



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

AGIRI TEKNIKOA

ARRASATEKO UDALA	AYUNTAMIENTO DE ARRASATE/MONDRAGÓN
ETXEKO LAGUNTZA ZERBITZUA BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA	SERVICIO DE AYUDA DOMICILIARIA PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS
1.- XEDEA ETA LEGEZKO ETA ESKUMENEZKO TESTUINGURUA	1.- OBJETO Y CONTEXTO LEGAL Y COMPETENCIAL
Kontratu honen xedea da laguntza ematea etxeko laguntza zerbitzuari, zeinaren kudeaketa dagokion Arrasateko Udalaren Gizarte Zerbitzuen sailari; asistentzia eta prebentzio lanak dira, mendekotasun egoeran edo mendekotasun arrisku egoeran dauden pertsonen laguntzeko, eta egoera fisiko edo psikikoagatik beren burua ez bada gai egoteko beren etxean, hala badagokio, arreta pertsonaleko zereginak eta etxeko zereginak eginez.	Es objeto de este contrato la prestación de apoyo al servicio de ayuda domiciliaria cuya gestión corresponde al departamento de Servicios Sociales del ayuntamiento de Mondragón, consistente en los trabajos de naturaleza asistencial y preventiva destinada a ayudar a las personas en situación de dependencia o riesgo de dependencia, y aquellas que por su condición física o psíquica no puedan valerse por sí mismo a permanecer en su domicilio mediante la realización de tareas de atención personal y domésticas en su caso.
Zerbitzua ematen du Arrasateko Udalak, Eusko Legebiltzarraren 12/2008 Legeak, abenduaren 5koa, gizarte zerbitzuena, 22. Artikuluan, 1.2 atalean xedatutakoa betetzeko.	Este servicio es prestado por el Ayuntamiento de Mondragón en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 22, apartado 1.2 de la Ley del Parlamento Vasco 12/2008, de 5 de diciembre, de servicios sociales.
185/2015 Dekretuak, urriaren 6koa, erregulatzen duena gizarte zerbitzuen euskal sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroa, 33. artikuluan, definitzen du zelan antolatu Zorroan Gizarte Zerbitzuen Sistemaren Prestazioen eta Zerbitzuen Katalogoaren zerbitzuak eta prestazio ekonomikoak. En el apartado 2, punto 1.2 dice que los Ayuntamientos serán competentes para la	El Decreto 185/2015 de 6 de octubre que regula la cartera de prestaciones y servicios del sistema vasco de servicios sociales, 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 la Cartera. En el apartado 2, punto 1.2 dice que los Ayuntamientos serán competentes para la



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

provisión y prestación del servicio de ayuda a domicilio	provisión y prestación del servicio de ayuda a domicilio
Etxeko Laguntza Zerbitzua ematen da udal erregelamenduan ezarritako baldintzetan; erregelamendua onartua osoko bilkuran 2018ko irailaren 17an).	El servicio de Ayuda a Domicilio es prestado en las condiciones establecidas en el Reglamento municipal aprobado en sesión plenaria de 10 de julio de 2018 (BOG del 17 de septiembre de 2018).
Zerbitzua emango da etxeko laguntza zerbitzuaren erabiltzaileen etxeetan, Arrasateko udalerrian, Gizarte Zerbitzuen sailak zehaztutako egun eta ordu kopuruetan, kontratuaren adjudikazioaren indarraldian.	La prestación del servicio será en los domicilios de las personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio en el término municipal de Mondragón, los días y número de horas que el departamento de Servicios Sociales determine durante la vigencia de la adjudicación del contrato.
Etxeko laguntza zerbitzuak emateko, aplikatuko dira legezko xedapen guztiak, erregulatzen dutenak etxeko laguntzaren eremua.	Para la prestación de los servicios de Ayuda a Domicilio se aplicaran todas las disposiciones legales que regulen el ámbito de la atención domiciliaria,
Kontuan hartu behar dira ere:	También deben ser consideradas:
39/2006 Legea, abenduaren 14koa, autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzkoa.	La ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y atención a las personas en situación de dependencia.
12/2008 Legea, abenduaren 5koa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.	La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa.	El Decreto 185/2015 de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
64/2004 Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubideena eta betebeharraren.	El Decreto 64/2004 de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales del País Vasco.
15/1999 Legea Organikoa, abenduaren 13koa, Datu Pertsonalak Babestekoa.	La Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

