuta, haren lurralde-eremua hiri osora mugatuko da, eta gertuko udalerrietara lagundu ahal izango da, 20 km-ra arte.

Teniendo en cuenta la naturaleza del Servicio de Acompañamiento, su ámbito territorial se circunscribirá a toda la ciudad, pudiéndose realizar acompañamientos a municipios cercanos hasta una distancia de 20 km.

5.- ZERBITZUA EMATEKO MODUA

Enpresa esleipendunak Gizarte-laguntzako prestazio teknikoa honela eskaini beharko da:

- Zuzeneko arreta aurrez aurre emango da beti, eta hura osatzeko telefono-kontaktuak, wassap edo posta elektronikoa erabili ahal izango da, aldez aurretik KAak baimena emanda.
- Laguntzaren iraupena eta hezkuntza-figuraren eta erabiltzailearen arteko kontaktu presentzialen maiztasuna KAaren preskripzio teknikoak zehaztuko du.
- Bideratze-fitxa jaso eta astebeteko epean, posta elektronikoaren bidez jakinarazi behar die Gizarte Zerbitzuen Zentroko arduradunari (GZZKA) eta kasuaren arduradunari laguntza emango duen erreferentziazko profesionalaren izendapena.
- Epe horretan, KAarekin harremanetan jarri beharko da, bilera bat adosteko, kasuari heltzeko koordinazioa egiteko eta erabiltzailearekin aurkezteko.
- Aurkezpenean, erabiltzaileak eta profesionalak Parte-hartze Akordioa sinatuko dute.
- Laguntza-saio bakoitzaren ondoren, hezitzaileak egindako ekintza erregistratuko du, nola garatu den deskribatuko du, erabiltzaileak ekintza horretan dituen trebetasun eta zailtasunei buruzko balorazioa egingo du, Kontratuaren Arduradunak zehaztutako euskarrietan.

5.- FORMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio de Acompañamiento Social de la siguiente manera:

- La atención directa se realizará siempre de manera presencial, pudiéndose complementar la misma a través de contactos telefónicos, por mensajería o correo electrónico, con previa autorización de la RC.
- La duración del acompañamiento así como la frecuencia de los contactos presenciales entre la figura educativa y la persona usuaria será determinada por la prescripición técnica de la RC.
- En el plazo de una semana a la recogida de la ficha de derivación, deberá comunicar a través del mail a la Responsable de Centro de Servicios Sociales (RCSS) y al Responsable de Caso (RC) la designación del profesional referente que realizará el acompañamiento.
- En ese plazo, se deberá poner en contacto con la RC para acordar una reunión con el fin de realizar la coordinación sobre el abordaje del caso, así como la presentación con la persona usuaria.
- En la presentación, la persona usuaria y la profesional firmarán el Acuerdo de Participación
- Tras cada sesión de acompañamiento, el/la educador/a deberá registrar la acción realizada, descripción de cómo se ha desarrollado, valoración sobre habilidades y dificultades de la persona usuaria en dicha acción, en aquellos soportes que determine la responsable de contrato.

- Hezitzaileak euskara erabiliko du harrera egiteko, aurrez aurre eta telefonoz, eta erabiltzaileak aukeratutako hizkuntzan jarraituko du, euskaraz zein gaztelaniaz.

- Enpresa esleipendunak, Kontratuaren Arduradunak zehaztutako euskarrian eta beti udal-baliabideen baitan soilik , urtean behin erregistro bat egin beharko du artatutako kasuen, laguntzaren iraupenaren, erabiltzailearen hizkuntza hautuaren, laguntza hori zein arlotan eman den eta ixteko arrazoiaren berri emateko.

- Halaber, hilero erregistratu beharko ditu hezitzaile bakoitzak kasu edo proiektu komunitario bakoitzean ematen dituen zuzeneko arretako orduak.

- El o la profesional educadora utilizará el euskera como primera lengua de atención, en persona y por teléfono, y continuará en el idioma elegido por la persona usuaria, en euskera o castellano.

