PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DIURNA Y DEL PROGRAMA HAUSKOR DIRIGIDOS A PERSONAS MAYORES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD, FRAGILIDAD Y DEPENDENCIA LEVE, LA DINAMIZACIÓN DE AZKOITIA LAGUNKOIA ASÍ COMO LA COORDINACIÓN DE TODO.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto definir las condiciones técnicas que regulan la prestación del servicio de atención diurna y del programa Hauskor dirigidos a personas mayores en situación de vulnerabilidad, fragilidad y dependencia leve, la dinamización de Azkoitia Lagunkoia, promoviendo así la coordinación permanente entre estas personas y definiendo asimismo una gestión común para todas ellas.

2. CONTENIDO

2.1 Normativa

El Sistema Vasco de Servicios Sociales (SVSS) está regulado por la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales. Dicho sistema consiste en una red organizada de atención, de responsabilidad pública, orientada a favorecer la integración social, la autonomía y el bienestar de todas las personas, familias y grupos, mediante el ejercicio de las funciones de promoción, previsión, protección y apoyo, mediante prestaciones y servicios fundamentalmente personales y relacionales.

El SVSS tiene entre sus objetivos promover la autonomía de las personas y prevenir y atender las necesidades que las situaciones de dependencia generan tanto a las personas como a las familias.

La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, establece en su artículo 22 el Catálogo del Sistema Social de la Comunidad Autónoma del País Vasco. En él se incluyen las prestaciones económicas y los servicios que deben prestar las administraciones públicas vascas y se determinan las competencias de cada una de ellas. Establece, entre otros, los siguientes servicios de atención primaria (artículo 22.1):

- 1.3 Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial.
- 1.5 Servicio de promoción de la participación y la inclusión social en el ámbito de los servicios sociales.
- 1.7 Servicios de atención diurna.

Asimismo, la Ley de Servicios Sociales determina en su artículo 42.4 que es competencia de los ayuntamientos la prestación de los servicios sociales de atención primaria incluidos en el Catálogo de Prestaciones y Servicios, con excepción del servicio de teleasistencia, cuya competencia recae en el Gobierno Vasco.

2.2 Definición

ESKU739b91ab-7b22-4136-b2c7-ecbfa2d64f95

2.2.1 Servicio de Atención Diurna:
El Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, define de la siguiente manera el servicio de atención diurna a personas mayores:

"Aquellos servicios que ponen recursos a disposición de las personas, en los días en los que se les ofrece una asistencia de intensidad moderada, asociada a necesidades específicas de atención. Dicho servicio se utiliza de forma temporal o permanente, y presta atención a las personas mayores en situación o riesgo de dependencia".

2.2.2 Programa Hauskor:

Intervención socioeducativa y psicosocial con personas mayores de 65 años de Azkoitia que se encuentren en situación de vulnerabilidad, fragilidad y dependencia leve.

Este programa ofrece apoyo socioeducativo y atención psicosocial individual, familiar y comunitaria. Las prestaciones previstas se pueden desarrollar tanto en el domicilio de la persona mayor como en el entorno abierto de la comunidad.

2.2.3 Azkoitia Lagunkoia:

Promueve la participación organizada de la comunidad en la consecución de los objetivos propios del SVSS, así como en la prevención y respuesta a las necesidades susceptibles de ser atendidas a través de los servicios sociales.

Para ello, quiere centrarse en los retos que plantea el envejecimiento de la población en todos los ámbitos de la vida de la localidad. Su objetivo es impulsar una serie de proyectos y actuaciones que tengan como objetivo mejorar el grado de amabilidad de la localidad de Azkoitia, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas mayores y, en consecuencia, del conjunto de la población azkoitiarra. Pretende además promover procesos participativos en la comunidad, al objeto de reforzar el potencial de participación de las personas mayores en la vida de la localidad.

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo principal:

Ayudar a las personas mayores azkoitiarras en situación de riesgo o dependencia leve a que tengan autonomía, con el fin de que puedan continuar con su vida habitual e integrarse en la sociedad, paliando, en su caso, las situaciones de aislamiento.