Eta beste edozein xedapen, etorkizunean arau horiek aldatu edo garatzen baditu.	Y cualquier otra disposición que en el futuro se modifique o desarrolle estas normas.
2. EDUKIA	2. CONTENIDO
2.1.- ZERBITZUAREN HELBURUAK	2.1.- OBJETIVOS DEL SERVICIO
Etxeko laguntza zerbitzuak helburu hauek ditu:	La ayuda domiciliaria tiene como objetivos:
✓ Erabiltzaileen autonomia pertsonala mantendu edo hobetzea, narriadura aurreikustea eta autonomia galdera konpentsatzea, eta haiei ematea laguntza partziala edo osoa eguneroko oinarrizko jarduerak egiteko, beharrak zaintza pertsonalerako edo bizitzaren jarduera instrumentaletarako.	✓ Mantener o mejorar la autonomía personal, prevenir el deterioro y compensar la pérdida de autonomía de las personas usuarias, prestándoles ayuda parcial o total para realizar actividades básicas de la vida diaria, necesarias para el cuidado personal y/o actividades instrumentales de la vida.
✓ Aukera ematea, betiere bideragarria bada, pertsona egon dadin etxean ahalik eta luzaroen bizi kalitate onargarri batekin, eta atzeratu edo sartu ez dadin logela edo egoitza zentroko zerbitzu batean.	✓ Posibilitar, siempre que resulte viable, la permanencia de la persona en el domicilio el mayor tiempo con una calidad de vida aceptable, retrasando o evitando el ingreso en un servicio de alojamiento o centro residencial
✓ Erabiltzaileen segurtasun sentimendua sendotzea.	✓ Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas usuarias.
✓ Laguntza eskaintzea zaintzaileei, erabiltzaileen laguntza sare sozio-familiarra osatzen dutenak, eta partzialki laguntzea haien arreta zereginetan, izan dezaten egoera egokia norberaren, lanbide eta gizarte garapenean.	✓ Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red socio-familiar de apoyo de la persona usuaria y contribuir de modo parcial de su tarea de atención, con el fin de que dispongan de condiciones adecuadas para su propio desarrollo personal, profesional y social.
✓ Behin-behinekoz ordeztzea zaintzaile nagusia, erabiltzailea zaindu ohi duena, haren denbora absentsiarengatik.	✓ Sustituir provisionalmente a la persona cuidadora principal, que habitualmente atiende a la persona usuaria, en razón de la ausencia temporal de aquélla.
✓ Antzematea beharrian egoerak, eskatu dezaketenak beste zerbitzu batzuetan	✓ Detectar situaciones de necesidad que pudiera requerir la intervención en otros



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

esku hartzea.	servicios.
✓ Aurreikustea edo konpentsatzea autonomia galera, eta laguntza ematea eguneroko jarduerak egiteko edo etxeko ingurunean mantentzeko bizigarritasun egoera egokietan.	✓ Prevenir y/o compensar la pérdida de autonomía, prestando ayuda para realizar las actividades de la vida diaria y/o para mantener el entorno doméstico en condiciones adecuadas de habitabilidad.
✓ Erabiltzaileen integrazioaren alde egitea haien komunitate ingurunean, isolamendu egoerarik ez izateko, haien segurtasuna, autonomia eta gizarte harremanak indartzeko.	✓ Favorecer la integración de las personas usuarias en su entorno comunitario evitando situaciones de aislamiento, potenciando su seguridad, su autonomía y sus relaciones sociales.
2.2.- BIZTANLERIA ONURADUNA.	2.2.- POBLACIÓN BENEFICIARIA.
✓ Mendekotasun egoeran dauden pertsonak edo arrisku egoeran daudenak	✓ Personas en situación de dependencia o en riesgo de ella
✓ Dibertsitate funtzionala duten pertsonak	✓ Personas con discapacidad
✓ Gaixotasun terminalak edo aldi batekoak dituzten pertsonak, eta elbarri daudenak bere zereginak normal egiteko.	✓ Personas que padezcan enfermedades terminales o temporales y que se hallen impedidos para el desarrollo habitual de sus funciones.
✓ Gaixotasun edo lesio batek ukitutako pertsonak, aldi batez behar badute beste pertsona baten laguntza.	✓ Personas afectadas por una enfermedad o lesión que temporalmente les obligue a precisar de la ayuda de una tercera persona.
✓ Adingabeak, haien familiek ezin badituzte zaindu eta ezin badiete arreta eman.	✓ Menores de edad cuyas familias no puedan proporcionarles el cuidado y atención que requieren.
✓ Familia taldeak edo karga larregi duten pertsonak, harreman gatazkak, gizarte egoera ezegonkorak edo gaixotasun fisiko edo psikikoen ondoriozko arazoak dituztenak.	✓ Grupos familiares o personas con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o problemas derivados de enfermedad física y/o psíquica.
✓ Herritar guztiak, Gizarte Zerbitzuen	✓ Todas aquellas personas ciudadanas que,



