

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIO DE
ACOMPañAMIENTO SOCIOEDUCATIVO INDIVIDUAL Y COMUNITARIO DE LAS
PERSONAS ARRENDATARIAS DE VIVIENDAS MUNICIPALES DE SANTURTZI, ASÍ COMO
DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DIURNA A LA EXCLUSIÓN

1. OBJETO DEL CONTRATO:

1.1 Prestar un Servicio de **acompañamiento socio-educativo** a las personas arrendatarias del parque de viviendas de titularidad municipal del Ayuntamiento de Santurtzi.

El objetivo que se pretende abordar mediante la prestación de este servicio es dotar a las personas arrendatarias de viviendas municipales de herramientas adecuadas que permitan fomentar y potenciar su autonomía personal en las gestiones diarias durante el arrendamiento, previniendo y minimizando las consecuencias derivadas de los posibles incumplimientos de las obligaciones contractuales que les son exigibles.

Las citadas herramientas estarán encaminadas a:

- Acercar el servicio de acompañamiento socioeducativo a las personas arrendatarias, promoviendo que sea percibido como una herramienta que el Ayuntamiento pone a su disposición para facilitar el cumplimiento de los compromisos del contrato de arrendamiento.
- Facilitar la comprensión del contrato de arrendamiento para promover su cumplimiento, educando en relación con los derechos y obligaciones que el contrato implica en aquellos casos en los que las personas arrendatarias requieren de un apoyo y/o acompañamiento especializado.
- Acompañar en la administración económica propia de cara a facilitar el abono de la renta y de otros conceptos derivados del uso de la vivienda.
- Informar sobre las prestaciones existentes a las que las personas arrendatarias pueden acceder para hacer frente a diferentes gastos: reparaciones, suministros, entre otras.
- Orientar y asesorar a las personas arrendatarias en la gestión de incidencias técnicas: detección de una posible avería y apoyo en la gestión de la solución del problema (calefacción-caldera, electrodomésticos, instalación eléctrica, fontanería, etc.)
- Asesoramiento y/u orientación a las personas arrendatarias en el buen uso y conservación de la vivienda arrendada, sus anejos y los espacios comunes, potenciando así un sentimiento de hogar que facilite el cuidado y mantenimiento adecuado de esta.

- Generar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas miembro de la comunidad desde valores fundamentales como tolerancia, respeto, cooperación, comunicación y participación.
- Intervenir y mediar en los problemas de convivencia que puedan surgir a nivel individual, y comunitario y/o conflictos vecinales evitando así situaciones de alarma social.
- Asesorar en la gestión de trámites como altas/bajas/recibos de suministros (luz, agua, gas), apoyar en la lectura de consumos, en la comprensión de las tasas y cánones, orientar para un uso eficiente de la energía, etc.
- Favorecer un proceso de mejora del bienestar, acompañando a las personas arrendatarias en la entrada a su nueva vivienda y comunidad para generar desde el inicio hábitos de convivencia positivos que posibiliten el mantenimiento en la misma.
- Promover la autonomía y la autogestión de manera que las propias personas arrendatarias intervengan de forma directa en la solución de sus problemas.
- Apoyar en el contacto con agentes externos (administración de fincas, empresas suministradoras, ...).
- Detectar la necesidad de derivación a recursos municipales, forales o de otras instituciones o entidades, que sean oportunos en cada caso para continuar en la normal relación contractual, paliando situaciones de riesgo por incumplimientos varios a través de una actuación coordinada con la red apropiada a las necesidades de la persona arrendataria.
- Informar a y coordinarse con el Ayuntamiento de cara a realizar seguimiento y consensuar las medidas a tomar en la intervención.
- Conocer la situación real de las comunidades de vecinos y vecinas, identificando las necesidades e intereses de las personas que las conforman y favoreciendo su participación activa en un proceso de transformación comunitaria que genere un clima de convivencia positivo.
- Elaboración de informes escritos sobre la situación de las personas arrendatarias y/o sus unidades de convivencia y sobre la intervención llevada a cabo con ellas, que serán incorporadas al expediente y en caso necesario, compartidos con los agentes que se requiera.
- Participación en diferentes espacios de coordinación con diferentes agentes institucionales: Servicio Social de Base, Policía local, entre otros.

1.2 Prestar un Servicio de acompañamiento socio-educativo a las personas usuarias del Servicio de Atención Diurna a la Exclusión el Ayuntamiento de Santurtzi.

2. PERSONAS DESTINATARIAS:

2.1. Personas y familias arrendatarias de las viviendas de titularidad municipal del Ayuntamiento de Santurtzi.

2.2. Personas que hagan uso del servicio de atención diurna a la exclusión del Ayuntamiento de Santurtzi. Estas deben tener 18 años o más.