2.3.2 Objetivos específicos:

- Servicio de Atención Diurna:

ESKU739b91ab-7b22-4136-b2c7-ecbfa2d64f95

- Proporcionar a las personas mayores un marco adecuado para el desarrollo de sus relaciones y actividades sociales.
- Mantener a la persona mayor integrada en su contexto personal y familiar.
- Mantener o recuperar de la mejor forma posible la independencia de cada persona en función de sus capacidades.
- Retrasar la pérdida de capacidades cognitivas, recurriendo para ello a técnicas de estimulación.
- Trabajar el sentimiento de pertenencia al grupo.
- Fomentar la socialización, trabajando la comunicación mutua.
- Evitar las posibles consecuencias del aislamiento.
- Prevenir los síntomas de depresión y ansiedad.
- Profundizar en su relación con el día a día y con la realidad.
- Vivir y potenciar el ocio de forma positiva.
- Trabajar la relación entre la actividad física y la salud.
- Reforzar la atención y la memoria.
- Aumentar la comunicación y potenciar la expresión de la propia opinión.
- Aumentar la creación a través de diferentes actividades.
- Convertirse en agente activo en las actividades comunitarias locales.
- Participación en actividades comunitarias locales.
- Profundizar en las relaciones entre personas de diferentes edades.

- Programa Hauskor:

- Facilitar la detección precoz de personas mayores en situación de vulnerabilidad.
- Identificar a la población azkoitiarra que se encuentre en una situación potencialmente vulnerable y fomentar su participación en el programa, siempre que así lo acepten por su propia voluntad, analizando en profundidad su situación.
- Desarrollar la autonomía de las personas mayores vulnerables, así como adquirir y desarrollar capacidades personales, familiares o grupales (actitudes, capacidades, conocimientos, criterios, pautas, habilidades) que favorezcan la integración social y la adecuada convivencia en el entorno familiar y comunitario.
- Sustituir los hábitos, comportamientos, percepciones, sentimientos y actitudes inadecuadas que puedan tener las personas mayores vulnerables, y fomentar otros que sean más propicios.
- Garantizar la atención y respuesta a la población azkoitiarra en situación de vulnerabilidad.
- Sensibilizar a la población, detectar las personas mayores que se encuentren en esta situación y posibilitar que sean elementos de protección importantes.
- Desarrollar y evaluar periódicamente el Plan de Atención Individual (PIA) de cada persona que accede al programa.
- Elaboración de un marco de intervención con la población azkoitiarra que participa en el programa.

- Azkoitia Lagunkoia:

- Empoderamiento de las personas mayores y sus asociaciones, y promoción de su participación en la comunidad.

ESKU739b91ab-7b22-4136-b2c7-ecbfa2d64f95

- Incorporar a personas de diferentes edades en los procesos de participación, potenciar las relaciones intergeneracionales y la transmisión del conocimiento.
- Sensibilizar sobre el valor social del envejecimiento, y dar a conocer la importancia del envejecimiento activo y el valor de las personas mayores.
- Sensibilizar a la ciudadanía, promoviendo la participación activa en iniciativas que permitan la autonomía, la integración social y la convivencia comunitaria adecuada a las personas mayores que se encuentren en situación de vulnerabilidad.
- Información y orientación a las personas interesadas en participar.
- Desarrollo de acciones formativas.

2.4 Personas destinatarias del servicio

- Personas destinatarias del Servicio de Atención Diurna y del programa Hauskor:

- Personas empadronadas en Azkoitia.
- Personas en situación de fragilidad, vulnerabilidad o soledad, o en cualquier otra situación que los servicios sociales consideren pertinente.
- Azkoitiarras mayores de 65 años en riesgo de dependencia o situación de dependencia leve (1º grado, 25 y 39 puntos en el BVD).

- Personas destinatarias de Azkoitia Lagunkoia:

- Población azkoitiarra en general, que desee realizar una actividad de voluntariado orientada a estos fines.
- Personas que, siendo o no usuarias de otros servicios sociales, deseen participar en la prevención y en la respuesta a estas necesidades a través de grupos, redes u otras iniciativas de ayuda mutua.
- Personas de las organizaciones del tercer sector social que actúan en el ámbito local.
- Personas usuarias de los diferentes servicios y centros y, en su caso, sus familiares.

2.5 Servicios incluidos y excluidos.

2.5.1 Servicio de Atención Diurna:

- Información: permitir a las personas usuarias conocer los derechos y el servicio en tiempo y forma.
- Valoración y seguimiento: Realizar evaluaciones periódicas del Plan de Atención Personalizada.
- Seguimiento y valoración.
- Intervención socioeducativa y psicosocial.
    - Actividad estimulante o rehabilitadora: desarrollar habilidades, actividades y ejercicios sencillos que estimulen las capacidades para realizar las actividades básicas de la vida diaria que intervienen en las múltiples dimensiones de la persona.
    - Educación: actividades de ocio, educación y cultura.

ESKU739b91ab-7b22-4136-b2c7-ecbfa2d64f95

* En el Servicio de Atención Diurna, las actividades comprenderán las siguientes tipologías:

- Actividades que promuevan la salud física.
- Actividades que promuevan la salud cognitiva.
- Actividades que promuevan las relaciones sociales y la integración.
- Actividades lúdicas y manuales.

