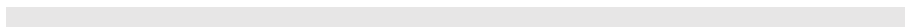


**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA DEL
AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ**

1. OBJETO DEL CONTRATO	3
2. MARCO ORGANIZATIVO Y NORMATIVO	3
2.1. MARCO ORGANIZATIVO.....	3
2.2. MARCO NORMATIVO.....	3
3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA	4
3.1. DEFINICIÓN	4
3.2. OBJETIVOS.....	5
3.3. TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN.....	5
3.4. POBLACIÓN DESTINATARIA.....	6
3.6. LÍMITES DEL SERVICIO.....	7
4. ORGANIZACIÓN DEL PROGRAMA	8
4.1. SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA CON PERSONAS Y FAMILIAS.....	8
4.1.1 Acceso al servicio.....	8
4.1.2. Alta e inicio del servicio.....	9
4.1.3. Servicio en curso.....	10
4.1.4. Seguimiento.....	10
4.1.5. Suspensión o finalización del servicio	10
4.1.6. Delimitación de franjas horarias.....	11
4.1.7. Comunicación de incidencias y/o modificaciones del servicio.....	11
4.2. SERVICIO DE APOYO SOCIOEDUCATIVO A LOS EQUIPOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES.....	13
4.2.1. Acceso al servicio.....	14
4.2.2. Seguimiento y finalización del servicio.....	14
4.2.3. Personal adscrito al servicio	14
5. RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	15
5.1. MEDIOS MATERIALES.....	15
5.2. RECURSOS HUMANOS	15
6. COORDINACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	19

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	1/29
 XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM			

7. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.....	20
7.1. En relación con las personas beneficiarias del servicio	20
7.2 En relación con los aspectos organizativos.....	21
7.2.2. Plan de igualdad	21
7.2.3. Plan de Riesgos Laborales.....	21
7.2.4. Plan de formación.....	22
7.2 En relación con la gestión del programa.....	22
7.1. En relación con la facturación.....	23
8. CALIDAD DEL SERVICIO.....	25
8.1. Reclamaciones, quejas y sugerencias	25
8.2. Encuesta anual de satisfacción	26



Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatuaren osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	XWFZMFTU5YRO257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	2/29
 XWFZMFTU5YRO257CTJ2247U7UM			

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es la contratación de la gestión del PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

El Decreto 185/2015 de Cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales incluye la intervención socioeducativa y psicosocial como una prestación del Sistema de Servicios Sociales de competencia Municipal y la define como el conjunto de prestaciones relacionales de apoyo socioeducativo y/o psicosocial de carácter individual, familiar y/o grupal que pueden desarrollarse tanto en el domicilio familiar (educación doméstica, intervención familiar básica) como en el entorno comunitario (educación de calle, intermediación sociocultural).

2. MARCO ORGANIZATIVO Y NORMATIVO

2.1. MARCO ORGANIZATIVO

La prestación del programa de intervención socioeducativa queda suscrita dentro de la organización administrativa del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz en el Departamento de Políticas Sociales y dentro del mismo en el Servicio de Acción Comunitaria.

El Servicio de Acción Comunitaria, entendido como un servicio de carácter generalista y polivalente, dirige su actuación al conjunto de la población y a aquellas personas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad o de riesgo social.

Para ello realiza actuaciones a nivel individual, grupal y comunitario de prevención, promoción, orientación, apoyo y acompañamiento

Con el objetivo de dar respuesta a las necesidades y demandas sociales de las personas y lograr el mayor bienestar social de las mismas, las actuaciones que se desarrollan están basadas en una atención integral que refuerza la autonomía de las personas y potencia sus recursos propios y los de su entorno comunitario.

Con el fin de apoyar la intervención socioeducativa y psicosocial que se lleva a cabo en los diferentes Servicios del Departamento, el Servicio de Acción Comunitaria es responsable de desarrollar y gestionar programas y recursos como el Programa de Intervención Socioeducativa.

2.2. MARCO NORMATIVO

Las distintas prestaciones y recursos que se implementan y gestionan desde el Departamento de Políticas Sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se rigen de acuerdo a la siguiente normativa básica:

- Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	3/29


XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM

- Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la Carta de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del Euskera.

Así mismo, serán de aplicación la normativa y los procedimientos existentes o a desarrollar que favorezcan o garanticen el buen funcionamiento del programa.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA

3.1. DEFINICIÓN

En el marco legal general de Servicios Sociales se define la intervención socioeducativa como aquella intervención social y educativa que genera procesos de cambio y que promueve el desarrollo personal, social y de la comunidad, utilizando herramientas técnicas personales, fundamentalmente relacionales, con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de las personas, colectivos y de la comunidad, prestando especial atención a situaciones de mayor dificultad y desventaja social.

En el Decreto 185/2015 de Cartera de prestaciones y Servicios del País Vasco se define la intervención socioeducativa como un conjunto de prestaciones relacionales de apoyo socioeducativo de carácter individual, familiar y/o grupal que pueden desarrollarse tanto en el domicilio familiar (educación doméstica, intervención familiar básica) como en el entorno comunitario (educación de calle, intermediación sociocultural).

Siendo una competencia propia de los Servicios Sociales Municipales la detección e intervención con personas y colectivos con necesidades socioeducativas para apoyar y acompañar en la adquisición de recursos personales, el programa de intervención socioeducativa proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, una serie de atenciones preventivas, educativas y promocionales a las personas y familias con dificultades, tendentes a promover, mantener o restablecer su autonomía y funcionalidad y a favorecer su participación y el ejercicio de sus derechos sociales.

El programa de intervención socioeducativa se desarrollará a través de la prestación de dos servicios diferenciados, **el servicio de intervención socioeducativa con personas y familias** y el **servicio de apoyo socioeducativo a los equipos de los Servicios Sociales Municipales**.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	XWFZMFTU5YRO257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	4/29
 XWFZMFTU5YRO257CTJ2247U7UM			

3.2. OBJETIVOS

Los objetivos generales que se persiguen mediante la implementación del programa de Intervención Socioeducativa son:

- Apoyar en la adquisición y desarrollo de capacidades (actitudes, aptitudes, conocimientos, criterios, pautas, habilidades,...) que favorezcan su desenvolvimiento autónomo, su inclusión social y la adecuada convivencia en el medio familiar y comunitario.
- Motivar y promover la modificación de hábitos, conductas, percepciones, sentimientos y actitudes que resulten inadecuados por otros más adaptados.
- Prevenir, detectar y/o constatar situaciones de riesgo de desprotección, dependencia y exclusión, así como identificar factores de riesgo y/o vulnerabilidad.
- Favorecer la mejora del clima convivencial mediante intervenciones tendentes a promover dinámicas funcionales.
- Sensibilizar a las personas que ejercen la crianza sobre sus funciones y responsabilidades en relación a sus hijos/as o personas tuteladas.
- Capacitar a las personas responsables de la crianza en el desarrollo de competencias personales y sociales, apoyando, y en su caso complementando, a los miembros de la unidad familiar.
- Asegurar una atención adecuada a las personas menores de edad, personas dependientes y personas en riesgo de exclusión, evitando o retrasando en su caso la salida del domicilio familiar o de su entorno habitual.
- Apoyar procesos de integración escolar, formativa, laboral y social.
- Favorecer procesos de inclusión de las personas mediante un ejercicio efectivo de sus derechos sociales.
- Desarrollar procesos para la adaptación al medio de las personas y familias facilitando el acceso a los distintos servicios (educación, salud, servicios sociales, cultura, ocio) que permitan alcanzar la suficiente autonomía personal e inclusión social.
- Mantener y promover hábitos socialmente saludables dirigidos a mantener, desarrollar y potenciar el aprendizaje de oportunidades e iniciativas que estimulen la participación en la sociedad.
- Acompañar en los procesos de cambio a las mujeres víctimas de violencia machista, posibilitando su empoderamiento y autonomía hacia una vida libre de violencia.