3. DÍAS Y HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- El servicio se prestará de lunes a viernes, excepto los declarados festivos.
- Horario: 7 horas diarias, pudiéndose prestar en horario de mañana y/o de tarde, en aras a la flexibilidad del servicio, para dar una respuesta adecuada a las necesidades que se pretenden cubrir.

4. PRESTACIONES INCLUIDAS EN EL OBJETO DEL CONTRATO:

Los servicios que se prestarán serán los siguientes:

- Servicio de acompañamiento socio-educativo a las personas arrendatarias del parque de viviendas de titularidad municipal del Ayuntamiento de Santurtzi.
- Servicio de acompañamiento socio-educativo a las personas usuarias del servicio de atención diurna de exclusión.
- Acompañar a las personas en la asunción del rol de arrendatario/a, explicándoles sus derechos y obligaciones, facilitando la asunción de compromisos y potenciando el desarrollo de las habilidades necesarias para su cumplimiento.
- Intervenir coordinadamente con los recursos sociales y comunitarios del municipio.
- Elaboración de informes escritos sobre la situación de las personas arrendatarias y/o sus unidades de convivencia y sobre la intervención llevada a cabo con ellas, que serán incorporadas al expediente y en caso necesario, compartidos con los agentes que se requiera.
- Diseñar, desarrollar y evaluar proyectos comunitarios.
- Redacción de informes del trabajo de intervención del caso realizado y coordinación con los agentes que se requiera.
- Diseño, planificación, implementación y evaluación de proyectos educativos e informes socioeducativos.
- Realización de actividades de talleres formativos y otras intervenciones complementarias, dirigidas a las personas destinatarias del programa.
- Participación en diferentes espacios de coordinación con diferentes agentes institucionales: Servicio Social de Base, Policía local, entre otros.

5. NIVELES DE INTERVENCIÓN:

- a) **Nivel individual:** con la elaboración de proyectos socioeducativos en base a las dificultades detectadas en cada caso, coordinados con el resto de recursos y agentes que puedan resultar de intervención.

- b) **Nivel comunitario:** Desarrollo de actuaciones encaminadas a promocionar y mejorar la convivencia.

En el diseño de la intervención se tendrán en cuenta las siguientes líneas transversales de actuación:

- Perspectiva de género y
- Fenómeno de la inmigración.

6. METODOLOGÍA:

PRINCIPIOS en los que se basará la metodología aplicada a la prestación del servicio contratado:

- **Observación directa:**

Con el objetivo de poder conocer qué es lo que realmente ocurre en la comunidad se desarrollará una metodología basada en la observación directa.

- **Participación activa:**

Se buscará aumentar el grado de motivación y de participación de los vecinos y las vecinas en la gestión de su propia comunidad, siendo las propias personas arrendatarias las principales protagonistas del desarrollo de su comunidad. Las entrevistas individuales se realizarán, en la medida de lo posible, en el domicilio de las personas arrendatarias con la intención de facilitar un clima de diálogo y confianza y de conocer su funcionamiento diario.

- **Acompañamiento social:**

El acompañamiento, como metodología de intervención, cree en las potencialidades y fortalezas de las personas, reconoce su protagonismo en el desarrollo de su propio proceso y les ayuda a tomar conciencia y a responsabilizarse de sus acciones. Es una forma de entender la relación entre la figura profesional y la persona usuaria del servicio como una relación de carácter horizontal, donde esta figura se sitúa en una posición de ayuda, orientación, apoyo y no como un agente de control o de contención. La persona que acompaña desarrolla un papel facilitador, de soporte y apoyo para el funcionamiento exitoso de las personas-grupos y de puente y mediador entre situaciones y recursos.

- **Autonomía:**

El acompañamiento busca potenciar la autonomía de la persona y de la comunidad. Por ello, la presencia de la figura profesional que acompaña el proceso ha de tener una

intensidad gradual siendo su papel y su presencia más intensa al inicio y reduciéndose de forma progresiva hasta la finalización de la intervención.

7. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES:

La entidad adjudicataria está obligada a disponer de los medios o recursos materiales y humanos necesarios e idóneos para una adecuada ejecución del contrato y desempeño de las prestaciones objeto del mismo. En cualquier caso, el personal que ejecute las prestaciones objeto del contrato deberá tener titulación del ámbito de la intervención socioeducativa (educación social, trabajo social, entre otras titulaciones posibles) y experiencia mínima acreditable de 3 años de trabajo en intervención socioeducativa.

El Ayuntamiento pondrá a disposición de la empresa los locales/espacios necesarios para el desarrollo del servicio.

