



BABESIK GABE GERATZEKO ARRISKUAN DAUDEN ADINGABEAK DITUZTEN ESKORIATZAKO FAMILIEI ETA GIZARTE-BAZTERKETAKO ARRISKUAN DAUDEN PERTSONA HELDUEI ZUZENDUTAKO ESKU-HARTZE PSIKOSOSIALEKO EDOTA GIZARTE ETA HEZKUNTZAKO ZERBITZUA KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA.

AURKIBIDEA

1. TESTUINGURUA

2. HELBURUA

3. EDUKIA

- 3.1. Zerbitzuen helburuak.
- 3.2. Zerbitzuaren hartzaileak.
- 3.3. Eman beharreko zerbitzuak.
- 3.4. Koordinazioa.
- 3.5. Eremu geografikoa.

4. JARDUNBIDEA

- 4.1. Zerbitzuaren menpekotasuna.
- 4.2. Zerbitzua ematea.
- 4.3. Esku-hartze mailak.
- 4.4. Esku-hartzeko prozedura.

5. TALDE TEKNIKOA

- 5.1. Antolaketa.
- 5.2. Osaera.

6. ORDUTEGIA ETA LAN EGUTEGIA

7. LANGILEEN PRESTAKUNTZA

8. BALIABIDE MATERIALAK

9. BARRUKO ETA KANPOKO KOMUNIKAZIOA ETA IRUDI KORPORATIBOA

10. HIZKUNTZA ETA BERDINTASUN BALDINTZAK

10.1 HIZKUNTZ BETEBEHARRAK

- 10.1.1.- Zerbitzua eman behar duten langileen euskara gaitasuna.
- 10.1.2.- Hizkuntza paisaia.
- 10.1.3.- Erabilera zerbitzu hartzaileekin.
- 10.1.4.- Eskoriatzako Udalarekin harremanak.

10.2.- BERDINTASUN IRIZPIDEAK

11. INFORMAZIOAREN KONFIDENTZIALTASUNA

12. SEXU DELITUEI BURUZKO ZIGOR-AURREKARIEN ZIURTAGIRI ESPEZIFIKOA

13. ZERBITZUA EBALUATZEKO, JUSTIFIKATZEKO ETA KONTROLATZEKO SISTEMA



BABESIK GABE GERATZEKO ARRISKUAN DAUDEN ADINGABEAK DITUZTEN ESKORIATZAKO FAMILIEI ETA GIZARTE-BAZTERKETAKO ARRISKUAN DAUDEN PERTSONA HELDUEI ZUZENDUTAKO ESKU-HARTZE PSIKOSOSIALEKO EDOTA GIZARTE ETA HEZKUNTZAKO ZERBITZUA KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA.

1.- TESTUINGURUA.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema arreta-sare publiko antolatu bat da, erantzukizun publikokoa, eta pertsona, familia eta talde guztien gizarteratzearen, autonomiaren eta ongizatearen alde egitea du xede; eta, funtsean, pertsonen eta harremanen buruzko prestazio eta zerbitzuen bidez sustapen, prebentzio, babes eta laguntza funtzioak betez.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren helburuak honako hauek dira:

Pertsonen autonomia sustatzea eta mendetasun egoerak pertsonen eta familiei eragiten dizkieten beharrezkoak aurre hartu eta erantzutea.

Babesgabezia-egoerak eragiten dituzten beharrezkoak aurre hartu eta erantzutea.

Bazterketa-egoerak aurre hartu eta erantzutea eta pertsonen, familien eta taldeen gizarteratzea sustatzea.

Larrialdi-egoerak pertsonen eta familiei eragiten dizkieten beharrezkoak aurre hartu eta erantzutea.

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 22. artikulua Euskal Autonomia Erkidegoko Gizarte Sistemaren Katalogoa ezartzen du. Bertan jasota daude euskal administrazio publikoak eskaini behar dituzten prestazio ekonomikoak eta zerbitzuak, eta administrazio bakoitzaren eskumenak zehazten ditu.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroa arautzeko 2015eko urriaren 6an onartutako dekretuak, 33. artikuluan, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Katalogoaren zerbitzuen eta prestazio ekonomikoen antolaketa zehazten du. Bigarren idatz-zatiko 1.3 puntuak adierazten du udalek izango dituztela **gizarte-eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua** eskaintzeko eta emateko eskumenak.

Honako hauek ere kontuan hartu behar dira:

- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu pertsonalen babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa.
- 64/2004 Dekretua, apirilaren 6koa, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharrak.
- 12/2008 Legea, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- 185/2015 dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.
- 3/2005 Legea, otsailaren 18koa, Haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko.
- 13/2008 Legea, Familiei Laguntzekoa.
- 152/2017 DEKRETUA, maiatzaren 9koa, Euskal Autonomia Erkidegoan haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko udal- eta lurralde-mailako gizarte-zerbitzuetan arrisku- eta desanparo-egoeren larritasuna balioesteko Balora tresnaren eguneraketa onesten duena, zeina nahitaez erabili beharko baitute haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko Euskal Autonomia Erkidegoko udal- eta lurralde-mailako gizarte-zerbitzuek.



- 385/2013 Dekretua, uztailaren 16koa, Gizarte Bazterkeria Balioesteko tresna onartzen duena.
- 39/2006 Legea, abenduaren 14koa, Autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzkoa
- 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerakoa.
- 1/2016 Legea, apirilaren 7koa, Adikzioen eta Droga Mendekotasunen gaineko Arreta Integralari buruzkoa.

Eta etorkizunean arau horiek aldatu edo garatuko dituen beste edozein xedapen.

Gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua emateko, baldintza agiri hauek xede duten zerbitzuen esparrua arautzen duten xedapen guztiak aplikatuko dira.

2.- HELBURUA.

Kontratu honen xedea da, alde batetik, gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua garatzea Eskoriatzan, Udaleko Gizarte Zerbitzuen arloak ikuskatuta, koordinatuta eta ezarritako gidalerroen arabera.

Eta, bestetik, zerbitzu hauen esleipena arautzea:

- Gizarte eta hezkuntza esku-hartzea eta esku-hartze psikosoziala, babesgabetasun, gizarte bazterketa, edota mendekotasun arriskuan dauden pertsonen zuzendua.
- Adingabeak zein adinez nagusiak izan.
- Esku-hartzea bakarka, familian, taldeka edota komunitate mailan egin ahal izango da.
- Beraz, esku-hartzeak etxebizitzan zein komunitate ingurune irekian garatu ahal izango dira.

3.- EDUKIA.

3.1.- Zerbitzuen helburuak.