3.3. TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN

La intervención educativa: entendida como la prestación relacional en virtud de la cual las personas, mediante la relación educativa que establecen con un/a profesional referente, modifican actitudes y hábitos inadecuados y adquieren actitudes y hábitos adecuados para el desenvolvimiento autónomo y la integración social en cualquier contexto.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	XWFZMFTU5YRO257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	5/29
 XWFZMFTU5YRO257CTJ2247U7UM			

El acompañamiento social: entendido como un proceso de intervención social en virtud del cual las personas y familias participan, en interacción con el/la profesional de referencia, en una relación de ayuda y apoyo que va a contribuir a la mejora de su desenvolvimiento autónomo e integración social.

La intervención grupal: entendida como una técnica de intervención relacional que apuesta por el cambio a partir de delimitar y definir una necesidad social compartida, y en ese escenario, las personas definen su participación a partir del reconocimiento de su realidad y con el objetivo de transformarla. Dicha transformación es posible en la medida que en el grupo exista un reconocimiento de las necesidades individuales y asuma una organización interna para satisfacerlas.

La intervención comunitaria: entendida como una técnica de intervención que favorece la incorporación de los recursos naturales de las personas, familias y grupos de una comunidad, en los procesos de resolución y prevención de los problemas sociales, reconociendo la importancia que el apoyo social tiene en las transiciones vitales, en las situaciones de crisis y para el logro del bienestar de las personas.

3.4. POBLACIÓN DESTINATARIA

A partir del marco establecido por el Decreto de Cartera de Prestaciones y Servicios se van a establecer aquellas situaciones y perfiles de población que van a ser atendidos en el seno del programa:

- Personas y familias que presentan déficit en sus recursos y habilidades personales, así como en la disposición de redes de apoyo que permitan el ejercicio de una vida autónoma, que se encuentran en situación de dificultad, vulnerabilidad, riesgo de desprotección, riesgo de exclusión o riesgo de dependencia y precisan de apoyo, acompañamiento y una intervención socioeducativa que favorezca su inclusión.
- Personas y familias con problemas de aislamiento social que evitan la relación con el entorno, ocultando situaciones de grave deterioro en el domicilio.
- Personas y familias con déficit en la higiene y la alimentación, el cuidado de la salud y la adecuada organización doméstica.
En estos casos se pueden dar situaciones extremas de auto-abandono en las que las condiciones de la vivienda suelen ser muy deficitarias en cuanto al mantenimiento o el equipamiento.
- Personas y familias con dificultades o barreras para la inclusión social, con carencia de relaciones personales y sociales y dificultades para el acceso a los servicios y recursos básicos (salud, educación, servicios sociales, alojamiento adecuado.....).
- Mujeres y familias que viven situaciones de violencia de género, las cuales limitan o condicionan su funcionalidad o autonomía.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiatzatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	6/29
 XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM			

- Jóvenes emancipados o que han finalizado su itinerario en el sistema de protección de menores y que pueden precisar de un apoyo socioeducativo en su proceso de transición a la vida adulta.
- Familias con hijos/as menores de edad donde exista una valoración del riesgo de desprotección leve y moderada, así como situaciones en las que sin haberse valorado una situación de desprotección, se considere que existe una situación de vulnerabilidad susceptible de beneficiarse de una intervención socioeducativa.
En aquellos casos donde existan diagnósticos y/o tratamientos relacionados con necesidades especiales de los niñas, niños y adolescentes, se trabajarán las carencias o disfunciones en las habilidades parentales, no las dificultades de la propia discapacidad o trastorno de salud mental u otras que corresponde al ámbito especializado.
- En situaciones específicas, personas y familias que, sin encontrarse incluidos dentro de los perfiles señalados, presentan una situación susceptible de ser atendida en el seno de este programa al valorarse el mismo como un recurso de intervención apropiado.

Quedan excluidas de ser atendidas por este servicio las situaciones de personas cuya atención compete a otras Instituciones.

3.6. LIMITES DEL SERVICIO

No se contemplan como funciones y tareas propias del servicio:

- Atender a miembros de la familia o allegados que habiten en el mismo domicilio que no estén incluidos entre los destinatarios establecidos en el plan de intervención.
- Atender a personas o familias que no estén empadronadas en el término Municipal de Vitoria-Gasteiz.
- Impartir clases particulares sobre materias o asignaturas del curso escolar. Si se contemplarán tareas de organización escolar tanto con las personas adultas como con las menores.
- Tareas de atención terapéutica.
- Tareas de estimulación cognitiva o rehabilitación o aquellas tareas que deban ser realizadas por profesionales específicos (logopedas, terapeutas, fisioterapeutas...).
- Prestación del servicio durante el horario nocturno o más allá de las horas estipuladas para cada usuario en concreto.
- Acompañamiento fuera del término municipal de Vitoria-Gasteiz, salvo excepciones a valorar por el personal técnico municipal.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	XWFZMFTU5YRO257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	7/29
 XWFZMFTU5YRO257CTJ2247U7UM			

4. ORGANIZACIÓN DEL PROGRAMA

El programa de intervención socioeducativa se desarrolla a través del servicio de intervención socioeducativa con personas y familias y el servicio de apoyo socioeducativo a los equipos de los Servicios Sociales Municipales.

4.1. SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA CON PERSONAS Y FAMILIAS

Se trata de un servicio que, dentro del plan de atención personalizada que la persona o familia ha consensuado con las referentes profesionales de los Servicios Sociales Municipales, consiste en una intervención socioeducativa que se presta en el entorno significativo de las personas (domicilio, entorno comunitario, ...) por parte de una figura profesional designada a tal efecto.

Los y las profesionales de los Servicios Sociales Municipales valorarán y determinarán las funciones y tareas que deberá desarrollar la figura educativa.

La actividad profesional de la figura educativa estará centrada en la intervención directa con las personas y las familias atendidas desde los Servicios Sociales Municipales mediante un plan de trabajo consensuado que forma parte de la atención integral que se presta y que persigue los siguientes objetivos:

- Apoyar en la adquisición y desarrollo de capacidades que favorezcan la autonomía e inclusión social de las personas.
- Prevenir, detectar y/o constatar situaciones de riesgo de desprotección, dependencia y exclusión, así como identificar factores de riesgo y/o vulnerabilidad.
- Favorecer la mejora del clima convivencial mediante intervenciones tendentes a promover dinámicas funcionales, sensibilizando a las personas que ejercen la crianza sobre sus funciones y responsabilidades y capacitando a las personas responsables de la crianza en el desarrollo de competencias personales y sociales respecto a la misma.
- Apoyar procesos de integración escolar, formativa, laboral y social, facilitando el acceso a distintos servicios.
- Favorecer procesos de inclusión de las personas mediante un ejercicio efectivo de sus derechos sociales y la participación en la sociedad de las personas más vulneradas.