- La empresa adjudicataria, en el soporte que determine la Responsable de Contrato y siempre en recursos municipales, deberá llevar un registro con carácter anual de los casos atendidos, la duración del acompañamiento, lengua de servicio elegida por la persona usuaria, las áreas sobre las que se ha producido dicho acompañamiento y el motivo del cierre.

- Asimismo, deberá registrar mensualmente las horas de atención directa que cada educador dedica a cada caso o proyecto comunitario.

Arreta ordutegia

Enpresa esleipendunak, oro har, astehenetik ostiralera eta goizez eman beharko du zerbitzua. Hala ere, enpresa esleipendunak zerbitzua astean gutxienez 2 arratsaldez eman ahal izatea bermatu beharko du, arratsaldeko ordutegian funtzionatzen duten baliabide komunitarioetara lagundu behar den ordutegiaren arabera.

Horario de atención

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio, como regla general de lunes a viernes y por las mañanas. No obstante, la empresa adjudicataria deberá garantizar que el servicio pueda prestarse, al menos, 2 tardes a la semana, en función de los horarios en que haya que realizar los acompañamientos a recursos comunitarios que funcionan en horario de tarde.

6.- LOKALA ETA EKIPAMENDUA

Zerbitzua emateko, Donostiako Udalak gune bat jarriko du enpresa esleipendunaren esku adierazitako Gizarte Zerbitzuetako Zentroetan, zerbitzua garatzeko oinarrizko ekipamendu material egokiarekin mahaia, aulkia, ordenagailua, argia, ura eta wifirako sarbidea.

Enpresa adjudikaziodunak sakelako telefonoak eman beharko dizkie langileei, gizarte-zerbitzuen zentroetatik kanpo daudenean laguntza ematen, aurkitzeko moduan egon daitezen eta beste profesional batzuekin komunikatu ahal izan daitezen, bai eta enpresaren helbide elektroniko propioa ere.

Era berean, enpresa adjudikaziodunak bere langile guztiei argi eta garbi bereizitako identifikazio bat eman beharko die, enpresa adjudikazioduneko langileak udal-langile propioetatik argi eta garbi bereizi ahal

6.- LOCAL Y EQUIPAMIENTO

Para la prestación del servicio, el Ayuntamiento de San Sebastián pondrá a disposición de la empresa adjudicataria un espacio en los Centros de Servicios Sociales indicados con equipamiento material básico compuesto de mesa, silla, ordenador, luz, agua y acceso a wifi adecuado para el desarrollo del servicio.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar a sus trabajadores/as teléfonos móviles para que, cuando éstos/as se encuentren fuera de los Centros de Servicios Sociales realizando acompañamientos, puedan estar localizables y comunicarse con otros/as profesionales, así como una dirección de correo electrónico propia de la empresa.

Asimismo, la empresa adjudicataria estará obligada a dotar a todo su personal de una identificación claramente diferenciada, que permita distinguir de

izateko.

Gainera, enpresak bere gain hartu beharko du langileek zerbitzua garatzeko garraioa erabiltzearen gastua.

forma inequívoca a los/as trabajadores/as de la empresa adjudicataria respecto del personal propio municipal.

Además, la empresa deberá asumir el gasto de la utilización del transporte por sus trabajadores en el desarrollo del Servicio.

7.- TALDE PROFESIONALA

7.1. Taldearen osaera

Zerbitzua emango duten profesionalek gutxienez bi urteko esperientzia profesionala izan behar dute gizarte-laguntzako eginkizunak betetzen bazterkeria-egoeran dauden pertsonekin edo familiekin, edo beren oinarrizko premiak betetzean zabarkeria handia egiten dutenekin edo kideen eta ingurukoen arteko harreman gatazkatsuak dituztenekin.

Talde profesionala modu orekatuan osatuko dute gizonek eta emakumeek, Emakumeen eta Gizonen Berdintasun Eragingarrirako Legean xedatutakoaren arabera, eta oreka horri eutsiko zaio CSSri atxikitzean.

Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako eta Emakumeen aurkako Indarkeria Matxistarik Gabeko Bizitzetarako Legean xedatutakoaren arabera, talde profesionala modu orekatuan osatu beharko dute gizonek eta emakumeek. Salbuespen gisa, lantaldean langileen % 60 baino gehiago emakumeak izatea onartuko da, eremu horretako desberdintasuna zuzentzeko.

7.2. Gutxieneko giza baliabideak

Enpresa esleipendunak urtean 9.552 zerbitzu-ordu emateko behar dituen giza baliabideak erabili beharko ditu zerbitzuan.

Enpresa esleipendunak zerbitzua une oro GZZ bakoitzeko plantillaren % 50ek, gutxienez, ematen duela bermatu beharko du, eta oporren egutegiak alderdi hori kontuan hartuta egin beharko ditu.

Enpresa esleipendunak bermatu beharko du bi astetik gorako bajak betebehar formatibo bera duten langileek beteko dituztela.

7.- EQUIPO PROFESIONAL

7.1. Composición del equipo

Los/as profesionales que prestarán el servicio tienen que tener una experiencia profesional mínima de dos años en el desempeño de funciones de acompañamiento social con personas o familias en situación de exclusión o altamente negligentes en la cobertura de sus propias necesidades básicas o con relaciones conflictivas entre sus miembros y con el entorno.

El equipo profesional deberá estar integrado de manera equilibrada por hombres y mujeres según los dispuesto en la Ley para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, manteniéndose dicho equilibrio en la adscripción a CSS.

Según lo dispuesto en la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres, la composición del equipo profesional deberá ser equilibrada entre hombres y mujeres. Excepcionalmente, se admitirá que más del 60% de la plantilla esté ocupada por mujeres para corregir la desigualdad en este ámbito.

7.2. Recursos humanos mínimos

La empresa adjudicataria deberá dedicar al servicio los medios personales necesarios para prestar 9.552 horas anuales de servicio.

La empresa adjudicataria deberá garantizar que el servicio se preste en todo momento por, al menos, el 50% de plantilla en cada CSS y deberá hacer los calendarios de vacaciones teniendo en cuenta este aspecto.

La empresa adjudicataria del servicio deberá garantizar que las bajas superiores a dos semanas se cubran por trabajadores/as con los mismos requisitos formativos

7.3. Trebetasunak eta ezagutzak

Gizarte Laguntzako Zerbitzua emango duen enpresa esleipendunaren lan-taldeak honako trebetasun eta ezagutza hauek erabili beharko ditu:

1. Tratu enpatiko eta pertsonalizatua, harreman hori egonkortasun eta erreferentzia faktore bihurtzeko.

2. Lotura-lana, laguntza eman aurreko urrats gisa.

3. Norberaren egoeraz eta aldaketarako motibazioaz jabetzea erraztea.

4. Prozesu pertsonalizatua sustatzea, bakoitzaren erritmo eta denbora-tarteekin.

5. Ahalmen eta gaitasun pertsonalak detektatzea eta balioestea.

6. Gizarte Zerbitzuen Legea eta lege hori garatzen duen araudia ezagutzea. Zerbitzuko langile bakoitzak lege horretako aginduak bete beharko ditu berari dagokion guztian, eta, bereziki, esku hartzeko oinarrizko metodoari eta erabiltzaileen eskubide eta betebeharrei dagokienez.

7. Donostiako Udaleko Gizarte Ekintza Arloko Gizarte Ekintzako Zerbitzua ezagutzea.

8. Erkidegoko baliabideak ezagutzea, arreta berezia jarriz Gizarte Zerbitzuen Sistemakoak.

9. Talde-lanerako gaitasuna.

10. Bitartekaritza-teknikak eta gatazkak ebazteko teknikak.

11. Datuak erregistratzeko metodo informatikoak menderatzea.

12. Ebaluazio-, prozesu- eta emaitza-adierazleak erabiltzea.

Enpresa esleipendunaren ardura izango da langile bakoitzak aurreko puntuetan adierazitako ezagutzak eguneratuta edukitzea, eta, aldi berean, erakunde