Zerbitzuaren helburuak honako hauek dira:

- Detekzio goiztiarrerako bideak eta tresnak garatzea.
- Esku-hartze goiztiarrerako bideak, programak eta baliabideak lantzea.
- Ekintza prebentiboak, hezkuntza arlokoak eta terapeutikoak garatzea.

3.2.- Zerbitzuaren hartzaileak.

- Babesgabetasun, gizarte bazterketa edo/eta mendekotasun arrisku egoeran dauden herriko pertsonak. Adingabeak zein adinez nagusiak izan.
- Eskoriatzako komunitateko eragileak eta profesionalak (irakasleak, osasun eragileak, denbora librearen eremuan lan egiten duten eragileak eta abar).
- Gizarte Zerbitzuen arloko profesionalak.



3.3.- Eman beharreko zerbitzuak.

Zerbitzu honen bitartez eman beharko diren lehentasunezko programa edo jarduerak honako hauek izango dira:

A) Babesgabetasun, bazterkeria eta mendekotasun kasuen detekzio goiztiarrerako bideak eta tresnak garatzea:

- Informazio, sentsibilizazio, prestakuntza, aholkularitza eta identifikaziorako tresnak garatzea gizarte-eragileak detekzio goiztiarra egin ahal izateko.

B) Babesgabetasun, bazterkeria eta mendekotasun kasuen esku-hartze goiztiarrerako bideak, programak eta baliabideak lantzea:

- Aipatutako egoerak prebenitu eta esku-hartzeak egiteko aholkularitza gizarte eragileei.
- Gizarte Zerbitzuen arloko profesionalei laguntza teknikoa. Gainbegiratze teknikoa egingo da bai kasuena bai beste erakunde batzuekiko koordinazioarena.
- Prestakuntza espezifikoki dagokionez, oinarritzko gizarte zerbitzuen taldeak egoki irizten dionean, prestakuntza egiteko eta bateratze-lana eskatuko zaio enpresa esleipendunari.
- Udal/komunitate zerbitzuei, beharraren arabera, aholkularitza teknikoa eta orientazioa ematea.

C. Babesgabetasun, bazterkeria eta mendekotasun arrisku egoeran dauden kasuekin ekintza prebentiboak, hezkuntza arlokoak eta terapeutikoak garatzea.

- Kasuak eta egoerak zehaztu eta baloratzea.
- Esku-hartze plana zehaztea.
- Egoeraren kontzientzia hartzen laguntzea.
- Egoera hobetzeko beharrezkoak diren aldaketak zehaztea.
- Oinarritzko beharrak ezagutu, ohitura osasungarriak bultzatzea, eta garapen pertsonala bideratzea, norberaren gaitasunak edota ingurukoak landuz.
- Gune seguruak bultzatzea, ardurak eta erantzukizunak lantzea, eredu positiboak bultzatzea.
- Erresilientzia lantzea.
- Egokiak ez diren ohiturak, jokaerak, portaerak, ideiak eta sentimenduak gutxitzea, eta egokiagoak diren beste batzuegatik ordezkatzeko.
- Familian, komunitatean eta gizartean elkarbizitza egokia eta autonomia garatzeko, jarrerak, trebetasunak, ezagutzak, eta abileziak lantzea.

3.4.- Koordinazioa.

- Gizarte zerbitzuetako taldearekin.
- Kasuak edota egoerak eskatzen dituen eragile guztiekin (kale hezitzaileak, kiroleko, kulturako, osasuneko, hezkuntzako, eta abarreko eragileak).



3.5.- Eremu geografikoa.

Jardueraren esparru geografikoa Eskoriatza da.

4.- JARDUNBIDEA.

4.1. Zerbitzuaren menpekotasuna.

Kontratutako zerbitzua Gizarte Zerbitzuen Departamentuaren menpe egongo da zuzenean, eta departamentuko arduradun teknikoari dagokio garatu behar diren prestazioak koordinatzea eta gainbegiratzea.

4.2. Zerbitzua ematea.

Talde psikosozial eta sozioedukatiboak zerbitzua emateko lokal bat izango du udal bulegoetan.

Pertsonen arreta eskainiko zaie udal egoitzetan, etxebizitzetan, inguru irekian, komunitatean edo esku hartzearen helburu den pertsonak parte hartzen duen inguruetan.

4.3. Esku-hartze mailak.

Zerbitzuak bakarkako, familiako eta taldeko esku-hartzeak gauzatu behar ditu, eta esparru familiarrean edo komunitarioan garatu ahal izango dira.

4.4. Esku-hartzeko prozedura.

Enpresa esleipendunak zerbitzuan integratutako prestazio guztiak emango ditu.

Gizarte Zerbitzuen arloko langileek bideratutako pertsona guztiak artatuko ditu, eta planteatu den gizarte eta hezkuntza esku-hartzearen eta esku-hartze psikosozialaren helburuak bere gain hartuko ditu. Eta horri buruz eskatzen diren balorazioak eta txostenak egingo dira.

Jarraitu beharreko jardura-protokoloak Gizarte Zerbitzuetako Euskal Sistemaren esku hartzeko oinarritzko prozeduran du oinarria. Prozedura hori ezarrita dago 12/2008 Legean (abenduen 5koa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa) eta 185/2015 Dekretuan (urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuetako Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa).

- Udaleko Gizarte Zerbitzuetako profesionalena da beharra jaso eta balorazioa egiteko ardura.
- Arreta Pertsonalizatuaren Plana egingo du, esku-hartze arloak eta helburuak eta behar duen programa/zerbitzuak finkatuz.
- Adostutako esku-hartze plana zehaztu eta beteko dute kontratatutako taldeko profesionalak.
- Taldeko profesionalak eta kasu dagokion Gizarte Zerbitzuetako profesionalak dagokie esku-hartzearen eta adostutako helburuen jarraipena eta ebaluazioa egitea.

Prozesu guztian honakoak izango dira kontuan:

- Egin behar den esku-hartze zuzenean, horren helburu den pertsonak parte hartu eta ados egon beharko du Arreta Pertsonalaren Planaren diseinuarekin eta markatutako helburuekin.
- Esku-hartzean lan egiten duten profesionalak koordinatzea eta kasuak gainbegiratzea.



- Esku-hartze komunitarioa eta taldekoa.
- Esku-hartzeen deribazio eta jarraipen txostenak egitea, esku-hartzeen amaierako txostenak egitea eta babesgabetasun eta bazterketa egoeren balorazio-txostenak egitea.
- Genero ikuspegia.
- Beste batzuk.

5.- TALDE TEKNIKOAK.

5.1.- Antolaketa.