4.1.1 Acceso al servicio

Los y las profesionales de los Servicios Sociales Municipales, una vez valorada la situación junto a la persona o familia y determinada la idoneidad y aceptación del servicio y sus características (frecuencia y horario), realizará la solicitud del mismo.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	XWFZMFTU5YRO257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	8/29
 XWFZMFTU5YRO257CTJ2247U7UM			

La Unidad de Gestión del Servicio de Acción Comunitaria recibirá la documentación relativa a la prescripción del servicio y remitirá la propuesta de alta del servicio a la entidad adjudicataria.

Esta comunicación se realizará a través de los sistemas de información que se establezcan o de los correspondientes ficheros de intercambio de información.

La propuesta de alta del servicio debe incluir:

- Identificación de la persona o personas destinatarias del servicio y datos de la composición familiar, incluyendo domicilio, teléfono y persona referente.
- Diagnóstico social y/o psicosocial.
- Objetivos del plan de trabajo.
- Perfil de la persona destinataria
- Intensidad y frecuencia del servicio (número de días de servicio y horas semanales)
- Definición de si el servicio es urgente o no
- Perfil de la figura educativa que realiza el servicio

4.1.2. Alta e inicio del servicio

En un plazo máximo de 5 días la entidad adjudicataria deberá comunicar la propuesta de servicio al técnico/a municipal. Dicha propuesta incluirá las características y el calendario del servicio así como el nombre de la persona profesional asignada para su realización.

En caso de necesidad de implementar servicios con carácter urgente, el plazo máximo para su puesta en marcha será de 48 horas salvo que la notificación del servicio a la empresa se haya realizado a partir de las 12.00 horas. Transcurrida esta hora, se concederá un día adicional.

Previo al inicio del servicio, el/la técnico/a municipal mantendrá una reunión de coordinación con la figura educativa asignada para la realización del servicio.

En dicha reunión el personal técnico municipal y la figura educativa establecerán conjuntamente el plan de trabajo específico del servicio con los objetivos a lograr, las acciones a realizar y la calendarización de las mismas.

Así mismo, en esta coordinación se establecerá la fecha de inicio del servicio.

El primer día de servicio consistirá en la presentación del mismo por parte de las distintas figuras profesionales (personal técnico municipal, figura educativa, persona coordinadora). Dicha presentación se puede realizar mediante entrevista en el servicio o en el domicilio de la persona o familia y servirá para consensuar con la persona o familia el plan de trabajo establecido.

El servicio se concederá por un año de duración transcurrido el cual se procederá a la finalización del mismo.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	XWFZMFTU5YRO257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	9/29
 XWFZMFTU5YRO257CTJ2247U7UM			

Excepcionalmente, y si así lo determinan los objetivos que se pretenden alcanzar y se especifica y justifica en el plan de trabajo, la duración del servicio podría ser mayor a un año y nunca superior a tres.

4.1.3. Servicio en curso

Una vez iniciado el servicio la entidad adjudicataria organizará y garantizará la prestación del servicio, debiendo disponer de un mecanismo de control presencial que acredite que los servicios se realicen de la manera acordada.

La entidad adjudicataria dispondrá de los sistemas de información que considere oportunos para permitir el acceso de los y las profesionales a la información de los planes de trabajo de las personas atendidas, garantizando la actualización de esta información cuando se produzcan modificaciones en el mismo.

4.1.4. Seguimiento

Corresponde al personal técnico municipal realizar el seguimiento del servicio mediante la relación directa con las personas beneficiarias y la relación continuada con las personas profesionales de la entidad adjudicataria que participan en la prestación del mismo.

El seguimiento conllevará, como mínimo, las siguientes tareas a realizar por las distintas personas profesionales:

- Antes de finalizar el primer mes de servicio: contacto telefónico o entrevista entre el personal técnico municipal y la empresa adjudicataria para conocer como se está desarrollando el servicio y la adecuación del mismo.
- Cada 4 meses: coordinación presencial entre el personal técnico municipal y el personal de entidad adjudicataria.
Previo a la coordinación, el personal de la entidad adjudicataria presentará un informe de seguimiento del plan de trabajo que deberá incluir información relativa al cumplimiento de objetivos, las acciones realizadas, las incidencias destacables y las necesidades o dificultades detectadas.
En dicha coordinación se valorará la necesidad de introducir cambios o modificaciones en el plan de trabajo. Dichos cambios se consensuarán con la familia previamente a su puesta en marcha.

4.1.5. Suspensión o finalización del servicio

La prestación del servicio podrá suspenderse con carácter temporal (durante un máximo de 6 meses) o finalizarse.

La duración del servicio será de un año transcurrido el cuál se procederá a la finalización del mismo.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	10/29
 XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM			

Los y las profesionales de los Servicios Sociales Municipales, si así lo determinan y consensuan con la familia, podrán realizar una nueva solicitud del servicio que conllevará la elaboración de un nuevo plan de trabajo y la determinación de un nuevo calendario del servicio.

Cualquier otra circunstancia que haya dado lugar a la finalización del servicio será comunicada por parte del Servicio de Acción Comunitaria a la entidad adjudicataria a través de los medios establecidos a tal efecto.

4.1.6. Delimitación de franjas horarias

Con carácter general el servicio podrá prestarse de lunes a sábado entre las 07:00 y las 22:00 horas y excepcionalmente y por causa debidamente justificada en un informe los domingos y festivos en el mismo horario.

Para la facturación de horas por parte de las empresas adjudicatarias se establecen dos tipos de horario:

- Horas ordinarias: De lunes a sábado entre las 07:00 y las 22:00h
- Horas festivas: domingos y festivos entre las 7:00 y las 22:00h. Se entiende por festivos los así declarados por el Gobierno Vasco.

Se establece un máximo de 10 horas semanales por programa. Excepcionalmente se podrán valorar servicios que requieran mayor número de horas.

4.1.7. Comunicación de incidencias y/o modificaciones del servicio

Una vez iniciado el servicio la entidad adjudicataria estará obligada a la aplicación en los servicios de cuantas incidencias (suspensión, reanudación, día sin servicio...) le sean comunicadas por las personas usuarias.

Para las reanudaciones de servicios se deberán respetar los criterios establecidos para las altas de servicio.

La persona usuaria deberá comunicar a la entidad adjudicataria por las vías establecidas por ésta a tal efecto las siguientes circunstancias:

- Anulación puntual del servicio
- Ausencia del domicilio de la persona o personas beneficiarias del servicio
- Ausencia de la persona profesional que presta el servicio

Dicha comunicación implicará la obligación de la entidad adjudicataria a gestionar la incidencia en un sistema informático que garantice su trazabilidad dentro de las 48 horas posteriores a la comunicación de la incidencia.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	11/29
 XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM			

Este registro es imprescindible para acreditar la facturación o no de los servicios y deberá contener:

- La fecha y hora de la comunicación de la incidencia.
- La solución tomada por la entidad adjudicataria con el código de incidencia correspondiente.
- El motivo de la ausencia de la persona profesional que realiza el servicio y la solución adoptada por la entidad adjudicataria.

No se facturarán los servicios no realizados.

La persona beneficiaria del servicio deberá solicitar a través de su profesional municipal referente las modificaciones de calendario y tareas, el cambio de la persona profesional de atención y las situaciones que den lugar a la finalización del servicio.