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

batzordearen irizpenen arabera, zerbitzu honen laguntza jaso badezakete.	según criterios de la Comisión de Servicios Sociales, son susceptibles de recibir ayuda de este servicio.
2.3.- JARDUN MOTA	2.3.- TIPO DE ACTUACIONES
Gizarte Zerbitzuen sailari egokituko zaio beti zehaztea jardunak, haien intentsitatea eta maiztasuna, kasu bakoitzean egin beharrekoa.	Corresponderá siempre al departamento de Servicios Sociales la determinación de las actuaciones, intensidad y la frecuencia de las mismas, a realizar en cada caso.
<i>Zerbitzuaren baitako eta zerbitzuaz kanpoko prestazioak</i>	<i>Prestaciones incluidas y excluidas</i>
1.- Informazioa: erabiltzaileei aukera ematea informazio egokia eta nahikoa eskuratzeko beren eskubideei eta zerbitzuari buruz, behar den denboraz eta behar den moduan.	1.- Información: posibilitar a las personas usuarias acceder en tiempo y forma al conocimiento adecuado y suficiente sobre los derechos y el servicio.
2.- Jarraipenaren balorazioa: Arreta Pertsonalizatuko Planaren aldiari aldiro ebaluazioak egitea, kasuan-kasuan dagokion sakontasunez.	2.- Valoración de seguimiento: realizar evaluaciones periódicas del Plan de Atención Personalizada, con mayor o menor profundidad.
3.- Etxeko laguntza: prestazio honek erabiltzaileei eskaintzen die laguntza partziala edo osoa eguneroko bizitzako jarduera instrumentalak egiteko, bereziki elikadura, jantzi eta erabiltzailea bizi den etxeko instalazioen mantentze garbiketarekin lotuak, ondo antolatzen laguntzeko, eta prestazio honetan sartzen da, halaber, hala badagokio, lantzea behar diren trebetasunak jarduera horiek egiteko.	3.- Atención doméstica: prestación en virtud de la cual las personas reciben ayuda, parcial o total, para realizar las actividades instrumentales de la vida diaria, en particular las tareas relacionadas con la alimentación, el vestido y la limpieza de mantenimiento de las instalaciones de la vivienda donde se desarrolla su vida, facilitando su organización, incluyendo en su caso el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.
3.1. ELIKADURAREKIN lotutakoak	3.2. Relacionadas con la ALIMENTACIÓN
- Otorduak antolatu eta prestatzea, baita ere, erabilitako ontziak eta tresnak garbitu eta jasotzea	- Planificación y preparación de comidas incluido limpieza y recogida de los elementos utilizados