Zerbitzuaren esleipendunak baldintza agiri honetan aurreikusitako zerbitzuak ahalik eta modurik onenean eman ahal izateko antolamendu-mailako egitura aurreikusi beharko du; helburu nagusia zerbitzuaren erabiltzaileen bizi kalitatea hobetzea izango da, eta emaitzak agerikoak izan beharko dira.

Baldintza agiri honetan zehaztutako zerbitzu bakoitzak beharrezko langile, azpiegitura eta ekipamendu kopurua izango du, era horretan, araudi aplikagarrian xedatutako gutxieneoak betez, zerbitzuak bermatzeko.

Koordinatzaile bat izango da lantaldea eta zerbitzuak kudeatzeko.

Langileek behar besteko formazioa izan beharko dute eman beharreko zerbitzua eta bete beharreko funtzioak modu egokian gauzatzeko.

Eskaintzan lantaldea antolatzeke proposamena aurkeztu beharko da, langile bakoitzaren funtzioak zehaztuz bai arreta zuzena emateko, bai zeharkakoa.

Eskoriatzako Udaleko Gizarte Zerbitzuen arloak izango du kontratatutako zerbitzuen jarraipena eta kontrola egiteko ardura, eta horretarako, zehaztutako mekanismoak erabiliko dituzte, eta jarduerak etengabe ikustatuko dituzte.

5.2. Osaera.

Enpresa esleipendunak behar besteko giza baliabideak izan beharko ditu zerbitzua modu egokian eskaintzeko, langile horiek sortutako kostu guztiak bere gain hartuz, eta inondik inora ez dute Udalarekin lotura administratiborik izango. Udalak ez du inolako erantzukizunik izango enpresaren eta bere pertsonalaren arteko harremanetatik sortutako ardurengatik.

Esleipendunaren taldeak behar diren giza baliabideak ziurtatu beharko ditu Eskoriatzako Udalari eskaintzen dion zerbitzuan arreta zuzena eta zeharkakoa emateko eta zerbitzuaren jarraipen egokia egiteko.

Zerbitzuaren garapenean lan zuzena egingo duen taldea honako profil profesional hauek osatuko dute:

- Bi gizarte hezitzaile, sexuaren araberako ordezkaritza orekatuarekin, gizarte eta hezkuntza esku-hartzearen arduradun bezala, Gizarte Zerbitzuetako 12/2008 Legeak ezartzen duen bezala.



- Profesionalek Gizarte Hezkuntzan diplomatuak edo graduatuak izan beharko dute, edo titulazioen bat izan Gizarte Zientzien edo Humanitateen arloan.
 - Ahal dela, prestakuntza espezifikoarekin familia edo arrisku/babesgabetasun egoeran dauden haur eta nerabeekin esku-hartzean.
 - Prestazio nagusia gizarte- eta hezkuntza-arloko esku-hartzea izango da: arreta-plan pertsonalizatuak garatzea edota gauzatzea.
 - C1 euskara-maila (Europako Erreferentzia Esparruaren arabera).
 - Lanbidearen kode deontologikoa aplikatzea, hau da, ekintza eta jokabide profesionala bideratzen duten printzipio eta arauen multzoa, bere lanbidean laguntzen diona eta komunitateari eta gizabanakoei eskaintzen zaien lanaren kalitatea hobetzen duena.
 - Urteko prestazio-orduen kopurua bi langileren lanaldiaren baliokidea izango da, bien arteko lanaldia lanaldi eta erdiaren baliokidea izanda, esku-hartze sozialeko Gipuzkoako hitzarmen kolektiboaren arabera.
 - Gizarte eta hezkuntza praktikaren funtzio profesionalak ondorengoak izango dira:
 - Kultura transmititzea, garatzea eta sustatzea, hau da, kultura-ondasunak eskuratzeko aukera berrietara irekitzea, hezkuntza, lan, aisialdi eta gizarte-partaidetza ikuspegiak zabaltzeko.
 - Sare sozialak, testuinguruak, prozesuak eta hezkuntza eta gizarte baliabideak sortzea, soziabilitatearen eta gizarte-zirkulazioaren garapen gisa ulertuta.
 - Bitartekotza soziala, kulturala eta hezkuntzako, hau da, hezkuntzako subjektuak lekuekin, pertsoekin eta edukiekin topo egin ahal izateko egin behar den aurretiazko lana, subjektua emantzipatzen joatea helburu duena.
-
- Terapeuta bat:
 - Profesionalek Psikologian lizentziatuak edo graduatuak izan beharko dute edo Gizarte Zientzien edo Humanitateen arloko tituluren bat, eta ahal izanez gero familiekin edo arrisku nahiz babesgabetasun egoeran dauden haurrekin eta nerabeekin esku-hartzearen arloan prestakuntza espezifikoa izan.
 - Ahal dela, familiako terapian prestakuntzarekin.
 - C1 euskara-maila (Europako Erreferentzia Esparruaren arabera).
 - Lanbidearen kode deontologikoa aplikatzea, hau da, ekintza eta jokabide profesionala bideratzen duten printzipio eta arauen multzoa, bere lanbidean laguntzen diona eta komunitateari eta gizabanakoei eskaintzen zaien lanaren kalitatea hobetzen duena.
 - Urteko prestazioaren ordu kopurua lanaldia erdiarena izango da, esku-hartze sozialeko Gipuzkoako hitzarmen kolektiboaren arabera
 - Gizarte eta hezkuntza praktikaren funtzio profesionalak ondorengoak izango dira:
 - Arreta psikosoziala, banakakoa, familiakoa eta taldekoa.
 - Balorazioa, diagnostikoa, kasuen pronostikoa, orientabideak eta esku hartzeko hipotesiak. Banakako eta familiako probak eta elkarriketak eginez egingo da diagnostiko psikosoziala.
 - Balorazio-txosten psikologikoak eta diagnostikoak egitea.



- Langile teknikoekin koordinatzea: Gizarte Zerbitzuetako profesionalen aholkularitza, orientazioa eta laguntza ematea eta kasuen ikuskapena egitea.

Enpresa esleipendunak, dituen giza baliabideen bitartez, honako hau bermatuko du:

- Taldeko arduradun bat, aholkularitza, orientazio eta gainbegira lanak egingo dituen esku-hartzean ari diren lantaldeko kideei (hezitzaileak, psikologoa, gizarte zerbitzuetako profesionalak eta beste edozein profesional).
- Figura hori enpresakoa izango da, baina ez da Eskoriatzako lantaldekoa izango.
- Figura horrek goi mailako ikasketak eduki beharko ditu eta esperientzia egiaztatu, gutxienez hiru urtekoa, gizarte eta hezkuntza esku-hartzeko eta esku-hartze psikosozialeko lantaldeak gainbegiratu eta koordinatzen.
- C1 euskara-maila (Europako Erreferentzia Esparruaren arabera).
- Lan hauetarako astean 4 orduko lana izango du arduradunak.