2.5.2 Programa Hauskor:

- Información: permitir a las personas usuarias conocer los derechos y el servicio en tiempo y forma.
- Valoración y seguimiento: Elaboración, valoración y evaluación periódica de los Planes de Atención Personalizada.
- Acompañamiento social.
- Sensibilización y prevención temprana dirigida a agentes sociales.
- Prevención comunitaria e incidencia en las áreas deficitarias o en los síntomas de personas mayores que se encuentren en situación de vulnerabilidad, fragilidad o dependencia moderada.

2.5.3 Azkoitia Lagunkoia:

- Dinamización del grupo Azkoitia Lagunkoia.
- Orientar las actividades de reflexión, evaluación y mejora entre las personas, grupos y agentes participantes en el grupo, así como ofrecerles una serie de herramientas básicas.
- Redacción de actas, etc.
- Impulsar la iniciativa participativa activa, en particular el fortalecimiento de las relaciones intergeneracionales y la transmisión del conocimiento.
- Organizar y/o llevar a cabo las acciones formativas acordadas y propuestas por el grupo, en línea con lo establecido por el Departamento de Bienestar Social.

2.6 Características de los servicios

El Ayuntamiento de Azkoitia prestará estos servicios públicos de acuerdo con lo establecido en la Ley 12/2008 y en el Decreto 185/2015.

2.6.1 Servicio de Atención Diurna

- El servicio se desarrollará en la sala del edificio designada por el Ayuntamiento de Azkoitia.
- El servicio se prestará por lo general en horario de mañana, de 10:00 a 12:30, y tendrá una duración media de dos horas y media.
- Se prevé ofrecer el servicio en dos grupos. El primero se ofrecerá los lunes, miércoles y viernes, mientras que el segundo se reunirá los martes y los jueves. No obstante, el número de grupos puede variar.

ESKU739b91ab-7b22-4136-b2c7-ecbfa2d64f95

- El calendario se fijará anualmente, de septiembre a julio del año siguiente. El número máximo de personas por cada grupo será de 15. El equipo deberá estar formado por un mínimo de seis personas.
- Al menos habrá una persona profesional dinamizando cada equipo.
- El Ayuntamiento de Azkoitia podrá adaptar las características mencionadas anteriormente a las necesidades del servicio y de las personas usuarias, y podrá asimismo modificar el número de grupos en función del número de solicitudes, para lo que deberá contar con el visto bueno del Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento.

2.6.2 Programa Hauskor.

- Se atenderá a las personas en residencias municipales, viviendas, entornos abiertos, en la comunidad o en aquellos espacios en los que participe la persona susceptible de intervención.
- El servicio se prestará durante todo el año, excepto durante el periodo vacacional de quien gestione el programa.
- Se prevé que el número de azkoitiarras que vayan a ser objeto de intervención individual sea de 15 personas; no obstante, se podrá adaptar dicho número en función de las horas de disponibilidad del equipo profesional vinculado al programa.
- El equipo contará por lo menos con una persona profesional para la gestión directa del programa.
- El Ayuntamiento podrá adaptar las características anteriormente citadas a las necesidades del servicio y de las personas usuarias, para lo que deberá contar con el visto bueno del Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento.

*2.6.3 Azkoitia Lagunkoia***.**

- Las reuniones del grupo Azkoitia Lagunkoia se llevarán a cabo en una sala de cualquier edificio municipal, designada por el propio grupo.
- El grupo se reunirá por lo general una vez al mes, en sesiones de una hora y media de duración.
- El calendario será definido de forma anual por el grupo, de septiembre a julio del año siguiente.
- Al menos habrá una persona profesional dinamizando el equipo.
- La persona profesional que dinamice el equipo dispondrá de una bolsa de horas para llevar a cabo algunas de las iniciativas decididas por propio grupo, así como para impulsar otro tipo de iniciativas.
- El Ayuntamiento podrá adaptar las características anteriormente citadas a las necesidades del grupo, para lo que deberá contar con el visto bueno del Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento.

2.7 Ámbito geográfico

El ámbito geográfico de actuación se ciñe al término municipal de Azkoitia.