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

- Janaria erostea	- Compra de alimentos
- Erabilitako ontziak eta tresnak garbitu eta lehortzea	- Limpieza y secado de los utensilios utilizados
3.3. JANTZIEkin lotutakoak	3.4. Relacionadas con el VESTIDO
- Arropa garbitzea etxean	- Lavado de ropa en el domicilio
- Arropa jartzea lehortzen	- Colgado de ropa para que se seque
- Arropa gainbegiratzea	- Repaso de la ropa
- Arropa ordenatu eta gordetzea	- Ordenación y guardado de la ropa
- Arropa lisatu eta tolestea etxean	- Planchado y doblado de ropa en el domicilio
- Arropa erostea	- Compra de ropa
- Erabilitako elementu guztiak prestatu eta gordetzea	- Preparación y guardado de todos los elementos utilizados
3.5. Lotutakoak ETXEKO INSTALAZIOAK MANTENTZEAREKIN	3.6. Relacionadas con la LIMPIEZA DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE LA VIVIENDA
- Etxea txukuntzea	- Poner en orden la casa
- Gainaldeak garbitzea produktu egokiez	- Limpiar las superficies con los productos adecuados
- Erabilitako elementuak garbitu eta jasotzea	- Limpiar y recoger elementos utilizados
- Hautsa kentzea	- Quitar el polvo
- Zoruak urez garbitzea eta aspiragailua pasatzea.	- Fregar suelos y pasar la aspiradora



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

- Zabaltzea errezelak eta leihoak, aireztatzea	- Abrir cortinas y ventanas, airear
- Komuna garbitzea	- Limpiar cuarto de baño
- Sukaldea garbitzea	- Limpiar cocina
- Garbitzea leihoetako kristalak	- Limpiar los cristales de ventanas
- Zaborra zaindu eta ateratzea	- Supervisar y bajar la basura
- Garbiketa orokorra egitea zerbitzua hasi aurretik	- Limpieza de choque previa al inicio del servicio
- Garbitzea jabeen erkidegoaren gunek	- Limpieza de espacios de la comunidad de propietarios/as
- Ohea egin eta oheko arropa aldatzea, eta arropa zikina kentzea	- Hacer la cama y cambiar la ropa de cama y retirar la ropa sucia
4.- Laguntza PERTSONALA: prestazio honek erabiltzaileei eskaintzen die laguntza partziala edo osoa, hauek egiteko: eguneroko oinarritzko jarduerak, zaintza pertsonalarekin lotuak, bereziki, ohetik altxatzea eta oheratzea, norberaren garbitasuna, batetik bestera joatea, jatea edo oinarritzko beste funtzio batzuk; b) jarduera instrumentalak, beren ingurunearekin lotzen dituztenak, bereziki, beharrezkoak komunikatzeko elkarren artean (telefonoa erabiltzea, gutunak idaztea...) eta iristeko familiarengana eta komunitatearengana. Era berean, sartzen da, hala egokituz gero, lantzea behar diren trebetasunak jarduera horiek egiteko.	4.- Atención PERSONAL: prestación en virtud de la cual las personas usuarias reciben ayuda, parcial o total, para realizar: a) actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal, en particular, para levantarse y acostarse, asearse, desplazarse, comer u otras funciones básicas; b) actividades instrumentales que las vinculen con su entorno, en particular, para comunicarse (usar el teléfono o escribir una carta) y acceder al entorno familiar y comunitario. Igualmente, incluyendo, en su caso, el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizarlas.
4.a. Oinarritzko jarduerak, egunero beharrezkoak norberaren zaintzarako, bereziki, ohetik altxatu eta oheratzeko, norbera garbitzeko, joan-etorriak egiteko, jateko edo oinarritzko beste funtzio batzuk egiteko;	4.a. Actividades básicas de la vida diaria necesarias para su cuidado personal, en particular, para levantarse y acostarse, asearse, desplazarse, comer u otras funciones básicas;