Desde el Servicio de Acción comunitaria se informará de dichas incidencias a la entidad prestadora del servicio mediante los sistemas de información que se establezcan a tal efecto. La empresa adjudicataria deberá atender con inmediatez las comunicaciones que le sean remitidas dando respuesta en un plazo similar al establecido para las puestas en marcha del servicio.

Durante la prestación del servicio cualquier modificación del plan de trabajo será coordinada y consensuada entre las personas técnicas municipales, las personas profesionales de la entidad adjudicataria y la persona o familia.

La entidad adjudicataria evitará, en la medida de lo posible, realizar cambios en los/las profesionales asignados al servicio o realizar modificaciones en los programas aprobados (calendario y horario) salvo causa sobrevenida (bajas de personal, situación de urgencia,...) debiendo en estos supuestos comunicar los cambios de manera inmediata a las personas usuarias.

Siempre que exista causa motivada, el personal técnico municipal podrá solicitar el cambio en la figura del/la profesional asignada al servicio. Dicho cambio tendrá que ser realizado por la entidad adjudicataria en el plazo máximo de 10 días.

Las sustituciones de profesionales deberán realizarse con profesionales del mismo perfil.

La persona usuaria deberá conocer el nombre del/la profesional que va a acudir a realizar el servicio, prestando especial atención en los casos de sustituciones por vacaciones o bajas laborales.

Cuando se detecte una incidencia grave durante la prestación de un servicio el/la técnico/a municipal emitirá un informe que trasladará a la entidad adjudicataria. Ésta deberá analizar la situación y remitir a su vez una respuesta a través de un informe al servicio de Acción Comunitaria.

Este mismo procedimiento se repetirá en el caso de que la persona usuaria o su familiar, presente reclamación o queja por escrito al Departamento de Políticas Sociales.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	12/29
 XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM			

4.2. SERVICIO DE APOYO SOCIOEDUCATIVO A LOS EQUIPOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

El apoyo socioeducativo a los equipos profesionales de los Servicios Sociales Municipales se concibe como un recurso a disposición de las personas y las familias atendidas, desde el que se presta apoyo en la intervención profesional de los equipos de los Servicios Sociales Municipales y se ayuda a las familias a través de la intervención socioeducativa directa de una figura educativa.

La actividad profesional de la figura educativa estará centrada en la intervención directa con las personas y las familias atendidas en el Servicio Social Municipal y perseguirá los siguientes objetivos:

- Apoyar la intervención psicosocial y socioeducativa que realizan los Servicios Sociales Municipales.
- Mejorar la cobertura de las necesidades personales, familiares y sociales de la ciudadanía atendida en los Servicios Sociales Municipales.
- Partir de las fortalezas de las personas para generar habilidades y conductas que permitan su desenvolvimiento autónomo.
- Favorecer la participación social de las personas y familias atendidas en los Servicios Sociales municipales.
- Establecer acciones educativas que generen cambios en la dinámica y relación familiar o social.
- Colaborar en la realización de los Planes de Atención Personalizada elaborados desde los Servicios Sociales Municipales.
- Crear hábitos, pautas de conducta y actitudes que faciliten el desarrollo personal de todos los miembros de la unidad familiar y que resulten a su vez adecuados en el entorno social.
- Posibilitar el funcionamiento autónomo de las personas y familias y el afrontamiento positivo de las dificultades cotidianas.
- Favorecer la creación o uso de redes sociales de relación y apoyo.
- Favorecer hábitos y conductas adecuadas en relación con el ámbito de la economía doméstica.

Para el cumplimiento de estos objetivos serán claves las siguientes funciones y tareas de la figura educativa:

- Realizar labores de orientación, apoyo, modelaje y acompañamiento socioeducativo en el entorno cotidiano de las personas y familias, en su domicilio, o en espacios comunitarios en áreas como la búsqueda de empleo, de alojamiento, de formación...
- Apoyo en la realización de gestiones en otras instituciones.
- Orientación y modelaje sobre el terreno con respecto a hábitos de vida saludable, consumo responsable, adecuada gestión económica...
- Acercamiento a los diferentes recursos comunitarios.

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	13/29
 XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM			

- Desarrollar la metodología grupal desde la que abordar diversas áreas de interés común de las personas, generando una cohesión grupal y trabajo en el seno del grupo con el objeto de transformar o dar respuesta a las necesidades compartidas y detectadas.
- Registro de las intervenciones realizadas con las personas y familias para el traslado de la información a los y las técnicos municipales en las coordinaciones establecidas a tal efecto.

Esta figura educativa realizará su trabajo en el Servicio Social Municipal al que esté adscrito y en el entorno comunitario de las personas y familias y, si fuera preciso, en el propio domicilio de las personas destinatarias del servicio.

Su jornada laboral se desarrollará dentro de la franja horaria comprendida entre las 8:00 y las 15:00. Excepcionalmente se podrán realizar intervenciones en horario de tarde sin que esto suponga un aumento de la jornada que se compensará en detrimento del horario habitual.

El calendario laboral de las figuras educativas se establecerá previo acuerdo con los y las profesionales municipales y respetando aquellos momentos en los que los Servicios Sociales Municipales a los que están adscritos no desarrollan actividad laboral.

4.2.1. Acceso al servicio

El acceso a la atención por parte de la figura educativa de apoyo en los Servicios Sociales Municipales se realizará a demanda de las personas técnicas municipales referentes de caso y tras haberlo consensuado con la persona o familia atendida.

El personal técnico municipal propondrán la participación de la figura educativa cuando detecten situaciones que son susceptibles de una intervención socioeducativa.

A partir de ese momento se planteará una calendarización con un principio y un fin de la participación de dicho profesional en la intervención.

El equipo de profesionales junto a las personas destinatarias del servicio elaborarán el plan de trabajo identificando los objetivos que se persiguen, las acciones a realizar y la calendarización del mismo.

4.2.2. Seguimiento y finalización del servicio

Tras la incorporación de la figura educativa en la atención la coordinación entre las personas profesionales de los Servicios Sociales Municipales y las figuras educativas será continua y finalizará cuando así lo determine el plan de trabajo establecido.

4.2.3. Personal adscrito al servicio

Se dispondrá de una figura educativa en cada zona de Servicios Sociales de Base y en el Servicio de Infancia y Familia Municipal.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	14/29
 XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM			

5. RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1. MEDIOS MATERIALES

La entidad adjudicataria deberá contar con una oficina en el municipio de Vitoria-Gasteiz durante la vigencia del contrato.

Además deberá disponer o poner a disposición del contrato los medios electrónicos, informáticos o telemáticos necesarios que a efectos de coordinación, comunicación de datos y en general para garantizar la máxima eficacia en la gestión del servicio deberán ser compatibles con aquellos utilizados por el Departamento de Políticas Sociales Municipal.

La entidad adjudicataria garantizará los medios necesarios para la conexión permanente y necesaria durante el horario de prestación de los servicios y en especial para la asistencia en casos de urgencia.

A nivel interno deberá disponer de medios que garanticen la comunicación de las figuras educativas con las personas responsables de la entidad adjudicataria durante todo el tiempo que se presta el servicio.

A nivel externo deberá disponer de medios que garanticen la comunicación con el Departamento, en horario de oficinas. Además, deberá contar con un sistema de atención a cualquier incidencia que se pueda generar durante el horario de prestación de servicios, garantizando la transmisión de la información a los/as profesionales referentes en la mayor brevedad de tiempo posible.