ESKU739b91ab-7b22-4136-b2c7-ecbfa2d64f95

3. ORGANIZACIÓN

3.1 Adscripción del servicio

El servicio contratado estará adscrito al Departamento de Bienestar Social, y corresponderá a la persona responsable técnica del departamento y a la persona profesional de trabajo social responsable del programa la coordinación y supervisión de las prestaciones que se deben desarrollar. Entre otros, destacan las siguientes tareas:

- Detección de necesidades del municipio.
- Elaboración de la normativa.
- Coordinación de los recursos existentes para su financiación.
- Recibir información sobre la demanda no atendida.
- Supervisión y control de la publicidad derivada de la prestación del servicio.
- Diagnóstico y valoración de las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio.
- Resolución de solicitudes de acceso y adjudicación del servicio.
- Planificación de la atención al servicio de la persona usuaria.
- Determinación, en su caso, de la aportación económica de la persona usuaria.
- Seguimiento general de la situación de las personas usuarias y evaluación de la calidad del servicio.
- Determinación y comunicación a la entidad adjudicataria de las personas dadas de alta en el servicio, bajas definitivas y suspensiones temporales.
- Acceso a la ficha interna de la empresa sobre cada persona usuaria.

Ninguna de estas competencias podrá ser atribuida, interpretada, trasladada o delegada a otra entidad que no sea el Departamento de Bienestar Social, quien se encargará de su ejercicio a través de su personal.

3.2 Prestación del servicio

El personal que lleve a cabo el Servicio de Atención Diurna, el programa Hauskor y Azkoitia Lagunkoia dispondrá de espacios para la gestión de dichos servicios. Para tal fin, el Ayuntamiento de Azkoitia pondrá a disposición del servicio los debidos locales, sin que suponga gasto alguno para la empresa contratada, incluyendo el acondicionamiento y el consumo energético.

1) Para el Servicio de Atención Diurna, se prevé la sala ubicada en el Hogar del Jubilado:
- Mobiliario (mesas y sillas).
- Armario de recogida de material con llave.
- Pizarra.
- Sistema de reproducción audiovisual.

2) Programa Hauskor: se especificará con el adjudicatario el espacio y mobiliario básico que el Ayuntamiento de Azkoitia pueda poner a su disposición.

ESKU739b91ab-7b22-4136-b2c7-ecbfa2d64f95

3) Azkoitia Lagunkoia: Se utilizarán otros espacios y recursos del municipio, tales como el Elkargune, la Casa de Cultura...

No obstante, cabe destacar que se atenderá a las personas mayores y a sus familiares en residencias municipales, viviendas, espacios abiertos, comunidad o en aquellos espacios en los que participe la persona susceptible de intervención.

3.3 Niveles de intervención

Los servicios deben llevar a cabo intervenciones tanto individuales como colectivas, así como intervención comunitaria. Son las siguientes:

- Ámbito individual: intervención dirigida a cada persona mayor para conocer de los recursos y posibilidades de adaptación de los que disponen para poder adecuar las actividades a sus capacidades reales.
- Ámbito grupal: integrar a las personas usuarias participantes en el grupo, para propiciar su sentimiento de pertenencia.
- Ámbito comunitario: facilitar la integración de las personas mayores en situación de vulnerabilidad en su entorno más cercano y construir así una Azkoitia más amigable.

3.4 Procedimientos de intervención

La empresa adjudicataria desarrollará todos los servicios que se relacionan.

3.4.1 Servicio de Atención Diurna

Se atenderá a todas las personas derivadas por el personal del Departamento de Bienestar Social, y la empresa adjudicataria asumirá los objetivos de intervención socioeducativa y psicosocial que se plantean. Asimismo, se realizarán las valoraciones e informes que se soliciten al respecto.

Durante la prestación del servicio, pueden darse situaciones excepcionales y urgentes que pueden requerir una intervención inmediata. En esta línea, habrá que poner en marcha protocolos de actuación adaptados a cada situación.

- En caso de baja laboral del personal.
- Urgencia médica de la persona usuaria.
- En caso de que la persona usuaria no se encuentre en el centro, intentará ponerse en contacto ya sea con ella o con un miembro familiar.
- Muerte.
- Ante una situación de violencia en el centro.
- Ante una situación de acoso.
- Otras situaciones excepcionales y urgentes que puedan producirse.

3.4.2 Programa Hauskor

ESKU739b91ab-7b22-4136-b2c7-ecbfa2d64f95

Se atenderá a todas las personas derivadas por el personal del Departamento de Bienestar Social, y la empresa adjudicataria asumirá los objetivos de intervención socioeducativa y psicosocial que se plantean. Asimismo, se realizarán las valoraciones e informes que se soliciten al respecto.

El protocolo de actuación que se debe seguir se basa en el procedimiento básico de intervención definido por el Sistema Vasco de Servicios Sociales, que fue establecido por la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales y por el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

- El personal de los servicios sociales municipales se responsabilizará de registrar y valorar la necesidad, si bien contará con el apoyo y con la ayuda profesional contratada.
- Los/as trabajadores/as sociales de los servicios sociales municipales, con la colaboración profesional contratada, elaborarán el Plan de Atención Personalizada (PAP) y fijarán asimismo las áreas y objetivos de intervención, así como el programa/servicio que se precise.
- El equipo profesional contratado definirá y llevará a cabo el plan de intervención acordado junto con la persona trabajadora social de referencia.
- Corresponde al equipo profesional contratado y a la trabajadora social de referencia el seguimiento y evaluación de la intervención y de los objetivos acordados.