Proposamen teknikoa aurkeztuko da, eta bertan zehaztuko dira esleitutako zerbitzuko profesional bakoitzari dagozkion funtzioak eta ordutegia.

6.- ORDUTEGIA ETA LAN EGUTEGIA.

Pertsonari goizeko edota arratsaldeko ordutegian eskainiko zaio arreta, pertsonaren/familiaren ezaugarrien eta esku-hartzearen arlo eta helburuen arabera.

Prestazioen ordutegia egin beharreko esku-hartzeen arabera izango da.

Ordutegia malgua izango da, dauden beharren arabera.

Gizarte eta hezkuntza esku-hartzea eta esku-hartze psikosoziala egiteko zerbitzua urtariletik abendura eskainiko da. Urteko egutegia erakundearekin adostuko da, gutxienezko presentziarekin zerbitzuan urte osoan zehar.

7.- LANGILEEN PRESTAKUNTZA.

Enpresak, taldea osatzen duten langileentzako urteko prestakuntza plana aurkeztu beharko du.

8.- BALIABIDE MATERIALAK.

Eskoriatzako Udalak zerbitzuaren eta enpresa esleipendunaren eskura jarriko du lokal bat zerbitzua bere osotasunean garatzeko.

Enpresak honakoak ipini beharko ditu:

- Zerbitzua behar bezala ematea bermatuko duten ekipo eta programa informatikoak.
- Zerbitzura zuzenean edo zeharka atxikita dauden profesional guztien eta Gizarte Zerbitzuetako Saileko langileen artean komunikazioa bermatuko duten komunikazio eta kontrolerako baliabide teknikoak (langileentzat mugikorrak, posta elektronikoa...).
- Zerbitzu honen enpresa esleipendunak bere gain hartu beharko ditu erabiltzaileei arreta zuzena emateko beharrezko diren beste material eta zerbitzuen gastuak, profesionalaren garraio gastuak barne, heretik kanpora norbait lagundu behar izatea beharrezkoa balitz.
- Kontratutako enpresari dagokio lan-taldeak eman beharreko zerbitzua behar bezala garatzeko beharrezkoa duen material suntsikorra eta ez suntsikorra jartzea.



9.- BARRUKO ETA KANPOKO KOMUNIKAZIOA ETA IRUDI KORPORATIBOA.

Modu orokorrean esanda, baldintza agiri honen helburu diren jardueri aipamena egiten dieten jakinarazpenetan, Eskoriatzako Udala - Gizarte Zerbitzuen Arloa izena agertu beharko da.

Horrez gain, zerbitzuaren identifikazio edo seinaleztapen elementu guztietan, paper-gauzetan, txostenetan eta irudia eraman dezaketen gainerako euskarrietan, Eskoriatzako Udalak-Gizarte Zerbitzuen Arloak definitutako irudi identifikagarria islatuko da.

10.- HIZKUNTZA ETA BERDINTASUN BALDINTZAK.

10.1. HIZKUNTZA BETEBEHARRAK.

10.1.1. Zerbitzua emango duten langileen euskara-gaitasuna: Eman beharreko zerbitzuen izaera kontuan izanik, Europako Erreferentzia Markoaren C1 gaitasun maila egiaztatu beharko dute zerbitzuaz arduratuko diren langile guztiek (gizarte hezitzaileek, terapeutak eta koordinatzaileak).

Kontratua esleitu aurretik egiaztatu beharko du enpresak zerbitzua emango duten pertsonen badutela eskatutako hizkuntza gaitasuna. Hori egiaztatzeko, honako bi bideak erabili ahal izango dira:

- Dagokion ziurtagiria, titulua edo diploma aurkeztea, egoki den erakunde publiko edo zentro ofizialean egin eta emandakoa, edo
- Udalak erabakitako proba egitea (proba horretan lortutako agiriak ez du inolako baliorik izango esleipen honetatik kanpo).

Era berean, enpresa kontratatu eta geroago zerbitzua emango duen pertsona berririk sartuko balitz, horiek ere eskatutako hizkuntza gaitasuna egiaztatu beharko dute.

10.1.2. Hizkuntza paisaia: Zerbitzua emango den lekuan, hizkuntza paisaia osatzen duten kartel, ohar eta gainerakoak euskaraz egingo dira mezuak ezagunak edo ulergarriak direnean. Gainerakoetan ele bitan egingo dira, euskarari lehentasuna emanez.

10.1.3. Hizkuntza ofizialen erabilera:

a) Zerbitzu hartzaileekin:

Ahozko harremanak: Zerbitzua ematen denean lehen hitza euskaraz egingo da, eta hortik aurrera:

- **Helduekin:** erabiltzaileak aukeratutako hizkuntzan jarraituko da.
- **Adingabeekin:** kontuan izanik eskola prozesu osoa euskaraz egin beharko dutela, eta horretarako, kasu askotan euskara errefortzu espezifiko behar izaten dutela, saiakera berezia egingo da beraiekin euskaraz egiteko, euren ikas prozesuan laguntzeko helburuarekin.

Idatzizko harremanak: Zerbitzuaren erabiltzaileak aukeratu duen hizkuntzaren arabera, enpresa esleipendunak euskaraz edo ele bietan idatziko ditu zerbitzua emateko behar diren jakinarazpenak, oharra eta bestelako idatziak. Ele bitan eginez gero, euskarari eman beharko zaio lehentasuna, eta enpresak berak egingo ditu itzulpenak.

b) Gizarte eragileekin: Ahozko zein idatzizko komunikazio mota guztiak euskaraz izango dira.



- c) **Udalarekin:** Udalaren eta esleipendunaren arteko ahozko zein idatzizko komunikazio mota guztiak euskaraz izango dira, izan harreman administratiboak (kontratu, faktura, ...), izan zerbitzua emateko sortutakoak (Gizarte zerbitzuetako langileentzako laguntza teknikoa, prestakuntza, koordinazio bilerak, Arreta Pertsonalizatuaren Plana, jarraipen- balorazio- eta amaiera txostenak, gainerako udal zerbitzuentzako aholkularitza teknikoa eta orientazioa, ...).

10.2.- BERDINTASUN IRIZPIDEAK.

Oro har, komunikaziorako erabiltzen diren materialetan, honako baldintzak bete beharko dira: hizkuntza modu ez-sexistan erabiltzea; emakumeenganako edozein irudi diskriminatzaile nahiz estereotipo sexista saihestea, eta berdintasun balioak, presentzia orekatua, aniztasuna, erantzunkidetasuna eta rol aniztasuna eta genero identitateak jasoko dituen irudia sustatzea.