La entidad adjudicataria deberá disponer de medios y un sistema que permita la gestión de las incidencias comunicadas por las personas beneficiarias de los servicios a la mayor brevedad y con la mayor eficacia.

Todo el personal de atención directa deberá portar tarjetas identificativas.

5.2. RECURSOS HUMANOS

La empresa adjudicataria está obligada a aportar los medios personales suficientes para la prestación de los servicios incluidos en el programa de intervención socioeducativa.

La entidad adjudicataria procederá a la adscripción para la cobertura del Servicio de Intervención Socioeducativa de un equipo multidisciplinar que disponga de los siguientes profesionales:

- Coordinador/a responsable: la empresa designará a esta figura que será la responsable directa del conjunto de servicios contratados, con una dedicación de un cuarto de jornada, que pertenezca al ámbito social y con cualificación para desarrollar funciones de dirección, planificación y gestión.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	XWFZMFTU5YRO257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	15/29
 XWFZMFTU5YRO257CTJ2247U7UM			

- Coordinador/a técnico/a: profesional encargada de tareas que requieran altos niveles de complejidad y autonomía. Normalmente, aunque no exclusivamente, con formación universitaria en materias propias o relacionadas con la intervención socioeducativa y una experiencia de al menos 2 años en el desempeño de labores de coordinación. Entre las funciones y tareas más importantes están las siguientes:
 - o Organización, distribución y asignación de los casos, garantizando que las figuras educativas dispongan de las características e información necesaria de las personas y familias.
 - o Selección del/la profesional que realiza cada servicio, teniendo en cuenta las características de los casos y las tareas a realizar, tratando de adecuar en lo posible las competencias formativas y habilidades técnicas y personales del/a profesional con las necesidades a cubrir con el servicio.
 - o Coordinación y colaboración para la supervisión de las intervenciones y el seguimiento de los casos tanto en relación con las figuras educativas como con el personal técnico municipal.
 - o Actuar como referente de la entidad adjudicataria en relación con la persona o familia facilitando la información solicitada o realizando las gestiones oportunas.
 - o Apoyo a la labor que realizan las figuras educativas, facilitando el desempeño de sus funciones acorde con el marco técnico del programa.
 - o Garantizar una respuesta adecuada en cuanto a la gestión de incidencias y cumplimiento de responsabilidades atribuibles a la entidad adjudicataria.
- Administrativo/a: realizará la gestión del servicio y responderá a las necesidades del contrato en labores administrativas de facturación e incidencias.
- Figuras educativas: el equipo de atención directa estará cualificado para el desempeño y realización de las siguientes funciones y tareas:

Funciones y tareas socioeducativas. Aquellas que, requiriendo altos niveles de complejidad y autonomía, son desarrolladas por personas con formación en materias propias o relacionadas con la intervención socioeducativa.

Se deberá garantizar el número suficiente de profesionales para dar cobertura a las necesidades del programa.

Todas ellas dispondrán de las siguientes competencias:

 - o Aplicar metodologías específicas de la acción socioeducativa.
 - o Asesorar y acompañar a individuos y grupos en procesos de desarrollo socioeducativo.
 - o Capacidad para elaborar proyectos educativos.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	16/29
 XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM			

- Capacidad de intervenir en el plano educativo: observación y análisis, provocar la demanda y elaborar diagnóstico, intervenir con estrategias participativas, toma de decisiones y resolución de conflictos.
- Capacidad de trabajo en equipo: interdisciplinar, coordinado, formación permanente, actualización formativa, incorporación de TIC.
- Capacidad de formación continua: diagnosticar necesidades formativas propias, buscar recursos formativos, aprender de la práctica.
- Capacidad para gestionar recursos: análisis y utilización.

Las figuras educativas adecuarán su intervención a las características de las personas y familias beneficiarias del servicio y a los objetivos planteados en el plan de trabajo desarrollando las siguientes funciones:

- Generación de redes sociales, contextos, procesos y recursos educativos y sociales.
- Mediación social, cultural y educativa.
- Transmisión, desarrollo y promoción de la cultura.
- Conocimiento, análisis e investigación de los contextos sociales y educativos.
- Diseño, implementación y evaluación de programas y proyectos educativos.
- Gestión, dirección, coordinación y organización de instituciones y recursos educativos
- Conocer la realidad de la persona o familia beneficiaria del servicio.
- Colaborar con el equipo referente que atiende a la persona en la elaboración del plan de trabajo a implementar y en la realización del seguimiento y evaluación del mismo.
- Desarrollar y potenciar a través de intervenciones educativas, el desarrollo de capacidades personales y/o familiares, favoreciendo el desenvolvimiento autónomo, la inclusión social y la adecuada convivencia en el medio familiar y comunitario, siguiendo el plan de atención personalizada elaborado.
- Desarrollar a través de intervenciones educativas la sustitución de hábitos, conductas, percepciones, sentimientos y actitudes, que resulten inadecuados por otros más adaptados.
- Favorecer la participación a todos los niveles.
- Prevenir, observar, identificar, analizar e informar de las carencias observadas en la dinámica personal y/o familiar que influyan en la vida de las personas familias y que puedan afectar a su desarrollo físico, psíquico y social, potenciando los factores de protección existentes.

Para la consecución de los objetivos marcados y en ejercicio de sus funciones se realizarán con carácter general las siguientes tareas:

- Información, orientación, asesoramiento.
- Detección de situaciones de riesgo.
- Apoyo y seguimiento familiar.
- Apoyo a la organización individual/familiar.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	XWFZMFTU5YRO257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	17/29
 XWFZMFTU5YRO257CTJ2247U7UM			

- Apoyo para la adquisición de habilidades personales, parentales o de cuidado.
 - Apoyo personal y familiar para la resolución de conflictos cotidianos.
 - Apoyo para el cambio personal/familiar.
 - Apoyo al aprendizaje de competencias y recursos personales.
 - Aportar cuantos datos se determinen por los referentes de caso de lo Servicios Sociales Municipales
- Desarrollar dinámicas grupales para adquisición de competencias personales y sociales.

Funciones y tareas para la integración social. Aquellas desarrolladas por personas con titulación media en Intervención Social o cualquier otra titulación que de conformidad a la legislación vigente estén habilitadas para el ejercicio de dichas funciones, que deberán estar capacitadas para organizar, implementar y evaluar una intervención de integración social aplicando estrategias y técnicas específicas, promoviendo la igualdad de oportunidades y garantizando la creación de entornos seguros, adecuados al perfil de las personas o familias destinatarias.

La empresa deberá garantizar el número suficiente de profesionales para dar cobertura a las necesidades del programa.

Todos/as los/as profesionales dispondrán de las siguientes competencias:

- Aplicar metodología y conocimientos propios de su perfil profesional.
- Asesorar y acompañar a individuos y grupos en procesos de desarrollo e integración individual, grupal y en la comunidad.
-

Las funciones específicas a realizar serán las siguientes:

- Elaborar propuestas de integración social en base a las pautas y necesidades detectadas y colaborar el seguimiento y evaluación del plan de trabajo establecido.
- Programar actividades de integración social aplicando los recursos y estrategias metodológicas más adecuadas.
- Organizar e implementar actividades de entrenamiento en habilidades de autonomía personal y social, evaluando los resultados conseguidos.
- Trabajar con las personas/familias, en el ámbito de la vida cotidiana ayudando y acompañando en los procesos de inclusión.
- Favorecer la participación e integración en la comunidad.