A lo largo de todo el proceso, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Realizar una intervención directa, es decir, garantizar la participación y el consenso de las personas mayores en el diseño del plan de atención personal y en los objetivos definidos (participando en las reuniones de coordinación, en las presentaciones de las diferentes compañías y profesionales).
- Elaboración de informes de derivación, seguimiento y finalización de intervenciones de las personas mayores en situación de vulnerabilidad, fragilidad o con un grado leve de dependencia.
- Coordinación de diferentes profesionales que trabajan en la intervención y supervisión de casos.
- Colaborar en la intervención comunitaria y grupal para su puesta en marcha.
- Perspectiva de género.
- Otros aspectos.

3.4.3 Dinamización de Azkoitia Lagunkoia.

Las empresas licitadoras deberán proponer los procedimientos de gestión del programa Azkoitia Lagunkoia, de acuerdo con lo previsto en los presentes pliegos técnicos. Se determinará el procedimiento definitivo con la persona responsable técnica del Departamento de Bienestar Social y la persona técnica responsable del servicio.

3.5 Obligaciones generales de la entidad adjudicataria

ESKU739b91ab-7b22-4136-b2c7-ecbfa2d64f95

- Colaborar con el Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Azkoitia en la puesta en marcha, seguimiento y evaluación de las intervenciones individuales, grupales y comunitarias. En esta línea, participará en las reuniones a las que se convocada y elaborará los informes que se le soliciten.
- Diseñar la programación general de los servicios y remitirla a la persona responsable del contrato, para la aprobación previa a su ejecución.
- Contratar a las personas necesarias para la prestación del servicio en los términos recogidos en este pliego.
- Seguimiento e inspección de los trabajos realizados por las personas profesionales que realizan los servicios.
- Realizar una valoración general anual de los servicios, a través de un informe que presentará a la persona responsable del contrato.
- Prestación ininterrumpida del servicio de acuerdo con las características especificadas. Las bajas producidas en la plantilla deberán ser sustituidas inmediatamente, y deberá acreditarse previamente ante la persona responsable del contrato que las personas sustitutas cumplen los requisitos establecidos para el cargo.
- Comunicar directamente al Departamento de Bienestar Social cualquier incidencia que se produzca en los servicios.
- Cumplir las disposiciones legales vigentes en materia de seguridad e higiene en el trabajo, y asumir la responsabilidad sobre todo lo referente a los accidentes laborales.
- Velar por la calidad técnica de los trabajos que realice y de las prestaciones y servicios que ofrezca, así como por las eventuales consecuencias para la Administración o para terceras personas, derivadas de omisiones, errores, métodos inadecuados o consecuencias indebidas en la ejecución del contrato. Únicamente quedará exenta de responsabilidad cuando los defectos que se observen sean consecuencia directa de una orden de la Administración o de las condiciones impuestas por esta.
- Control e información de puntualidad del personal y asistencia al servicio. Asimismo, una vez que cesen las quejas sobre la hora de llegada o el incumplimiento del tiempo de servicio, deberá investigar lo ocurrido y actuar en consecuencia.
- Suministro de material fungible necesario para el desarrollo de las actividades previstas en la planificación
- No modificación de la figura del personal.
- Facturación mensual del servicio, 12 mensualidades, especificando el mes de facturación y el concepto de servicio. Además, deberá remitir mensualmente junto con la factura las siguientes especificaciones:
  - Incidencias producidas en los servicios.
  - Gastos específicos de material.
  - Asistencia a las personas que participan en los servicios.
  - Otros.

4. RECURSOS HUMANOS

La concesionaria del servicio deberá prever una estructura organizativa que permita la mejor prestación de los servicios previstos en este pliego. El objetivo principal consistirá en la mejora de la calidad de vida de las personas usuarias, y los resultados deberán ser evidentes.

ESKU739b91ab-7b22-4136-b2c7-ecbfa2d64f95

Cada uno de los servicios especificados en el presente pliego dispondrá del personal, infraestructuras y equipamiento necesario para garantizarlos, de acuerdo con los mínimos establecidos en la normativa aplicable. Asimismo, deberá asumir todos los costes generados por dicho personal, que en ningún caso tendrá vínculo administrativo con el Ayuntamiento de Azkoitia. El Ayuntamiento no será responsable de ninguna responsabilidad derivada de las relaciones entre la empresa y su personal.