Genero ikuspegia kontuan izatea kontratua exekutatzen eratorritako txosten, idazki, datu bilketa, estatistika eta abarretan. Urteko txostenak jaso egin beharko du kontratazioak generoan izandako eragina. Sexuen arabera banatutako datu eta adierazleak erabiliko dira, aplikatutako berdintasun-neurrien eragina ebaluatzeko.

Horrez gain, zerbitzuan ez da inolako jarrera matxistarik onartuko.

11.- INFORMAZIOAREN KONFIDENTZIALTASUNA.

Kontratazioak datu pertsonaletara sartzeko modua ematen dionez esleipendunari, eta horien tratamenduaren erantzulea erakunde kontratatzailea denez, esleipenduna izango da datu horien tratamenduaren **arduraduna**. Hala, arduradun-kontratua izenpetu beharko du Eskoriatzako Udalarekin, 3/2018 Lege Organikoa jasotzen duen bezala (3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5koa, Datu Pertsonalak Babesteko eta eskubide digitalak bermatzeko).

12.- SEXU DELITUEI BURUZKO ZIGOR-AURREKARIEN ZIURTAGIRI ESPEZIFIKOA.

Haurrak eta nerabeak babesteko sistemaren aldaketari buruzko 2015eko uztailaren 28ko 26/2015 Legeak eta Boluntarioei buruzko urriaren 14ko 45/2015 Legeak aldatutako Adingabearen Babes Juridikoari buruzko urtarrilaren 15eko 1/1996 Lege Organikoa betez, beraien funtzioak betetzerakoan adingabeekin lan egiten duten zerbitzuko langile guztien sexu delituei buruzko zigor-aurrekariaren ziurtagiriak.

13.- ZERBITZUA EBALUATZEKO, JUSTIFIKATZEKO ETA KONTROLATZEKO SISTEMA.

Zerbitzuaren ebaluazioa hileroko, hiru hileroko, sei hileroko eta urteko behin egingo da. Enpresa esleipendunak aurkeztu beharko duen txosten teknikoan zerbitzuaren ebaluazio, justifikazio eta kontrol proposamena egingo du.

Behin proposamena baloratu ondoren, enpresa esleipendunarekin adostuko da aurkeztu beharreko dokumentazioa, garatuko diren ebaluazio-mailen arabera:

- Kontratuaren garapen orokorraren ebaluazioa.
- Zerbitzuaren metodologiaren eta antolakuntzaren ebaluazioa.
- Landutako kasuen eraginkortasunaren ebaluazioa.
- Orduen banaketa.
- Kasu bakoitzarekin egindako orduak.
- Kasu bakoitzarekin koordinazio-orduak.
- Eragileekin orduak.



- Gizarte Zerbitzuekin orduak.
- Txosten-kopurua.
- Deribazioak.
- Hizkuntza baldintzen betetze maila.
- Eta abar.



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA Y/O PSICOSOCIAL DIRIGIDO A FAMILIAS DE ESKORIATZA CON MENORES EN SITUACIÓN DE RIESGO DE DESPROTECCIÓN Y A PERSONAS ADULTAS EN SITUACIÓN DE RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

ÍNDICE

1. CONTEXTUALIZACIÓN

2. OBJETO

3. CONTENIDO

- 3.1. Objetivos de los servicios
- 3.2. Población destinataria del servicio
- 3.3 Servicios a prestar
- 3.4. Coordinación
- 3.5. Ámbito geográfico

4. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

- 4.1. Dependencia del servicio
- 4.2. Prestación del servicio
- 4.3. Niveles de intervención
- 4.4. Procedimiento de intervención

5. EQUIPO TÉCNICO

- 5.1. Organización
- 5.2. Composición

6. HORARIO Y CALENDARIO LABORAL

7. FORMACIÓN DEL PERSONAL

8. RECURSOS MATERIALES

9. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA, E IMAGEN CORPORATIVA

10. REQUISITOS LINGÜÍSTICOS Y DE IGUALDAD

10.1- OBLIGACIONES LINGÜÍSTICAS

- 10.1.1.- Competencia en euskera del personal que vaya a prestar el servicio
- 10.1.2.- Paisaje lingüístico Hizkuntza paisaia
- 10.1.3.- Uso con la ciudadanía Erabilera zerbitzu hartzaileekin
- 10.1.4.- Relaciones con el Ayuntamiento de Eskoriatza

10.2- CRITERIOS DE IGUALDAD

11. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

12. CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES ESPECÍFICO SOBRE DELITOS SEXUALES

13. SISTEMA DE EVALUACIÓN, JUSTIFICACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA Y/O PSICOSOCIAL DIRIGIDO A FAMILIAS DE ESKORIATZA CON MENORES EN SITUACIÓN DE RIESGO DE DESPROTECCIÓN Y A PERSONAS ADULTAS EN SITUACIÓN DE RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

1.- CONTEXTUALIZACIÓN

El Sistema Vasco de Servicios Sociales constituye una red pública articulada de atención, de responsabilidad pública, cuya finalidad es favorecer la integración social, la autonomía y el bienestar social de todas las personas, familias y grupos, desarrollando una función promotora, preventiva, protectora y asistencial, a través de prestaciones y servicios de naturaleza fundamentalmente personal y relacional.

Los objetivos del Sistema Vasco de Servicios Sociales son los siguientes:

Promover la autonomía personal y prevenir y atender las necesidades personales y familiares derivadas de la dependencia.

Prevenir y atender las necesidades originadas por las situaciones de desprotección.

Prevenir y atender situaciones de exclusión y promover la integración social de personas, familias y grupos.

Prevenir y atender las necesidades personales y familiares originadas por situaciones de emergencia.

La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, establece en su artículo 22 el Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, identificando las prestaciones económicas y los servicios que han de ofrecer las administraciones públicas vascas, determinando así mismo las competencias de cada administración.

El decreto que regula la cartera de prestaciones y servicios del sistema vasco de servicios sociales, aprobado el 6 de octubre de 2015, en su artículo 33, define la organización de los servicios y prestaciones económicas del Catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. En su apartado segundo, punto 1.3, dice que los ayuntamientos serán competentes para la provisión y prestación del **servicio de intervención socioeducativa y psicosocial**.