La entidad adjudicataria deberá aportar a la ejecución del contrato un equipo informático portátil y un móvil durante toda la vigencia del contrato. El mantenimiento del equipamiento informático será responsabilidad de la entidad adjudicataria.

La entidad adjudicataria deberá realizar una adecuada gestión y uso del local y recursos que el Ayuntamiento ponga a su disposición para la gestión prestación del servicio.

A la entidad que resulte adjudicataria se le facilitará el logo del Ayuntamiento para que sea incluido en los documentos que puedan precisar, al objeto de quedar identificados como un servicio municipal más.

Entre los/as trabajadores/as contratados/as por la adjudicataria para la prestación del servicio y este Ayuntamiento no existirá relación jurídica de ningún tipo, quedando este último exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la relación entre la entidad adjudicataria y el personal de la misma.

La entidad adjudicataria deberá comunicar al Área de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento, a la mayor brevedad posible, cualquier incidencia, tales como las bajas temporales, así como las bajas definitivas. Las bajas por enfermedad o accidente deberán ser cubiertas en el plazo máximo de una semana de la fecha de la baja y las bajas definitivas deberán cubrirse en el plazo máximo de quince días naturales, contados a partir del último día en que la persona que cause la baja preste su servicio en el Ayuntamiento, procediéndose a la deducción proporcional del coste del servicio en la correspondiente factura mensual por los servicios no prestados como consecuencia de ello.

La sustitución del personal adscrito al servicio deberá ser autorizada expresamente por el Ayuntamiento, debiendo acreditarse que los/as nuevos/as profesionales ostentan las

condiciones exigidas en el presente pliego de condiciones respecto a su capacitación profesional.

La entidad adjudicataria deberá procurar la estabilidad del personal profesional que se adscriba a la prestación del servicio durante el plazo de ejecución del contrato.

8. MEDIDAS EN CASO DE HUELGA:

a. En el supuesto eventual de huelga en el sector al que pertenecen los/as trabajadores/as adscritos al servicio, la entidad adjudicataria estará obligada a prestar los servicios mínimos que fije la Administración competente.

b. Previo a la celebración de la huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe-propuesta de servicios mínimos, siendo el personal técnico municipal competente quien confirme los servicios mínimos que deberán prestarse de acuerdo con las resoluciones de las Administraciones competentes.

c. De igual modo, deberá informar al Área de Acción Social e Igualdad de las incidencias y desarrollo de la huelga.

d. Una vez finalizada la mencionada huelga, la entidad adjudicataria deberá presentar otro informe en el que se indiquen los servicios mínimos prestados y el número de horas o servicios que, en su caso, que se hayan dejado de prestar, al objeto de proceder a la correspondiente compensación económica en la facturación mensual. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de 7 días tras la finalización de la huelga.

9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DESDE EL SERVICIO SOCIAL DE BASE.

El programa estará sujeto a la supervisión del personal técnico competente del Área de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento, cuya responsabilidad será el ejercicio de un primer nivel de control.

Desde el Área de Acción Social e Igualdad se podrá comprobar la materialización y calidad de los servicios prestados mediante los medios que consideren oportunos, para lo cual, podrá ponerse en contacto con la empresa adjudicataria, siempre que lo consideren necesario, a fin de recabar información sobre las personas usuarias, programas y la marcha general del Servicio.

El Área de Acción Social e Igualdad podrá dictar las directrices, orientaciones, objeciones e instrucciones necesarias de cara la mejor coordinación y eficacia en la prestación del programa. A estos efectos, la adjudicataria deberá acudir a reuniones de

coordinación con el personal técnico municipal del Área de Acción Social u otros agentes públicos o privados.

La entidad contratista deberá presentar una memoria anual justificativa y evaluadora del servicio, aportando datos estadísticos y sociológicos sobre las personas usuarias desagregados por sexo y edades; actividades desarrolladas; tipología de las intervenciones llevadas a cabo; incidencias más significativas durante la ejecución del contrato, colaboración con otros agentes sociales e informe final con propuesta de cambios o mejoras a introducir.

En cualquier caso, corresponde al Ayuntamiento de Santurtzi, a través del Área de Acción Social e Igualdad el control, seguimiento y vigilancia en la ejecución del contrato, pudiendo dictar cuantas instrucciones sean necesarias para la correcta ejecución del mismo.

10. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CONTRATISTA.