Contará con una persona coordinadora para la gestión de profesionales y servicios.

El equipo profesional contará con la formación necesaria para el adecuado desempeño de los servicios y funciones que deban prestarse.

En la oferta, se presentará la organización del equipo de profesionales, especificando las funciones de cada integrante, independientemente de que la atención prestada sea directa o indirecta. Se adjuntará asimismo el currículo de cada una de las personas profesionales propuestas.

El Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Azkoitia será el encargado de realizar el seguimiento y control de los servicios contratados, recurriendo para ello a los mecanismos establecidos y a la supervisión continua de las actividades.

4.1 Servicio de Atención Diurna:

- Una persona profesional (1). Personal responsable de tareas que requieren un grado medio de complejidad y autonomía, normalmente con formación superior en Ciencias Sociales y Humanas. Las titulaciones están recogidas en el III Convenio Colectivo de Intervención Social de Gipuzkoa para los años 2019-2022, aprobada por la Resolución del Delegado Territorial de Trabajo y Seguridad Social y publicado en el Boletín Oficial de Gipuzkoa n.º 137 de 21 de julio de 2021.
- Grupo 3, área de intervención social. No obstante, la persona profesional que desempeñe las funciones podrá pertenecer a otro grupo de categoría superior, si bien deberá tenerse en cuenta que la retribución será la correspondiente al grupo 3.
- Experiencia acreditada de al menos un año en intervenciones individuales o colectivas con personas mayores en situación de vulnerabilidad, fragilidad o con grado moderado de dependencia.
- Deberá acreditar conocimientos suficientes de euskera (equivalente al nivel C1).
- Será de aplicación el convenio colectivo de intervención social de Gipuzkoa.
- El número de jornadas dependerá del número y del tipo de grupos.

4.2 Programa Hauskor:

- Una (1) persona educadora. Personal responsable de tareas que requieran una alta complejidad y autonomía, normalmente con formación universitaria de grado medio en Ciencias Sociales y Humanas. Las titulaciones están recogidas en el III Convenio Colectivo de Intervención Social de Gipuzkoa para los años 2019-2022, aprobada por la

ESKU739b91ab-7b22-4136-b2c7-ecbfa2d64f95

Resolución del Delegado Territorial de Trabajo y Seguridad Social y publicado en el Boletín Oficial de Gipuzkoa n.º 137 de 21 de julio de 2021.

- Grupo 2, área de intervención social. No obstante, la persona profesional que desempeñe las funciones podrá pertenecer a otro grupo de categoría superior, si bien deberá tenerse en cuenta que la retribución será la correspondiente al grupo 2.
- Experiencia acreditada de al menos un año en intervenciones individuales o colectivas con personas mayores en situación de vulnerabilidad, fragilidad o con grado moderado de dependencia.
- Deberá acreditar conocimientos suficientes de euskera (equivalente al nivel C1).
- Será de aplicación el convenio colectivo de intervención social de Gipuzkoa.
- Las horas anuales que se ofertarán corresponderán al 50 % de una jornada completa (796 horas).

4.3 Azkoitia Lagunkoia y coordinación de servicios:

- Una (1) persona coordinadora/dinamizadora. Personal responsable de tareas que requieran una alta complejidad y autonomía, normalmente con formación universitaria de grado medio en Ciencias Sociales y Humanas. Las titulaciones están recogidas en el III Convenio Colectivo de Intervención Social de Gipuzkoa para los años 2019-2022, aprobada por la Resolución del Delegado Territorial de Trabajo y Seguridad Social y publicado en el Boletín Oficial de Gipuzkoa n.º 137 de 21 de julio de 2021.
- Grupo 2, área de intervención social. No obstante, la persona profesional que desempeñe las funciones podrá pertenecer a otro grupo de categoría superior, si bien deberá tenerse en cuenta que la retribución será la correspondiente al grupo 2.
- Experiencia en la coordinación y dinamización de programas e iniciativas con personas mayores en situación de vulnerabilidad, fragilidad o grado moderado de dependencia.
- Una sola persona puede ser la responsable de Azkoitia Lagunkoia, coordinadora de los servicios y responsable del programa Hauskor.
- Deberá acreditar conocimientos suficientes de euskera (equivalente al nivel C1).
- Será de aplicación el convenio colectivo de intervención social de Gipuzkoa.
- Las horas anuales que se ofertarán ascenderán a 160. Para la dinamización de Azkoitia Lagunkoia, por su parte, se prevén 100 horas, y otras 60 para la coordinación de servicios.