También deben ser considerados:

- La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- El Decreto 64/2004, de 6 de abril, de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- El Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- La Ley 3/2005, de 18 de febrero, de Atención y Protección a la Infancia y Adolescencia.
- La Ley 13/2008, de Apoyo a las Familias.
- El Decreto 152/2017, de 9 de mayo –por el que se aprueba la actualización del Instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo y desamparo en los Servicios Sociales Municipales y Territoriales de Atención y Protección a la Infancia y Adolescencia en la Comunidad Autónoma del País Vasco



(Balora)–, que será de uso obligatorio por parte de los servicios sociales municipales y territoriales de atención y protección a la infancia y adolescencia en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

- El Decreto 385/2013, de 16 de julio, por el que se aprueba el Instrumento de Valoración de la Exclusión Social.
- La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.
- La Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.
- La Ley 1/2016, de 7 de abril, de Atención Integral de Adicciones y Drogodependencias.

Y cualquier otra disposición que en el futuro modifique o desarrolle estas normas.

Para la prestación del **Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial**, se aplicarán todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de los servicios que son objeto de estos pliegos.

2.- OBJETO

Constituye objeto de este contrato, por una parte, el desarrollo del **Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial** en el municipio de **Eskoriatza**, bajo la supervisión, coordinación y directrices del Departamento Municipal de Servicios Sociales.

Y por otra parte, la regulación de la adjudicación del servicio de:

- Intervención socioeducativa y psicosocial dirigida a personas que se encuentren en situación de riesgo de desprotección, exclusión social y/o dependencia,
- tanto personas menores como mayores de edad,
- pudiendo realizarse la intervención a nivel individual, familiar, grupal y/o comunitario,
- y pudiendo realizarse, por ello, tanto en la vivienda como en un entorno comunitario abierto.

3.- CONTENIDO

3.1.- Objetivos de los servicios

Los objetivos del servicio son:

- Desarrollar vías y recursos para la detección precoz.
- Elaborar vías, programas y recursos para una intervención precoz.
- Desarrolla acciones preventivas, educativas y terapéuticas.

3.2.- Población destinataria del servicio

- Personas del municipio en situación de riesgo de desprotección, exclusión social y/o dependencia. Tanto personas menores como mayores de edad.
- Agentes y profesionales dentro de la comunidad de Eskoriatza (profesorado, agentes de salud, agentes que trabajan en el ámbito del tiempo libre, etc.).



- Profesionales del Departamento de Servicios Sociales.

3.3.- Servicios a prestar

Los programas o actuaciones prioritarias a prestar a través de este servicio serán los siguientes:

A) Desarrollar vías y recursos para la detección precoz de situaciones de desprotección, exclusión y dependencia:

- Desarrollar instrumentos de información, sensibilización, formación, asesoramiento e identificación, para su detección precoz por parte de los agentes sociales.

B) Elaborar vías, programas y recursos para una intervención precoz en situaciones de desprotección, exclusión y dependencia:

- Asesoramiento a los agentes sociales sobre prevención e intervención en dichas situaciones.
- Apoyo técnico a los profesionales del Departamento de Servicios Sociales. Se realizará una supervisión técnica, tanto de los casos, como de la coordinación con otras instituciones.
- En cuanto a la formación específica, cuando el equipo de Servicios Sociales de Base lo estime oportuno se solicitará a la empresa adjudicataria la elaboración y puesta en común de la formación.
- Asesoramiento técnico y orientación, en función de las necesidades, a los servicios municipales/comunitarios.

D. Desarrollar acciones preventivas, educativas y terapéuticas con personas que se encuentren en situación de riesgo de desprotección, exclusión y dependencia

- Concretar y valorar los casos y situaciones.
- Definir el plan de intervención.
- Ayudar a tomar conciencia de la situación.
- Determinar los cambios necesarios para la mejora de la situación.
- Aflorar las necesidades básicas, fomentar hábitos saludables y promover el desarrollo personal trabajando sobre las capacidades personales y/o del entorno.
- Desarrollar ámbitos seguros, trabajar sobre los compromisos y las responsabilidades, fomentar modelos positivos.
- Trabajar la resiliencia.
- Disminuir los hábitos, comportamientos, conductas, ideas y sentimientos inadecuados, sustituyéndolos por otros más adecuados.
- Trabajar sobre actitudes, aptitudes, conocimientos, y habilidades para el desarrollo de la autonomía y una convivencia adecuada en familia, comunidad y sociedad.

3.4.- Coordinación:

- Con el equipo de servicios sociales.



- Con todos los agentes implicados en cada caso o situación (educadores de calle, agentes de deportes, cultura, salud, educación, etc.).

3.5.- Ámbito geográfico

El ámbito geográfico de actuación es el municipio de Eskoriatza.

4.- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

4.1. Dependencia del servicio

El servicio contratado dependerá directamente del Departamento de Servicios Sociales, correspondiendo la coordinación y supervisión de las prestaciones a desarrollar a la responsable técnica del área del departamento.

4.2. Prestación del servicio

El equipo psicosocial y socioeducativo dispondrá de un local destinado al servicio dentro de las dependencias municipales del ayuntamiento.

La atención a las personas se prestará en las dependencias municipales, domicilios, medio abierto, comunidad o entornos en que participe la persona objeto de intervención.

4.3. Niveles de intervención

El servicio debe articular intervenciones individuales, familiares y grupales, pudiendo las mismas desarrollarse en el ámbito familiar o comunitario.

4.4. Procedimiento de intervención

La empresa adjudicataria desarrollará la totalidad de las prestaciones integradas en el servicio.

Deberá atender a cuantas personas sean remitidas por el personal del Departamento de Servicios Sociales, asumiendo los objetivos de intervención socioeducativa y psicosocial que se plantee, y realizando las valoraciones e informes que al respecto se soliciten.

El protocolo de actuación a seguir tiene como base el procedimiento básico de intervención en el Sistema Vasco de Servicios Sociales, establecido en la Ley 12/2008 (de 5 de diciembre, de Servicios Sociales) y en el Decreto 185/2015 (de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales):

- Las personas profesionales de los Servicios Sociales municipales son las responsables de recoger y realizar la valoración de la necesidad.
- Realizará el Plan de Atención Personalizada, estableciendo las áreas y objetivos de intervención y el tipo de programa/servicios que precise.
- Las personas profesionales del equipo contratado elaborarán y llevarán a cabo el plan de intervención acordado.
- Corresponderá a las personas profesionales del equipo y a la profesional de Servicios Sociales referente del caso realizar el seguimiento y evaluación de la intervención y de los objetivos acordados.

Durante todo el proceso, se tendrá en cuenta:



- La intervención directa a realizar, con la participación y acuerdo de la persona objeto de intervención en el diseño del Plan de Atención Personal y en los objetivos marcados.
- Coordinación de los distintos profesionales que trabajan en la intervención y supervisión de los casos.
- Intervención comunitaria y grupal.
- Elaboración de informes de derivación y seguimiento e informes finales de intervención, informes de valoración de situaciones de desprotección o exclusión.
- Perspectiva de género.
- Otros.