Para la consecución de los objetivos marcados y en ejercicio de sus funciones se realizarán con carácter general las siguientes tareas:

- Apoyar en la organización a personas y familias y acompañamiento en la realización de las actividades programadas.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	18/29
 XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM			

- Realizar las intervenciones de mediación y acompañamiento, dirigidas al entrenamiento para la adquisición de habilidades sociolaborales en las personas /familias.
- Detectar, generar y utilizar recursos sociales y comunitarios para la realización de intervenciones socioeducativas con las personas/familias
- Potenciar redes naturales y de autoayuda
- Observar y registrar el funcionamiento familiar/personal según las pautas de los/as referentes.
- Acompañar y mediar para motivar, restablecer y mantener los vínculos familiares y sociales de las personas.
- Aportar cuantos datos se determinen por los y las profesionales Municipales.

La empresa adjudicataria deberá hacer entrega en el Departamento de Políticas Sociales de una declaración jurada en la que conste que obran en su poder las certificaciones del Registro Central de delincuentes sexuales y, en su caso, también de dichos certificados del país de nacionalidad, y que las mismas son negativas de todas aquellas personas que realicen servicios en los que se atienda a personas menores de edad o en situación de dependencia.

Las relaciones laborales entre la entidad adjudicataria y el personal contratado por ésta se ajustarán a los Convenios del sector vigentes (Convenio colectivo extraestatutario de eficacia limitada del Servicio de Ayuda a Domicilio de Álava y Convenio colectivo de Integración Social de Álava) siendo exclusiva la responsabilidad de la empresa en la gestión de cuantas incidencias se deriven de su personal.

En lo relativo a faltas y sanciones disciplinarias, la entidad adjudicataria estará obligada a aplicar lo recogido en el Convenio del Sector vigente en cada momento, informando puntualmente al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz de las mismas.

6. COORDINACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Para el cumplimiento de los objetivos del Servicio de Intervención Socioeducativa, se constituirá una Comisión Técnica de seguimiento que estará integrada por un mínimo de 4 personas y un máximo de 6, de las cuáles dos lo estén en representación del Departamento de Políticas Sociales y otras dos de la entidad adjudicataria de la gestión del programa.

Esta Comisión se reunirá con carácter ordinario cuatrimestralmente y con carácter extraordinario a requerimiento de cualquiera de las partes.

En las reuniones de coordinación se tratarán los siguientes aspectos:

- Revisión de la situación general del servicio
- Control de calidad en la prestación del Servicio

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	19/29
 XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM			

- Modificaciones sustanciales en la gestión del servicio
- Formación realizada en el periodo
- Reclamaciones, sugerencias y quejas
- Resolución de incidencias surgidas en el periodo
- Otros aspectos que se consideren oportunos.

Al margen de las reuniones planificadas, la coordinación entre las personas referentes e intervinientes del Departamento de Políticas Sociales y de la entidad adjudicataria se realizará de manera continuada y fluida por vía telefónica, telemática o presencial. A tal fin la entidad adjudicataria deberá habilitar los medios necesarios y adecuados.

El Servicio de Acción Comunitaria llevará a cabo las acciones de coordinación y seguimiento de carácter técnico y administrativo preciso para garantizar el buen funcionamiento del servicio.

El equipo técnico municipal mantendrá la coordinación necesaria con la entidad adjudicataria a través de las figuras de coordinación que garanticen el intercambio de información y trasvase de datos necesarios para la adecuada prestación de los programas individualizados.

7. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

El Servicio de Acción Comunitaria podrá dictar las directrices, orientaciones e instrucciones necesarias para la mejora de la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria se asegurará de que su personal actúe conforme a los principios de confidencialidad, discreción en su trabajo y respeto a las personas usuarias. Además deberán cumplir con las medidas de Seguridad e Higiene establecidas en la legislación vigente.

7.1. En relación con las personas beneficiarias del servicio

En la relación entre el personal de la entidad adjudicataria y las personas beneficiarias del servicio se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- La entidad adjudicataria del contrato no podrá encomendar la prestación del servicio al personal que tenga una relación de parentesco hasta el segundo grado de afinidad y el tercero de consanguinidad con la persona destinataria del mismo.
- La entidad adjudicataria del contrato prohibirá a su personal recibir cualquier tipo de gratificación, donación o contraprestación económica por parte de las personas beneficiarias del servicio.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	20/29



XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM

- La entidad adjudicataria y el personal que presta la atención directa deberán evitar todo conflicto personal con las personas usuarias. En caso de presentarse algún incidente, se deberá informar expresamente a los responsables técnicos municipales.
- No podrá llevar a cabo reanudaciones de servicios en situación de suspensión sin el visto bueno del personal técnico Municipal salvo las producidas tras periodos vacaciones del referente educativo.
- En todo momento habrá una persona de la entidad adjudicataria localizable a través del teléfono para atender los casos de urgencia que puedan surgir a cualquier hora del día, tanto en días laborables como en fines de semana y festivos.

7.2 En relación con los aspectos organizativos

7.2.1. Protección de riesgos laborales: seguridad y salud laboral

La entidad adjudicataria debe cumplir las medidas de Seguridad e Higiene establecidas en la legislación vigente, así como adoptar las medidas técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias.

Asimismo, con el objeto de salvaguardar el derecho a la salud de las personas trabajadoras que prestan servicio a personas beneficiarias que padecen enfermedades infecto-contagiosas que supongan grave peligro para la salud, la entidad adjudicataria informará a su personal de las medidas preventivas que habrán de observar para protegerse de dichas enfermedades y evitar cualquier riesgo o contagio, debiendo facilitar a su cargo las medidas que sean necesarias (guantes, mascarillas, bata, etc.), siguiendo siempre las recomendaciones del Gobierno Vasco y del Departamento de Salud de Osakidetza.

7.2.2. Plan de igualdad

La entidad adjudicataria está obligada a disponer y aplicar un Plan de Igualdad en el marco de la ejecución del contrato que deberá entregar al inicio del mismo.

Así mismo deberá incorporar la perspectiva de género en la prestación de los servicios durante toda la vigencia del contrato en lo relacionado con la selección de personal, medidas de conciliación, planes de formación,... y deberá utilizar un lenguaje inclusivo que promueva valores de igualdad y diversidad eliminando toda documentación, material e imagen que pueda ser discriminatoria y realizar acciones de prevención para que no se den situaciones de discriminación por razón de sexo.

7.2.3. Plan de Riesgos Laborales

La entidad adjudicataria está obligada a disponer y aplicar un Plan de Riesgos Laborales que deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de su actividad como en todos los niveles jerárquicos de esta. Deberá recoger la evaluación de riesgos laborales y la planificación de la actividad preventiva.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	XWFZMFTU5YRO257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	21/29
 XWFZMFTU5YRO257CTJ2247U7UM			

7.2.4. Plan de formación

La entidad adjudicataria deberá disponer y aplicar un plan de formación que deberá presentar al Departamento de Políticas Sociales al inicio del contrato y anualmente durante la vigencia del mismo.

El Departamento de Políticas Sociales se reserva la facultad de indicar a la entidad adjudicataria la realización de jornadas formativas específicas y de actualidad que considere de interés y que incidan en la calidad y buena marcha del programa y respondan a las necesidades detectadas en las personas y familias beneficiarias.