4.4 Formación del personal:

La adjudicataria deberá presentar un Plan de Formación anual dirigido al personal que vaya a desarrollar los servicios. Estas horas de formación correrán a cargo de la adjudicataria.

5. EQUIPAMIENTO, MATERIAL Y SOPORTES TÉCNICOS.

El Ayuntamiento de Azkoitia pondrá a disposición del servicio y de la empresa adjudicataria los espacios y mobiliario básico para la gestión del Servicio de Atención Diurna, el programa Hauskor y la dinamización de Azkoitia Lagunkoia. Para tal fin, el Ayuntamiento de Azkoitia pondrá a disposición del servicio los debidos locales, sin que suponga gasto alguno para la

ESKU739b91ab-7b22-4136-b2c7-ecbfa2d64f95

empresa contratada, incluyendo el acondicionamiento y el consumo energético. Son los siguientes:

1) Para el Servicio de Atención Diurna, se prevé la sala ubicada en el Hogar del Jubilado:
- Mobiliario (mesas y sillas).
- Armario de recogida de material con llave.
- Pizarra.
- Sistema de reproducción audiovisual.

2) Programa Hauskor: se especificará con el adjudicatario el espacio y mobiliario básico que el Ayuntamiento de Azkoitia puede poner a su disposición.

3) Azkoitia Lagunkoia: Se utilizarán otros espacios y recursos del municipio, tales como el Elkargune, la Casa de Cultura...

El Ayuntamiento de Azkoitia contará además con un presupuesto anual de 2.000 euros para llevar a cabo las acciones que puedan surgir en el seno de Azkoitia Lagunkoia.

La empresa adjudicataria deberá aportar los siguientes elementos:

- Teléfonos, ordenadores, equipos y programas informáticos que garanticen la correcta prestación de los servicios.
- Medios técnicos de comunicación y control (móviles para el personal, correo electrónico) que garanticen la comunicación entre todo el equipo profesional vinculado directa o indirectamente al servicio y al personal del Departamento de Bienestar Social, al objeto de una correcta prestación del servicio en las comunicaciones diarias relativas a los inicios, modificaciones, bajas e incidencias del servicio.
- La empresa adjudicataria del servicio deberá asumir los gastos de otros materiales y servicios necesarios para la atención directa a las personas usuarias, tales como la adquisición y utilización de material fungible necesario para la realización de trabajos manuales, la adquisición y utilización de material para otras actividades (juegos de mesa), incluidos los gastos de transporte de la persona profesional, en aquellos casos en los que fuera necesario el acompañamiento fuera del municipio, etc.
- Corresponde a la empresa contratada la entrega del material fungible y no fungible necesario para el correcto desarrollo del servicio por el equipo profesional.

La empresa adjudicataria deberá disponer además de los siguientes documentos y soportes, a cuyo acceso tendrá derecho en todo momento el Departamento:

A) Un fichero al que el Departamento tendrá derecho de acceder, donde se registrarán individualmente todos los datos administrativos y técnicos de las personas usuarias del Servicio de Atención Diurna y del programa Hauskor:

Identificación
- Número de expediente
- Fecha de solicitud
- Fecha de inicio del servicio

ESKU739b91ab-7b22-4136-b2c7-ecbfa2d64f95

- Incidencias en la prestación del servicio
- Cambios en el estado de la persona usuaria
- Fecha de finalización del servicio.

B) Libro de sugerencias.

C) Libro de reclamaciones.

D) Los soportes de información adaptados de forma oral y escrita, de forma que resulten fácilmente comprensibles y sean utilizados por las personas participantes en los servicios, para garantizar el derecho a la información de la persona usuaria.

E) Los soportes documentales de información interna del Servicio de Atención Diurna (incidencias, control horario y de actividad, etc.), de elaboración de informes descriptivos y de comunicación con la persona usuaria.

F) Una ficha de procedimiento en la que se describan detalladamente los modelos, procedimientos y formas de actuación de atención directa para la correcta prestación de los servicios.

6. CONTROL Y EVALUACIÓN

La persona responsable técnica del Departamento de Bienestar Social del Ayuntamiento de Azkoitia y el personal técnico responsable de los servicios confirmarán su ejecución y su calidad.

La empresa adjudicataria elaborará una propuesta de evaluación, justificación y control del servicio, en el informe técnico que deberá presentar.

La empresa adjudicataria, a través de su equipo profesional, deberá comunicar al Departamento de Bienestar Social la siguiente información documentada, con la siguiente periodicidad:

EN SU MOMENTO

- Las incidencias que impliquen cambios en las prestaciones de los servicios se comunicarán dentro de las primeras 24 horas hábiles desde su conocimiento.
- Serán comunicadas inmediatamente todas aquellas cuestiones que por su gravedad o incidencia puedan alterar la prestación de los servicios.
- Cualquier cambio importante que se produzca en la situación de las personas usuarias o en su entorno inmediato, que pueda afectar a su bienestar.
- Conflictos entre el personal y las personas usuarias del servicio.