5.- EQUIPO TÉCNICO

5.1.- Organización

La parte adjudicataria del servicio deberá prever la estructura organizativa precisa para poder prestar de forma óptima los servicios previstos en el presente pliego, constituyendo el objetivo principal la mejora de la calidad de vida de las personas usuarias, con resultados visibles.

Cada servicio detallado en el presente pliego contará con el personal, infraestructura y equipamiento suficientes para garantizar los servicios de acuerdo con los mínimos establecidos en la normativa aplicable.

Deberá disponer de una persona coordinadora para gestionar el equipo de trabajo y los servicios.

El personal deberá tener la formación necesaria para poder prestar de forma adecuada los servicios y funciones a realizar.

En la oferta deberá presentar una propuesta de organización del equipo de trabajo, determinando las funciones de cada persona trabajadora, tanto en cuanto a la prestación de atención directa como indirecta.

El Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Eskoriatza será el responsable de realizar el seguimiento y control de los servicios contratados, para lo cual aplicará los mecanismos establecidos y mantendrá una supervisión continua de las actividades.

5.2. Composición

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios humanos necesarios para una correcta prestación del servicio, asumiendo todos los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal, que en ningún caso tendrá vinculación administrativa con el ayuntamiento, quedando éste exonerado de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de las relaciones entre la empresa y su personal.

El equipo adjudicatario deberá acreditar los recursos humanos necesarios para el desarrollo de la atención directa e indirecta y para el adecuado seguimiento del servicio que ofrece al Ayuntamiento de Eskoriatza.

El equipo que trabajará directamente en el desarrollo del servicio estará compuesto por los siguientes perfiles profesionales:



- Dos personas educadoras sociales, con representación equilibrada de ambos sexos, como responsables de la intervención socioeducativa, tal como se establece en la Ley de Servicios Sociales 12/2008.
 - Las personas profesionales deberán ser diplomadas o graduadas en Educación Social, o tener alguna titulación en el área de Ciencias Sociales o Humanidades.
 - Preferiblemente con formación específica en intervención familiar o con infancia y adolescencia en situación de riesgo/desprotección.
 - La prestación principal será la intervención socioeducativa: desarrollo y/o ejecución de los planes de atención personalizados.
 - Nivel de euskera C1 (conforme al Marco Europeo de Referencia).
 - Aplicar el código deontológico de la profesión, entendido como el conjunto de principios y normas que orientan la acción y la conducta profesional, ayudándole en el ejercicio de su profesión y mejorando la calidad del trabajo que se ofrece a la comunidad y a los individuos.
 - El número de horas de prestación por año será el equivalente a la jornada de dos personas trabajadoras, con una jornada total entre ambas, equivalente a jornada y media, de acuerdo con el convenio colectivo de Gipuzkoa de intervención social.
 - Las funciones profesionales de la práctica socioeducativa serán las siguientes:
 - Transmisión, desarrollo y promoción de la cultura, entendida como apertura a nuevas posibilidades de la adquisición de bienes culturales, que amplíen las perspectivas educativas, laborales, de ocio y participación social.
 - Generación de redes sociales, contextos, procesos y recursos educativos y sociales, entendida como el desarrollo de la sociabilidad y la circulación social.
 - Mediación social, cultural y educativa, entendida como el trabajo previo que se ha de hacer para que el sujeto de la educación pueda ancontrarse con lugares, personas y contenidos, teniendo como finalidad la emancipación progresiva del sujeto.
- Una persona terapeuta
 - Las personas profesionales deberán ser licenciadas o graduadas en Psicología o tener alguna titulación en el área de Ciencias Sociales o Humanidades, y preferiblemente con formación específica en intervención familiar o con infancia y adolescencia en situación de riesgo/desprotección.
 - Preferiblemente tener formación en Terapia Familiar.
 - Nivel de euskera C1 (conforme al Marco Europeo de Referencia).
 - Aplicar el código deontológico de la profesión, entendido como el conjunto de principios y normas que orientan la acción y la conducta profesional, ayudándole en el ejercicio de su profesión y mejorando la calidad del trabajo que se ofrece a la comunidad y a los individuos
 - El número de horas de prestación por año será el equivalente a la media jornada, de acuerdo con lo dispuesto en el convenio colectivo de Gipuzkoa de intervención social.
 - Las funciones profesionales de la práctica socioeducativa serán las siguientes:
 - Atención psicosocial, individual, familiar y grupal.



- Valoración, diagnóstico, pronóstico de casos, orientaciones e hipótesis de intervención. El diagnóstico psicosocial se elaborará mediante la realización de pruebas y entrevistas individuales y familiares.
- Realización de informes psicológicos de valoración y diagnósticos.
- Coordinación con el personal técnico: asesoramiento, orientación, apoyo y supervisión de casos a los profesionales de los Servicios Sociales.

La empresa adjudicataria garantizará, a través de los recursos humanos que posee, lo siguiente:

- Una figura responsable del equipo, que realizará tareas de asesoramiento, orientación y supervisión respecto a los miembros del equipo implicados en la intervención (educadores/as, psicólogo/a, profesionales de los servicios sociales o cualquier otro/a profesional).
- Dicha figura será de la empresa, pero externa al equipo de trabajo de Eskoriatza.
- Esta persona deberá contar con estudios superiores y acreditar una experiencia mínima de tres años en la supervisión y coordinación de equipos de intervención psicosocial y socioeducativa.
- Nivel de euskera C1 (conforme al Marco Europeo de Referencia).
- Esta persona responsable, para este cometido, tendrá una dedicación de 4 horas laborables a la semana.

Se presentará una propuesta técnica en la que se especifiquen las funciones y el horario de cada profesional adscrito/a al servicio adjudicado.

6.- HORARIO Y CALENDARIO LABORAL

La atención a la persona se le ofrecerá en horario de mañana y/o tarde, en función de las características de la persona/familia y las áreas y objetivos de intervención.

El horario de las prestaciones dependerá de las intervenciones a realizar.

El horario será flexible, conforme a las necesidades existentes.

El servicio de intervención socioeducativa y psicosocial se ofrecerá de enero a diciembre. El calendario anual se acordará con la institución, con cierta presencia mínima en el servicio durante todo el año.

7.- FORMACIÓN DEL PERSONAL

La empresa deberá presentar un Plan de Formación anual para el personal que compone su equipo.

8.- RECURSOS MATERIALES

El Ayuntamiento de Eskoriatza pondrá a disposición del servicio y de la empresa adjudicataria un local para el desarrollo del Servicio en su totalidad.