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

4.a.1. Lotuak MUGIKORTASUNarekin eta INGURUNEAN MOLDATZEarekin:	4.a.1. Relacionadas con la MOVILIDAD Y DESENVOLVIMIENTO EN EL ENTORNO:
- Laguntza ematea ohetik altxatzeko, oheratzeko edo eserlekutik altxatzeko, baliatuta lagungarri teknikoak, halakorik egonez gero.	- Ayuda para levantarse, acostarse e incorporarse del asiento utilizando las ayudas técnicas si las hubiera.
- Laguntza ematea etxean nahiz etxetik kanpo batetik bestera mugitzeko (lagun egitea komunera, gela batetik bestera, eskolara joateko, garraioa erabiltzeko, eguneko zentroetara, osasun etxeetara joateko), baliatuta lagungarri teknikoak, halakorik egonez gero.	- Ayuda a la deambulación dentro y fuera del hogar utilizando las ayudas técnicas si las hubiera (acompañamiento al cuarto de baño, desplazamiento entre habitaciones, acudir a centros escolares, al transporte, a centros de día, centros de salud)
4.a.2. Lotuak GARBITASUN PERTSONALarekin:	4.a.2. Relacionados con la HIGIENE PERSONAL:
Garbitasun eta higiene pertsonala (hor sartzen dira erabiltzea lagungarri teknikoak, halakorik egonez gero, azazkalak zaintzea, bizarra moztea, ilea garbitzea, azala hidratatzea, aho higiena eta arrokkak aldatzea).	Aseo e higiene personal (incluye el uso de ayudas técnicas si las hubiera, el cuidado de uñas, afeitado, lavado de cabello, hidratación de la piel, higiene bucal y cambio de ropa).
Lotuak JATEArekin:	4.a.3. Relacionadas con el COMER:
- Laguntza ematea jateko	- Ayuda para comer
- Laguntza ematea edateko	- Ayuda para beber
- Janaria berotzeko	- Calentar la comida
- Erabilitako elementuak garbitu eta jasotzeko	- Limpiar y recoger los elementos utilizados
4.a.4. Lotuak JANTZIEkin:	4.a.4. Relacionadas con el VESTIDO:
- Laguntza ematea jantzi eta erantzeko	- Ayuda para vestirse y desvestirse
- Eguneroko arropa prestatzeko	- Preparación de la ropa diaria



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

4.b) <i>Jarduera instrumentalak</i> , lotzen dituztenak bere ingurunearekin, bereziki, komunikatzeko elkarren artean (telefonoa erabiltzea, gutun bat idaztea...) eta iristeko familiarengana eta komunitatearengana.	4.b) <i>Actividades instrumentales</i> que las vinculen con su entorno, en particular, para comunicarse (usar el teléfono o escribir una carta) y acceder al entorno familiar y comunitario.
Oro har, aurrez egindako jardun guztiak, elementuak prestatzea direnak edo lehengo zereginetatik datozen jardunak, aurreko zereginen ondorioa direnak.	En general todas aquellas actuaciones que sean actuaciones previas, preparación de elementos y/o actuaciones que se deriven, que sean consecuencia de las tareas anteriores.
Bereziki, hala badagokio, lantzea behar diren trebetasunak edozein eginkizun egiteko.	En particular si procediese el entrenamiento en las habilidades necesarias para realizar cualquier tarea.
4.b.1) Lotuak ingurune komunitaria sartzearekin:	4.b.1) Relacionados con el acceso al entorno comunitario:
Laguntzea iristen haurtzaindegira, ikastetxera, garraiara, eguneko zentrorra, osasun etxera, ekipamendu komunitarioetara eta abarretara.	Facilitar el acceso a guarderías, centros escolares, transporte, centros de día, centros de salud, equipamientos comunitarios, etc.).
4.b.2) Lotuak ingurunearekin komunikatzearekin.	4.b.2) Relacionadas con el acceso a la comunicación con el entorno.
- Laguntzea etxean eskaerak egin behar direnean, gutunak jasotzen, gutunen eta abarren edukia ulertzen eta beste batzuk.	- Apoyo dentro del hogar en la formalización de solicitudes, recogida de correspondencia, explicación de cartas y otros.
- Komunikazioa erraztea (banketxeekin, osasun etxeekin, baliabideak izapidetzean, dokumentazioa eskatu eta entregatzean, eta abar).	- Facilitar comunicación con (entidades bancarias, de salud, tramitación de recursos, solicitud y entrega de documentación, etc.).
4.b.3) Lotuak OSASUNAREkin:	4.b.3) Relacionados con el MANTENIMIENTO DE LA SALUD:
Botikak (ahotik hartzekoak) erosi, kontrolatu eta behar bezala hartzen diren gainbegiratzea, medikuak adierazita.	Compra, control y seguimiento de la administración de la medicación oral, señalada por el o la médica.