7.2 En relación con la gestión del programa

La empresa adjudicataria del servicio remitirá a los técnicos encargados de la gestión del programa en los plazos establecidos la siguiente información:

- Cada 4 meses:
 - Informe individualizado de seguimiento de la intervención realizada (plan y programa de trabajo) elaborado por las figuras educativas de atención.
 - Informe de reclamaciones, sugerencias y quejas que deberá incluir la respuesta a las mismas.
 - Informe de las incidencias graves surgidas en el periodo que deberá incluir la respuesta a las mismas
- Anualmente y dentro del primer trimestre posterior al vencimiento del año de contratación:
 - Memoria anual que deberá incluir lo siguiente:
 - Altas, bajas, tipo de incidencias en el periodo
 - Nº de personas atendidas y perfil de las personas y unidades de convivencia (incluir datos de edad y sexo)
 - Distribución horaria y semanal de los servicios
 - Nº de horas de atención y distribución horaria y semanal de los servicios
 - Nº de figuras educativas
 - Modificaciones en programas por criterio organizacional de la empresa (cambios de calendarios, de profesional,...)
 - Reclamaciones recibidas y resolución de las mismas.
 - Información sobre sanciones y motivos
 - Control de presencia en los domicilios
 - Nº de reuniones y horas de coordinación y contenidos de las mismas
 - Nº de reuniones de coordinación con los Servicios Sociales Municipales para seguimiento de programas, contenidos y propuestas
 - Formación llevada a cabo, participantes y horas
 - Memoria del material adquirido.
 - Coste detallado del servicio contratado
 - Plan anual de formación e informe de evaluación del mismo
 - Informe de los resultados de la encuesta de satisfacción de las personas usuarias
 - Informe de reclamaciones, sugerencias y quejas que deberá incluir la respuesta a las mismas.
 - Informe de las incidencias graves surgidas en el periodo que deberá incluir la respuesta a las mismas
 - Informe de propuestas de mejora realizadas por el personal de la empresa y las personas beneficiarias.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	22/29
 XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM			

- Informe anual sobre el personal de la empresa adscrito a la prestación de los SISE que deberá incluir lo siguiente:
 - Número de trabajadores/as al inicio y fin del periodo, puesto y porcentaje de dedicación
 - Número de I.T. de los/as trabajadores/as
 - Informe sobre los servicios que suponen un riesgo laboral para la plantilla

La figura de coordinación técnica de la entidad adjudicataria comunicará a las personas beneficiarias del servicio con la mayor inmediatez, y por las vías habilitadas a tal efecto cualquier cambio de profesional que se realice así como cualquier cambio o novedad en la prestación del servicio con el objeto de proporcionar la suficiente seguridad y tranquilidad a las personas beneficiarias.

Las figuras profesionales que desempeñan los servicios deberán disponer de una tarjeta identificativa facilitada por la entidad que puedan mostrar a la persona o familia beneficiaria del servicio para acreditar su identidad.

La entidad adjudicataria deberá disponer de los medios necesarios para garantizar el derecho de las personas usuarias del servicio a ser atendidas en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAV.

La empresa adjudicataria dará cuenta inmediatamente al personal técnico Municipal referente de las siguientes situaciones:

- Variación en la situación de la persona usuaria: cuando haya cambios en la situación de las personas usuarias o en la prestación del servicio, la empresa adjudicataria está obligada a informar y/o derivar a la persona usuaria al Servicio Social Municipal correspondiente, a fin de que puedan adoptarse las medidas oportunas para adaptar el servicio a las necesidades detectadas con la máxima urgencia.
- Notificaciones / quejas por hurto o robo: si la queja o la comunicación de la incidencia de hurto o robo la realiza la persona usuaria o algún familiar a la entidad adjudicataria, ésta deberá ponerlo en conocimiento de la Jefatura del PAD dejando constancia escrita a través de informe. Posteriormente, la empresa ha de remitir a esta misma jefatura un informe sobre la incidencia y las medidas adoptadas.
- Colocación de cámaras en los domicilios: En el caso de que la empresa adjudicataria realice un servicio en el que las personas usuarias dispongan de cámaras de videovigilancia en el domicilio, la empresa deberá garantizar que personal educativo da su consentimiento. Éste se recogerá en un documento firmado en el que se acuerdan las condiciones de dicha grabación de imágenes.

7.1. En relación con la facturación

La empresa adjudicataria del servicio remitirá a la unidad de gestión del Servicio de Acción Comunitaria en los plazos establecidos la siguiente información:

- Diariamente:

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	23/29
 XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM			

- Parte de incidencias del servicio en el que se recogerán altas, bajas, ampliaciones, reducciones, cambios de días, de franjas horarias y cambios de programas, de tareas y profesionales asignados/as a los servicios, indicando la fecha y el motivo de las mismas. Se debe señalar el nombre, DNI y número de expediente de la persona usuaria. Incluirá también las observaciones que se consideren pertinentes.
 - Fichero de incidencias de suspensión, reanudación, extinción, modificación puntual en cualquiera de sus modalidades y horas de coordinación, al objeto de cotejo y cierre de las incidencias enviadas por este servicio. Se indicará el número de expediente, fecha de la incidencia, unidades (+/-horas) e incluirá también una explicación detallada del motivo de la incidencia.
Este fichero será remitido en soporte informático compatible con los de este Servicio de acción Comunitaria.
- Mensualmente (los primeros 10 días de cada mes)
 - Factura correspondiente a los servicios realizados en el mes anterior. Deberá especificar el mes al que se refiere y las horas de servicio con especificación entre horas laborables y festivas y horas de coordinación.
Deberá incluir los posibles ajustes de facturaciones anteriores especificando número de horas laborables y festivas. En el caso de existir ajustes de horas entre un mes y otro se adjuntará a la factura una hoja explicativa de los mismos con indicación de:
 - Nombre
 - Apellidos
 - Número de expediente
 - Número de horas de ajuste
 - Fecha a la que corresponde
 - Detalle del motivo de las citadas horas.
 - Fichero de facturación en soporte informático compatible con los del Servicio de Acción Comunitaria incluyendo: código de empresa, año y mes de facturación, número de expediente, nombre y apellidos del titular del servicio, cómputo total de horas facturadas diferenciando horas laborables y festivas y horas de coordinación.
 - Archivo en formato excel que recoja la relación de expedientes con detalle de los calendarios vigentes a esa fecha (día de la semana, franjas horarias, horas total semana, indicación de festivos, recuperación de festivos, calendarios quincenales, otros con carácter especial en ese mes). Este archivo identificará a cada persona usuaria con su número de expediente y su nombre y apellidos.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua Fecha y Hora	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	24/29
 XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM			

- Informe mensual que recoja para cada expediente lo siguiente: número de expediente, nombre y apellidos y su situación: alta, baja, tipo de incidencia aplicada, modificaciones de calendario/hora y/o franjas horarias así como a las fechas a las que se refiere.

La empresa adjudicataria atenderá con inmediatez las comunicaciones que le sean remitidas desde la Unidad de Gestión del Servicio de Acción Comunitaria facilitando acuse de recibo a todas las comunicaciones y dando respuesta diligente a las mismas que en ningún caso podrá exceder los cinco días laborables.

8. CALIDAD DEL SERVICIO

El Departamento de Políticas Sociales establecerá las medidas que considere oportunas para el control del cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en el presente pliego así como un seguimiento durante la vigencia total del contrato.

El personal técnico Municipal realizará un seguimiento continuado del programa y los servicios, proponiendo las modificaciones y mejoras necesarias para el logro de los objetivos propuestos.