MENSUAL

- Informe mensual de casos atendidos en el Servicio de Atención Diurna, etc.

ESKU739b91ab-7b22-4136-b2c7-ecbfa2d64f95

- La entidad adjudicataria facilitará mensualmente una relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas a lo largo del mes, así como un breve resumen de la respuesta dada.
- La entidad adjudicataria será la encargada de presentar mensualmente la documentación necesaria para la facturación y pago del servicio.

ANUAL

- Una memoria anual de cada uno de los servicios, en la que se detallarán como mínimo los siguientes aspectos:
  - Número de personas usuarias/participantes de cada servicio y variaciones a lo largo del año (altas y bajas). Los datos deberán presentarse desagregados por sexo y tramos de edad.
  - Actividades realizadas para la consecución de los objetivos de todos los servicios.
  - Evaluación de los objetivos individuales para cada persona usuaria y grupo. Se hará lo mismo con el grupo de Azkoitia Lagunkoia.
  - Incidencias y dificultades encontradas en los servicios.
  - Propuestas de mejora y necesidades detectadas.
  - Programación para el próximo año.
  - Evaluación de la satisfacción de las personas usuarias.

7. OTROS ASPECTOS.

I. Los servicios contratados estarán sujetos en todo caso a la inspección y vigilancia administrativa. El personal encargado de la inspección y, en su caso, el propio departamento, tendrán acceso a todos los datos necesarios sobre la organización del servicio. La entidad adjudicataria deberá facilitar cuanta información le sea requerida.

II. El personal técnico responsable del Departamento de Bienestar Social promoverá reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con el equipo profesional de la entidad adjudicataria para la recogida de información y documentación relativa a la gestión y desarrollo general del servicio, así como para la coordinación de las actuaciones.

III. La empresa adjudicataria garantizará la formación continua del personal, y promoverá la asistencia al curso de reciclaje profesional.

IV. Al margen de lo establecido en el presente contrato, deberán prestarse los servicios que se estimen necesarios para su correcto desarrollo y cumplimiento, entre ellos la asistencia a reuniones de trabajo informativo.

V. La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad e intimidad de las personas usuarias, así como de cuantos datos sobre los servicios contratados pueda conocer la empresa adjudicataria. En este sentido, deberá preservar el secreto profesional de dichos datos. La empresa adjudicataria deberá indemnizar al Ayuntamiento y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por la vulneración del deber de confidencialidad profesional. Para la utilización por parte de la empresa adjudicataria de los datos personales que han sido objeto de tratamiento automatizado y que resulten necesarios para la ejecución del contrato, se ajustará a lo

ESKU739b91ab-7b22-4136-b2c7-ecbfa2d64f95

dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

8. PERFIL LINGÜÍSTICO

La empresa deberá garantizar el uso de cualquier lengua oficial de la CAPV por parte de la persona usuaria o de cualquier persona destinataria con la que se relacione.

En el caso de que las personas usuarias deseen recibir en euskera los servicios especificados en estos pliegos, la empresa deberá garantizarlo y el equipo profesional vinculado a ellos deberá ofrecer el servicio en euskera.

9. INCORPORACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO.

La formalización del presente contrato se ajustará a los criterios de género aprobados por el Ayuntamiento de Azkoitia. En este sentido, se tendrá en cuenta la perspectiva de género en todos los aspectos del contrato.
Se empleará un lenguaje no sexista en todos los documentos, tales como escritos de presentación del programa, cuestionarios, informes, etc.

En esta misma línea, se tendrá en cuenta la perspectiva de género en el diagnóstico, objetivos, funciones y evaluaciones. La memoria final explicará además el impacto de género, y clasificará y describirá con base en este criterio a las personas usuarias y su situación.

Nork Sinatua / Firmado por: IÑAKI LASA PALACIOS - 15399604T
2022/09/14 01:17:12

Egiaztapen Kode Segurua/Código Seguro de Verificación: **ESKU739b91ab-7b22-4136-b2c7-ecbfa2d64f95**
Dokumentu elektroniko honen paperezko kopiaren osotasuna eta sinadura egiaztatzeko, sar ezazu egiaztapen kode segurua egoitza elektronokoan: ***https://uzt.gipuzkoa.eus?De=01710***
Compruebe la integridad y firma de la copia en papel de este documento electrónico, introduciendo el código seguro de verificación en la sede electrónica: ***https://uzt.gipuzkoa.eus?De=01710***