7.3. Habilidades y conocimientos

El equipo de trabajo de la empresa adjudicataria que preste el Servicio de Acompañamiento Social deberá utilizar las siguientes habilidades y conocimientos:

1. Un trato empático y personalizado que haga de su relación un factor de estabilidad y referencia.

2. El trabajo de vinculación como paso previo al acompañamiento.

3. Facilitar la toma de conciencia necesaria sobre la propia situación y la motivación hacia el cambio.

4. Fomentar un proceso personalizado con ritmos y períodos de tiempo de cada uno.

5. La detección y puesta en valor de las potencialidades y competencias personales.

6. Conocimiento de la Ley de Servicios Sociales y de la normativa que la desarrolle. Cada trabajador/a del Servicio deberá cumplir los mandatos de dicha ley en todo cuanto le concierne y, especialmente, en cuanto se refiere al método básico de intervención y a los derechos y deberes de las personas usuarias.

7. Conocimiento del Servicio de Acción Comunitaria del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Donostia.

8. Conocimiento de los recursos del ámbito comunitario, con especial atención los del Sistema de Servicios Sociales.

9. Capacidad para trabajo en equipo.

10. Técnicas de mediación y resolución de conflictos.

11. Dominio de métodos informáticos de registro de datos.

12. Utilización de indicadores de evaluación, de proceso y resultados.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria garantizar que cada trabajador/a mantenga actualizados los conocimientos señalados en los

esleipendunaren betebeharra izango da informazio hori eskuratzeko behar diren bitartekoak ematea.

8.- EBALUAZIO- ETA KONTROL-SISTEMAK

Kontratuaren arduradunak programaren bilakaeraren jarraipena egingo du aldian behin koordinatzailearen bitartez, aurkeztutako proiektuaren garapenari buruzko informazio nahikoa izateko.

Helburu horrekin, enpresa esleipendunak honako agiri hauek aurkeztu beharko ditu:

1. Hilean behin, enpresak kasu edo proiektu komunitario bakoitzari eskaintzen dizkion zuzeneko arretako orduen erregistroa bidali beharko du.

2. Urte bakoitzeko otsailaren 15a baino lehen, urteko memoria bat aurkeztu beharko du, euskarri elektronikoan eta euskaraz. Memoria horretan, gutxienez, honako hauek jasoko dira: artatutako kasuen kopurua, laguntza motak, horietako bakoitzaren iraupena, zerbitzua emateko erabili den hizkuntza, laguntza hori zein arlotan eman den eta ixteko arrazoia.

Memorian erabiltzaileei buruz ematen diren datu guztiak, ahal den guztietan, sexuaren, jaiolekuaren eta adinaren arabera bereizita egon beharko dira.

Urteko memorian atal bat gehituko da, genero-ikuspegitik esku-hartzeetan eragin handia izan duten faktoreak aztertzeko, hala nola genero-indarkeria edo familia barruko indarkeriaren zantzuak, genero-rol tradizionalaren eragina, sexu-indarkeria, etab.

Aurretiazko jarduerak egiteko behar den informazio pertsonala duten datu guztiak ezin izango dira biltegiratu udalerritik kanpoko baliabideetan.

puntos anteriores y, al mismo tiempo, será obligación de la entidad adjudicataria facilitarles los medios necesarios para el acceso a dicha información.

8.- SISTEMAS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

La responsable de contrato realizará un seguimiento periódico mediante la coordinadora designada por la empresa, sobre la marcha del programa a fin de tener información suficiente sobre el desarrollo del proyecto presentado.

También con ese objetivo, la empresa adjudicataria vendrá obligada a entregar la siguiente documentación:

1. Con periodicidad mensual, deberá remitir el registro de horas de atención directa que la empresa dedica a cada caso o proyecto comunitario.

2 Antes del 15 de febrero de cada año, deberá entregar una memoria anual – en soporte electrónico y en euskara– y que incluirá, como mínimo, número de casos atendidos, tipos de acompañamiento, la duración del cada uno de ellos, la lengua utilizada para la prestación del servicio, las áreas sobre las que se ha producido dicho acompañamiento y el motivo del cierre.