La entidad adjudicataria será la responsable de la calidad de los servicios que se presten así como de las consecuencias originadas por los errores, omisiones o incidencias acontecidas en los mismos. Para un buen desarrollo del programa la entidad adjudicataria deberá realizar el control de calidad a través de los medios que considere oportunos.

La entidad adjudicataria deberá facilitar la participación de su personal y de las personas beneficiarias en la mejora del servicio facilitando canales de comunicación y propuestas que deberán ser recogidas en un informe anual.

8.1. Reclamaciones, quejas y sugerencias

La empresa adjudicataria deberá atender correctamente cualquier reclamación, queja o sugerencia que reciba y responderla por escrito en el plazo de 15 días.

Deberá informar a las personas usuarias de la existencia de un procedimiento de reclamaciones, quejas y sugerencias que podrán dirigirse directamente a la empresa y facilitar los mecanismos para ello.

La entidad adjudicataria deberá realizar cada cuatro meses un informe de reclamaciones, sugerencias y quejas que deberá incluir la respuesta a las mismas. Dichos informes deberán incorporarse a la memoria anual.

Los Servicios Sociales Municipales podrán recoger reclamaciones, quejas y sugerencias a través de los canales habituales (010, oficinas de registro) y en la atención directa con las

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	XWFZMFTU5YRO257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	25/29
 XWFZMFTU5YRO257CTJ2247U7UM			

personas o familias beneficiarias del servicio. Si la reclamación o queja se realiza por escrito, será enviada a la entidad adjudicataria para que en el plazo de 15 días facilite una respuesta.

En caso de que la queja se reciba en el contexto de la atención directa desde los servicios Municipales, el personal técnico municipal deberá dejarla recogida en un informe para su traslado a la entidad. El plazo para la resolución será el mismo que en el caso anterior.

En los casos en los que se reciban quejas por la mala praxis de las figuras educativas que prestan el servicio la entidad adjudicataria debe sustituir al profesional de forma cautelar hasta aclarar lo sucedido. Siempre que se considere una falta o situación grave, la entidad deberá informar de forma inmediata y por escrito al Servicio de Acción Comunitaria de las medidas que se tomen.

8.2. Encuesta anual de satisfacción

La entidad adjudicataria realizará una encuesta anual de satisfacción de al menos un 70% de las personas usuarias del servicio. El contenido de la misma se acordará anualmente entre el Servicio de Acción Comunitaria y la empresa. Posteriormente se emitirá informe con los resultados que deberá ser incluido en la memoria anual.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	XWFZMFTU5YRO257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	26/29


XWFZMFTU5YRO257CTJ2247U7UM

ANEXO 1 – ACUERDO PARA LA PROTECCIÓN DEL DERECHO AL HONOR, A LA INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR Y A LA PROPIA IMAGEN DEL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA POR CUENTA DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

ACUERDO PARA LA PROTECCIÓN DEL DERECHO AL HONOR, A LA INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR Y A LA PROPIA IMAGEN DEL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA POR CUENTA DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

Por una parte, la persona usuaria del SISE, D./D^a....., con DNI Y que reside en el domicilio sito en la calle....., localidad de o, D./D^a....., con DNI, persona que actúa en representación de beneficiaria del SISE reconocido por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Por otra parte, el/la trabajador/a D./D^a....., con DNI....., prestador del Servicio municipal en el domicilio mencionado.

Dada la existencia de cámaras de video-vigilancia instaladas en las distintas dependencias del domicilio que constituye residencia habitual de la persona usuaria, así como el lugar de prestación del SISE del/a trabajador/a.

Y puesto que estas cámaras están instaladas en un ámbito estrictamente doméstico y privado, por parte de personas vinculadas a la persona usuaria (por relación familiar o análoga), al objeto de proporcionarle un seguimiento permanente no presencial y una mayor tranquilidad y seguridad a la persona/s usuaria/s y/o cuidadoras de su entorno,

ACUERDAN

PRIMERO.- Que la captación y tratamiento posterior de las imágenes tanto de la propia persona usuaria, familiares, visitas; como del/la trabajador/a que presta el Servicio de Ayuda a

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	27/29
 XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM			

Domicilio en el domicilio mencionado en el encabezado del presente escrito, cumplirá el régimen jurídico relativo a derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen del art. 18.1 de la Constitución Española y la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen, entre otros.

SEGUNDO.- Que la captación y el tratamiento de la imagen de el/la trabajador/a efectuado durante el horario de prestación del SISE, será incidental o accesorio; constituyendo el principal objeto de dichas grabaciones la persona usuaria del Servicio, a los estrictos fines indicados en el encabezamiento del presente escrito.

TERCERO.- La captación y tratamiento de las imágenes no se realizará en ningún caso con una finalidad de control laboral; de manera tal que se pretenda, por ejemplo, verificar el grado de cumplimiento por el/la trabajador/a de sus obligaciones y deberes laborales, ni para cualesquiera otros fines distintos a los mencionados anteriormente.

CUARTO.- En todo momento, las imágenes recogidas de el/la trabajador/a garantizarán la confidencialidad, protección de la intimidad y secreto; quedando prohibida la alteración de las mismas, su pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. No se difundirán a través de ninguna red de comunicación; ya sea telemática, electrónica o soporte papel.

Asimismo estas imágenes garantizarán la consideración debida a la dignidad humana y a la intimidad personal, siendo adecuadas, pertinentes, no excesivas y plenamente proporcionadas a los fines indicados, no pudiéndose realizar la captación de las mismas en situaciones en que la intimidad de la persona trabajadora y prestadora del servicio de Ayuda a Domicilio se pueda ver comprometida.

Se considerará lesiva para la dignidad e intimidad de el/la trabajador/a la captación de imágenes en dependencias tales como baños del domicilio, estancia en que el trabajador/a se cambie o lugares análogos.

QUINTO.- La responsabilidad sobre el tratamiento adecuado y proporcionado de las imágenes recaerá directamente bien sobre la persona usuaria bien sobre las personas vinculadas a esta por relación familiar o análoga, en función de la capacidad de obrar de que goce la primera.

No se considerará adecuada ni proporcionada la captación ni el tratamiento de las imágenes para un fin distinto del indicado, lo cual podrá constituir una intromisión ilegítima en el derecho a la intimidad de la persona de el/la trabajador/a, que podrá dar lugar a la exigencia

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	28/29
 XWFZMFTU5YR0257CTJ2247U7UM			

de la correspondiente indemnización por los daños y perjuicios causados a la persona trabajadora prestadora del SISE, incluyendo en ellos las expectativas justificadas.

SEXTA.- Las imágenes recogidas y tratadas en el ámbito indicado serán canceladas cuando hayan dejado de ser necesarias o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabadas. Considerándose excesiva su conservación 30 días después de su recogida.

Y para que así conste y surta efectos legales oportunos, ambas partes firman lo acordado en a de De 20...

Firma de beneficiario/a del SISE
(o representante legal o voluntario)

Firma de la persona trabajadora

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	JIMENEZ SANTA CRISTINA, OIHANE (Jefatura de Programas Psicosociales y Comunitarios Servicio de Acción Comunitaria de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	XWFZMFTU5YRO257CTJ2247U7UM	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	10/10/2023 12:18:55
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	29/29
 XWFZMFTU5YRO257CTJ2247U7UM			