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

Medikuaren hitzorduak kontrolatu eta jarraitzea.	Control y seguimiento de las citas médicas.
4.b.4) Lotuak ZAIN'TZArekin:	4.b.4) Relacionados con la guarda:
Adingabeentzako zerbitzuetan, lagun egitea ingurune komunitarioan eta adingabea zaintzean suertatzen diren bestelako egitekoak.	En servicios con menores, acompañamientos en el entorno comunitario y todas aquellas tareas que se requieran en el ejercicio de la guarda del o de la menor.
5) Lagun egitea gizarte eremuan: gizarte zerbitzuen prestazio berariazkoena eta berezkoena, zeinaren bidez pertsonak parte hartzen duen, elkarri eraginez profesional kualifikatu batekin, laguntza harreman batean, zeinak laguntzen duen hobetzen haren garapen autonomoa eta gizarteratzea.	5) Acompañamiento social: prestación más genuina y característica de los servicios sociales, en virtud de la cual la persona participa, en interacción con una o un profesional cualificado, en una relación de ayuda que contribuye a mejorar su desenvolvimiento autónomo e integración social.
Erabiltzaileari aukera ematen dio bere egoera aztertzeko, bere helburuak argi eta garbi adierazteko bere autonomia eta gizarteratze maila (lagun egitea gizarteratzeko) mantentzeko edo hura garatzeko buruz, eta aukera ematen dio helburu horiek lortzeko, erreferentziatzeko pertsona bat edukitzeko, gauza izango dena prozesu batean laguntza eskaintzeko:	Permite a la persona usuaria contrastar su situación, explicitar sus objetivos en relación con el mantenimiento o desarrollo de su autonomía personal y su integración social (acompañamiento para la inserción) y contar, para alcanzarlos, con una persona de referencia que, a lo largo de un proceso, sea capaz de ofrecerle apoyo:
a. instrumentala (informazioa, orientazioa eta bitartekaritza ematea baliabide eta beste sistema batzuetako zerbitzuetara iristeko, baita ere, laguntzako gizarte/familia sareetara –familia, lagunak, komunitatea– eta harreman sareetara iristeko).	a. instrumental (información, orientación y mediación para el acceso a recursos y servicios de otros sistemas así como a redes socio/familiares de apoyo – familia, amistades, comunidad– y relación).
b. emozionala (kaltea gutxitzea, eustea, babes emozionala eta orientazioa	b. emocional (reducción del daño, contención, soporte emocional y



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

ematea krisi egoeretan...).	orientación en situaciones de crisis...).
c. hezkuntzakoa (trebetasunak hartzea eguneroko bizimoduaren oinarritzko jarduerak egiteko, instrumentalak eta aurreratuak, eta gizarteratzeko, jokabideak aldatzeko...).	c. educativo (adquisición de habilidades para realizar actividades básicas, instrumentales y avanzadas de la vida diaria y para la integración social, modificación de actitudes...).
d. harremanetakoa (entzute aktiboa, trebetasunak hartzea gizarte harremanak edo harreman pertsonalak izateko edo ezartzeko, aukerak sortzea harremanak egiteko).	d. relacional (escucha activa, adquisición de habilidades para mantener o establecer relaciones sociales y/o personales, generación de oportunidades para el establecimiento de relaciones).
Gizarte laguntzaren intentsitatea aldatu egin daiteke pertsonaren beharrianen arabera. Horrela, planteatu daitezke ibilbide batzuk, non erabiltzailea aldatzen joango den (desiragarria da gutxitzen) beharrianaren intentsitatea.	Puede ser más o menos intenso en función de la necesidad de apoyo de la persona. Se entiende que cabe plantear itinerarios en los que la persona usuaria vaya variando (deseablemente reduciendo) la intensidad del acompañamiento requerido.
6. Beste jarduera OSAGARRI batzuk edo OHIZ KANPOKOAK:	6. Otras actuaciones COMPLEMENTARIAS O EXCEPCIONALES:
- Garbiketa orokorra egitea etxeetan, higiene arazo larriak izanez gero.	- Limpiezas generales en domicilios con graves problemas de higiene.
- Etxeak hustu eta garbitzea, higiene eta osasungarritasun arazo larriak izanez gero, osasun agintariekin elkarlanean.	- Vaciado y limpieza de domicilios con graves problemas de higiene y salubridad en colaboración con la autoridad sanitaria.
- Egoera bereziei erantzuteko, beste jardun batzuk egin ahal izango dira, ezinbestekotzat jotzen direnak zerbitzuaren helburuak lortzeko, beti gizarte langile teknikariak hala proposatuta, eta berariaz baimenduak Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak.	- Atendiendo a circunstancias especiales podrán prestarse otras actuaciones que se consideren imprescindibles para lograr los objetivos del servicio siempre a propuesta de la persona técnica en trabajo social y que sean expresamente autorizadas por la Dirección de Servicios Sociales.
7. ZERBITZUAZ KANPOKO jardunak:	7. Actuaciones EXCLUIDAS:



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

Etxeko laguntza zerbitzuaz kanpoko jardunak dira:	Se consideran actuaciones excluidas del servicio de ayuda domiciliaria las siguientes:
✓ Laguntza pertsonala ematea beste pertsona batzuei, bizi direnak etxe berean eta udal zerbitzu teknikoek jotzen ez badituzte zerbitzuaren onuradun.	✓ Atención personal a otras personas que habiten en el mismo domicilio y no se consideren personas beneficiarias del mismo por la valoración de los servicios técnicos municipales.
✓ Etxeko laguntzaren jardunak, egiten badira zuzenean mesede egiten dietenak etxebizitza berean bizi eta onuraduntzat jotzen ez diren gainerako pertsonen.	✓ Aquellas actuaciones de apoyo doméstico cuya realización favorezca directamente a las demás personas que habiten en el domicilio y no se consideren beneficiarios.
✓ Osasuneko jardunak, behar dutenak langileen prestakuntza espezifikoak, hala nola indizioak jartzea, intsulina edo heparina ematea, tentsioa hartzea, zundak jarri eta kentzea, ultzerak eta eskarak tratatzea, botikak ematea ezagutza espezifikoak eskatzen badute, eta beste antzeko batzuk.	✓ Actuaciones de carácter sanitario, que precisen una formación específica del personal que lo realiza, como poner inyecciones, administrar insulina o heparina, tomar la tensión, colocar y quitar sondas, tratamientos de úlceras y escaras, suministros de medicación que impliquen conocimientos específicos y otros similares.
✓ Konponketa inportanteak egitea etxean: margotzea eta abar.	✓ Realización de arreglos importantes en el hogar: pintar, etc.
Onuradunari zerbitzua ematen hasia, amaitzea eta aldatzea.	C - Inicio, finalización y modificación de la prestación del servicio al beneficiario
Gizarte Zerbitzuen sailari egokituko zaio etxeko laguntzaren programa erabakitzea noiz hasi, aldatu eta amaitu, eta jakinaraziko dio onuradunari nahiz prestazioaren enpresa arduradunari.	Corresponderá al departamento de Servicios Sociales la decisión del inicio, modificación y finalización del programa de ayuda domiciliaria, comunicando la misma tanto al beneficiario/a, como a la empresa responsable de su prestación
3.- EZAUGARRIAK	3.- CARACTERÍSTICAS
Etxeko laguntza zerbitzua emango da	El servicio de ayuda domiciliaria se prestará