Todos los datos que se aporten en la memoria referidos a personas usuarias, siempre que sea posible, deberán estar segregados por sexo, lugar de nacimiento y edad.

Se incluirá en la memoria anual un apartado en el que se analicen los factores que han influido de manera significativa en las intervenciones desde la perspectiva de género, como pueden ser indicios de violencia de género o intrafamiliar, impacto del rol de género tradicional, violencia sexual, etc.

Todos los datos que contengan información personal necesaria para la realización de las actividades previas no podrán ser almacenados en recursos externos al ámbito municipal.

9.- ANTOLAMENDUA ETA FUNTZIONAMENDUA

➢ Enpresa esleipendunak zuzendaritza eta kudeaketa jarriko ditu kontratuan, eta bera arduratuko da zerbitzua antolatzeaz, egiten dituen lanen kalitate teknikoaz eta ematen dituen prestazio eta zerbitzuez; gainera, bere gain hartuko du enpresa arriskua ere.

➢ Zerbitzuari atxikitako langileen zuzendaritza eta funtzionamendu boterea esleipendunaren eskumen esklusiboa da.

➢ Kontratuan ezarritakoa betetzeari eta zerbitzua behar bezala emateari dagokionez, Administrazioaren eta enpresa esleipendunaren arteko harremanak kontratuaren udal-arduradunaren eta enpresak horretarako izendatutako koordinatzailearen bitartez soilik bideratuko dira. Larrialdi-kasuetan bakarrik, eta udal-arduradunaren prestasuna ezinezkoa denean, beste komunikazio-bide batzuetara jo ahal izango da.

➢ **Edonola ere, enpresa esleipendunak ezingo du langileen legez kontrako lagapena ekar dezaketen jarduerarik egin.**

9.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

➢ La empresa adjudicataria aportará su propia dirección y gestión al contrato, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados y asume el riesgo empresarial

➢ El poder de dirección y funcionamiento del personal adscrito al servicio es competencia exclusiva de la adjudicataria.

➢ En lo relativo al cumplimiento de lo establecido en el contrato y a la correcta ejecución del servicio, las relaciones entre la Administración y la empresa adjudicataria se canalizarán exclusivamente a través del Responsable municipal del contrato y de la persona Coordinadora designada por la empresa para tal fin. Únicamente en casos de urgencia, y cuando no resulte posible la disponibilidad de la persona Responsable municipal, podrá recurrirse a vías de comunicación alternativas.

➢ **En todo caso, la empresa adjudicataria no podrá realizar actos que supongan la cesión ilegal de trabajadores.**

10.- GAUZATZEKO INGURUMEN IRIZPIDEAK

Zerbitzuan zehar, jardueraren ingurumen-inpaktua minimizatzeko neurriak aplikatu beharko dira.

1. Egin beharreko joan-etorrietan, ahal den guztietan garraio publikoa erabiliko da edota motorizatu gabeko mugikortasun-moduei (oinezkoak, bizikleta) emango zaie lehentasuna.

2. Lan-dokumentu guztiak, zerbitzuaren/proiektuaren garaian eta amaieran sortutakoak barne, formatu elektronikoan entregatuko dira, posta elektronikoz edo antzekoz. Dokumentuak inprimatzea beharrezkotzat jotzen bada, esleipendunak honako hauek egin beharko ditu:

- Ahal den neurrian, inpresio-kopurua murriztea, premietara ahalik eta gehien egokituz.
- Erabili % 100 birziklatutako papera (kontsumo osteko % 65 gutxienez), eta zuritze-prozesuarekin, klororik gabe (TCF, PCF...).

10.- CRITERIOS AMBIENTALES DE EJECUCIÓN

Durante el servicio se deberán aplicar medidas para minimizar el impacto ambiental de la actividad.

1. En los desplazamientos a realizar se utilizará, siempre que sea posible, el transporte público o se priorizarán los modos de movilidad no motorizados (peatones, bicicletas).