La empresa deberá disponer:

- Equipos y programas informáticos que garanticen una adecuada prestación del servicio.



- Medios técnicos de comunicación y control (móviles para los trabajadores, correo electrónico...) que garanticen la comunicación entre las personas profesionales adscritas directa o indirectamente al servicio y los profesionales del departamento de Servicios Sociales.
- La empresa adjudicataria de este servicio deberá hacer frente al gasto de cualquier otro tipo de material o servicio que se considere necesario para garantizar una correcta atención a las personas usuarias, incluido el gasto de transporte del profesional que se produjera a consecuencia de la necesidad de realizar acompañamiento fuera del municipio.
- Corresponde a la empresa contratada suministrar el material fungible y no fungible necesario para el correcto desarrollo del servicio a prestar por el equipo de trabajo.

9.- COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA, E IMAGEN CORPORATIVA

Con carácter general, en las comunicaciones que hagan referencia a las actividades objeto de este pliego, deberá hacerse constar el nombre del Ayuntamiento de Eskoriatza - Departamento de Servicios Sociales.

Así mismo, todos los elementos de identificación y señalización del servicio, papelería, informes y demás soportes susceptibles de incorporar imagen reflejarán la identidad visual definida por el Ayuntamiento de Eskoriatza - Departamento de Servicios Sociales.

10.- REQUISITOS LINGÜÍSTICOS Y DE IGUALDAD

10.1. OBLIGACIONES LINGÜÍSTICAS.

10.1.1. Competencia en euskera del personal que vaya a prestar el servicio: Teniendo en cuenta la naturaleza del servicio a contratar, todas las personas encargadas de prestar el servicio (educadores/as sociales, terapeutas y coordinador/a) deberán de acreditar un conocimiento del euskera equiparable al nivel C1 del Marco Europeo de Referencia.

Previamente a la adjudicación del contrato, la empresa deberá verificar que las personas encargadas de prestar el servicio poseen la competencia lingüística precisa. La acreditación de dicha competencia podrá hacerse de la siguiente manera:

- Mediante la presentación del correspondiente certificado, título o diploma, expedido por institución pública o centro oficial, o
- tomando parte en las pruebas que con ese objeto realice el Ayuntamiento (la acreditación que se obtenga en dichas pruebas carecerá de valor en cualquier otra instancia).

Asimismo, en caso de que, una vez iniciado el contrato, se incorporen nuevas personas a prestar el servicio, deberán acreditar la competencia lingüística precisa.

10.1.2. Paisaje lingüístico: los carteles, avisos y similares que se coloquen en el espacio donde se vaya a prestar el servicio, se harán en euskera cuando se trate de mensajes conocidos y comprensibles. Si no es el caso, se harán de forma bilingüe, dando prioridad al euskera.

10.1.3 Uso de las lenguas oficiales:

a) Con las personas destinatarias del servicio:

Relaciones orales: al prestar el servicio la 1ª palabra se hará en euskera, y a partir de ahí:

- **Con personas adultas:** se seguirá en el idioma elegido por la persona usuaria.
- **Con menores de edad:** Teniendo en cuenta que deberán realizar todo el proceso escolar en euskera, y que, para ello, en muchos casos, precisan de un refuerzo



específico en esa lengua, se hará un esfuerzo especial para hablar en euskera con ellos/ellas, con el fin de colaborar en su proceso de aprendizaje.

Relaciones escritas: en función del idioma elegido por la persona usuaria del servicio, la empresa adjudicataria redactará en euskera o bilingüe las notificaciones, avisos y otros escritos necesarios para la prestación del servicio. En caso de utilizar las dos lenguas oficiales, habrá que dar prioridad al euskera, y será la propia empresa la que realice las traducciones.

b) Con los agentes sociales: toda forma de comunicación oral y escrita será en euskera.

c) Con el Ayuntamiento: Todas las comunicaciones verbales y escritas entre el adjudicatario y el Ayuntamiento serán en euskera, ya sean relaciones administrativas (contratos, facturas, ...), ya sean derivadas de la prestación del servicio (asistencia técnica al personal de los servicios sociales, formación, reuniones de coordinación, Plan de Atención Personalizada, informes de seguimiento y valoración, asesoramiento técnico y orientación al resto de servicios municipales, etc.).

10.2- CRITERIOS DE IGUALDAD

En general, en los materiales utilizados para la comunicación deberán cumplir las siguientes condiciones: realizar una utilización no sexista del lenguaje, evitar cualquier tipo de imagen discriminatoria o estereotipo sexista, y fomentar una imagen que refleje valores de igualdad, presencia equilibrada, pluralidad, corresponsabilidad y diversidad de roles e identidades de género.

La contratista deberá tener en cuenta la perspectiva de género en todos los informes, escritos, recogida de datos, estadísticas, etc. que deriven de la ejecución del contrato. Los informes anuales deberán reflejar la incidencia provocada por la contratación en cuanto al género. Al objeto de evaluar el efecto de las medidas de igualdad aplicadas, se utilizarán datos e indicadores diferenciados por sexos.

Además, dentro del servicio no se admitirá ningún tipo de comportamiento machista.

11.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Dado que la contratación implica el acceso de la adjudicataria a datos de carácter personal, de cuyo tratamiento es responsable la entidad contratante, la adjudicataria será la **encargada** del tratamiento de dichos datos. Por tanto, deberá suscribir con el Ayuntamiento de Eskoriatza un contrato de encargado, conforme a lo establecido por la Ley Orgánica 3/2018 (de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales).

12.- CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES ESPECÍFICO SOBRE DELITOS SEXUALES

En cumplimiento de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, modificada por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de Protección de la Infancia, y por la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado, se presentarán certificados de antecedentes penales específicos sobre delitos sexuales de todas las personas trabajadoras de los servicios que en el desempeño de sus funciones trabajen en contacto con menores.

13.- SISTEMAS DE EVALUACIÓN, JUSTIFICACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO

La evaluación del servicio se desarrollará -- trimestralmente, semestralmente y anualmente. En el informe técnico que la empresa adjudicataria deberá presentar, realizará una propuesta de evaluación, justificación y control del servicio.



Una vez valorada la propuesta, se acordará con la empresa adjudicataria la documentación a presentar en función de los niveles de evaluación a desarrollar:

- Evaluación del desarrollo global del contrato
- Evaluación de la metodología y la organización del servicio
- Evaluación de la eficacia en los casos tratados
- Distribución horaria
- Horas dedicadas a cada caso
- Horas de coordinación con cada caso
- Horas con los agentes
- Horas con los Servicios Sociales
- Número de informes
- Derivaciones
- Grado de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas
- Etc.