Serán obligaciones generales de la entidad adjudicataria, además de las contenidas en otras cláusulas de este pliego, las siguientes:

- a) Prestar el servicio instrucciones, procedimientos, programas de trabajo, etc., marcados en cada momento por el personal municipal de referencia del Área de Acción Social e Igualdad.
- b) Asumir todos los costes derivados de la relación de dependencia del personal, así como todas las responsabilidades tanto de los hechos susceptibles de producirlas, como de las relaciones laborales con dicho personal, que en ningún caso se considerará personal municipal.
- c) Preparar técnicamente al personal adscrito al servicio en materias propias del servicio. Con el mencionado fin, la entidad adjudicataria elaborará un Plan anual retribuido para el reciclaje formativo del personal adscrito a la prestación del servicio, con un mínimo de 20 horas anuales de formación, de las cuales 4 deberán ser en materia de igualdad aplicada al ámbito concreto de trabajo.
- d) Remitir al Área de Acción Social e Igualdad memoria anual del desarrollo de los servicios (o de un periodo menor, si no coincide con el año natural), así como informes mensuales cuantitativos de seguimiento del servicio. Toda la información y datos facilitados por la entidad adjudicataria deberá estar siempre desagregada por sexo cuando se refiera a datos de personas.
- e) Comunicar al Área de Acción Social e Igualdad cualquier incidencia o circunstancia que afecte a la adecuada prestación del servicio.
- f) Hacer constar en toda documentación la titularidad municipal del servicio.
- g) Facilitar al Área de Acción Social e Igualdad la inspección del servicio y de la documentación relacionada con el mismo que le pueda ser requerida.
- h) La entidad adjudicataria deberá cumplir todas las disposiciones legales vigentes en materia laboral y de seguridad e higiene en el trabajo con su personal,

siendo de su responsabilidad todo lo referente a accidentes de trabajo de su personal.

- i) Velar por el mantenimiento de una actitud profesional (respetuosa y cercana) con los/as usuarios/as del servicio.
- j) La empresa estará obligada a proporcionar a todo el personal de su plantilla, información acerca del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, las Normas de Funcionamiento y el Protocolo de Actuación ante situaciones de emergencia, facilitando los manuales correspondientes.
- k) A la finalización del contrato, la empresa adjudicataria hará entrega de todos los expedientes generados al Área de Acción Social e Igualdad del Ayuntamiento.
- l) En todas las acciones realizadas por la entidad contratista y su personal en el desarrollo del objeto del contrato se incorporará la perspectiva de género, de manera transversal, así como el correcto empleo del lenguaje de género.

11. CONDICIONES LINGÜÍSTICAS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

La entidad adjudicataria deberá ofrecer la prestación del servicio prestación el derecho de las personas usuarias a ser atendidas en las dos lenguas oficiales (euskera y castellano). Además:

- a) Los impresos, escritos, memorias y notificaciones de uso público serán realizados en euskera y castellano.
- b) Los mensajes que no tengan persona destinataria determinada, es decir aquellos emitidos a través de contestador automático, serán en euskera y castellano en ese orden.
- c) La entidad adjudicataria deberá garantizar la atención a las personas usuarias del servicio en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco y que el euskera, al igual que el castellano, sea lengua de servicio en sus relaciones tanto en la atención telefónica como en la presencial y en el resto de comunicaciones (correo electrónico, mensajería,...).

12. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

La relación jurídica con la empresa adjudicataria implica el tratamiento de los datos personales de las personas atendidas.

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir las exigencias previstas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales, respecto de los datos pertenecientes a las personas usuarias y beneficiarias del servicio cuya prestación se contrata.

La empresa adjudicataria del contrato suscribirá un contrato de tratamiento de datos y entre otras cuestiones, se compromete a:

- a) Hacer un uso responsable de los datos y únicamente con la finalidad de dar respuesta al objeto del contrato suscrito.
- b) Someterse en todo caso a la normativa nacional y de la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.
- c) Presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.
- d) La obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a que se refiere la letra c) anterior.
- e) La obligación de los licitadores de indicar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre y el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

13. RESPONSABILIDADES.

La entidad adjudicataria se responsabilizará ante el Ayuntamiento de las faltas cometidas por sus trabajadores/as y quedará obligada al resarcimiento de todos los daños que causen con motivo de la defectuosa prestación del servicio en las instalaciones y bienes, tanto públicos como privados, a partir de la fecha de en la que el contrato inicie su vigencia.

Serán responsabilidad de la entidad contratista todos los daños, perjuicios y accidentes de cualquier naturaleza que sean ocasionados a terceras personas por su personal, maquinaria o como consecuencia de la ejecución de los trabajos objeto del contrato.

En ningún caso incurrirá en responsabilidad alguna el Ayuntamiento, sino sólo la adjudicataria, en relación con el incumplimiento de las obligaciones que la entidad adjudicataria tenga contraídas con sus empleados/as.