2. Todos los documentos de trabajo, incluidos los generados durante y al final del servicio/proyecto, se entregarán en formato electrónico, por correo electrónico o similares. Si se considera necesaria la impresión de los documentos, el adjudicatario deberá:

- reducir en la medida de lo posible el número de impresiones ajustándolas al máximo a las necesidades.
- utilizar papel 100% reciclado (mínimo 65% post-consumo) y con proceso de blanqueo sin cloro (TCF, PCF...).
- imprimir documentos a dos caras, en blanco y negro

◦ Dokumentuak bi aldetan inprimatzea, zuri-beltzean (behar bezala interpretatzeko koloretan inprimatu behar denean izan ezik), ahal dela 2 orritan alde bakoitzeko, ahalik eta azaleztapen txikienarekin, birziklatzea errazteko.

(salvo que para su correcta interpretación sea necesario imprimirlos en color), preferiblemente en 2 hojas por cada cara, con la menor encuadernación posible, para facilitar su reciclaje.

3. Enpresa esleipendunak hondakinak prebenitzea (berrerabiltzea eta konpontzea) eta behar bezala kudeatzea sustatu beharko du, berrerabiltzea eta birziklatzea errazteko, eta zatikiak bereizita mantenduko ditu, behar bezala kudeatzeko.

3.- La empresa adjudicataria deberá fomentar la prevención (reutilización y reparación) y la correcta gestión de los residuos para facilitar su reutilización y reciclaje, manteniendo las fracciones separadas para su correcta gestión.

4. Enpresa esleipendunak ingurumen-jardunbide egokiak aplikatu beharko ditu zerbitzua garatzeko eskuragarri jarritako espazio fisikoaren erabileran, baliabideen erabilera jasangarria egiteko (ura, energia, materialak, hondakinen kudeaketa).

4. La empresa adjudicataria deberá aplicar buenas prácticas ambientales en el uso del espacio físico disponible para el desarrollo del servicio para un uso sostenible de los recursos (agua, energía, materiales, gestión de residuos).

11.- ARAUBIDE JURIDIKOA

11.- RÉGIMEN JURÍDICO

Bete beharreko araubide juridikoa, ekonomikoa eta administratiboa Agirietan zehar zehazten dena da.

El régimen jurídico, económico y administrativo será el establecido en los Pliegos.

Izaera horretako zerbitzu-kontratu baten enpresa esleipendunak zenbait betebehar izango ditu: zerbitzua hitzartutako jarraitutasunarekin ematea eta zerbitzua ezarri diren baldintzetan erabiltzeko eskubidea bermatzea partikularrei; zerbitzuaren funtzionamendua egokia izateaz arduratzea; zerbitzua betetzeak hirugarrenei eragiten ahal dizkien kalteen ordainak ematea, Administrazioari egozten ahal zaizkion arrazoiengatik eragindakoak direnak salbu. Esleipendunak izango dituen betebehar zehatzak plegu honetan adierazi dira eta, batez ere, 2 eta 5. ataletan.

La empresa adjudicararia estará sujeta a las obligaciones de prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar a los particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones que hayan sido establecidas; de cuidar del buen orden del servicio; de indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del servicio, con la salvedad de aquellos que sean producidos por causas imputables a la Administración. Las obligaciones concretas de la empresa adjudicataria se detallan en este pliego y, especialmente, en los apartados 2 y 5.

Artikulu honetan araututako zerbitzuei atxikitako ondasunak ezingo dira enbargatu.

Los bienes afectos a los servicios regulados en el presente artículo no podrán ser objeto de embargo.

Donostian, sinaduraren egunean

Beatriz Sauce
Ekintza Komunitarioaren Zerbitzuaren burua
Jefe del Servicio de Acción Comunitaria

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado digitalmente :
Miren Nekane Arzallus Iturriza (30/09/2025 11:53 CEST)
Egiaztatzeko / Verificación : https://www.donostia.eus/scve
Eskaera kodea / Código de petición : NP8Q-ES0D-RMYN-B5KN