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

orokortasunez onuradunak lo egiten duen lekuan (inguruan) edo eguna igarotzen duen lekuan, Arrasateko udalerrian.	con carácter general en el lugar(entorno) donde pernocta y/o pasa el día la persona beneficiaria, dentro del término municipal de Arrasate.
1. Arreta egunak	2. Días de atención
Orokortasunez, zerbitzua eman ahal izango da urtearen egun guztietan, preskripzio teknikoaren arabera.	Con carácter general, el servicio se podrá prestar durante todos los días del año en función de la prescripción técnica.
3. Zerbitzuaren intentsitatea	4. Intensidad del servicio
Zerbitzua emateko aldi bateko mugak ezarriko dira erabiltzaileen beharizanen banakako ebaluazioaren arabera. Gehieneko prestazioa izango da astean hogeita zortzi ordukoa. Gehieneko hori banatu ahal izango da malgutasun handiagor irizpide profesionalak baloratzen bada beharrezkoa dela zaintzak osatu edo ordeztuko, laguntzen dutenak edo uzten dutenak pertsonaren mantenua etxean egiten.	Los límites temporales de prestación del servicio se establecerán en función de la evaluación individualizada de las necesidades de las personas usuarias. La prestación máxima será de veintiocho horas a la semana. Este máximo podrá ser distribuido con mayor flexibilidad si a criterio profesional se valora como necesario para complementar y/o sustituir cuidados que favorezcan y/o permitan el mantenimiento de la persona en el domicilio.
Ordu frakzioak ezarriko dira 15 minututik behera ez dauden zatietan, eta sarrera bakoitzean zerbitzuaren gutxieneko denbora izango da 30 minutukoa, eta ulertuko da ordu edo frakzio fakturatu bakoitza dagokiola egindako lan denborari.	Las fracciones horarias se establecerán en divisiones no inferiores a 15 minutos y el tiempo mínimo de prestación del servicio para cada entrada será de 30 minutos, entendiéndose que cada hora o fracción facturada corresponde a tiempo de trabajo efectivo.
5. Arreta orduak	6. Horarios de atención
Zerbitzuaren ordutegi orokorra da malgua, eta egingo da nagusiki 07:00-22:00 arte.	El horario general del servicio es flexible y se desarrollará principalmente de 7 a 22 horas.
Muga batzuekin, zerbitzuaren ordutegia handitu ahal izango da ezarritako orduek harago, balorazio teknikoaren arabera.	Con carácter limitado, se podrá ampliar el horario del servicio más allá de las horas establecidas, en función de la valoración técnica.
■ Laguntza pertsonaleko prestazioan, udal	■ En la prestación de apoyo personal, el



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

teknikariek ordutegia ezarriko dute, kontuan hartuta eskatzailearen ordu ohiturak eta beharrianak.	personal técnico municipal establecerá el horario teniendo en cuenta las costumbres horarias y necesidades de la persona solicitante.
■ Etxeko laguntzaren eta gizarte laguntzearen prestazioetan, udal teknikariek, zerbitzua ematen duen entitatearekin batera, ezarriko dituzte orduak zerbitzuak egiten dituzten langileen ordu baliabideen arabera.	■ En las prestaciones de apoyo doméstico y de acompañamiento social, el personal técnico municipal junto con la entidad prestataria del servicio, establecerá los horarios en función de la disponibilidad horaria del personal que realiza los servicios.
4.- ANTOLAKETA	4.- ORGANIZACIÓN
4.1.- Gizarte Zerbitzuen sailaren eskumenak.	4.1.- Competencias del departamento de Servicios Sociales.
Gizarte Zerbitzuen sailak eskumenak ditu etxeko laguntza programa garatzeko:	El departamento de Servicios Sociales ostenta las siguientes competencias en el desarrollo del programa de Ayuda a Domiciliaria:
✓ Antzematea zer behar dagoen udalerrian.	✓ Detectar las necesidades existentes en el término municipal.
✓ Hura erregulatzea.	✓ Reglamentarlo.
✓ Koordinatzea dauden baliabideak zerbitzua finantzatzeko.	✓ Coordinar los recursos existentes para su financiación
✓ Informazioa jasotzea erantzun ez den eskariari buruz.	✓ Recoger información sobre la demanda no atendida.
✓ Gainbegiratu eta kontrolatzea prestazioaren publizitatea.	✓ Supervisar y controlar la publicidad por la prestación del mismo
✓ Beharrianak diagnostikatu eta baloratzea, zerbitzua jasotzeko eskabideetan planteatuak.	✓ Diagnosticar y valorar las necesidades planteadas en las solicitudes de acceso al servicio
✓ Zerbitzua jasotzeko eskabideak erabakitzea, eta prestazioak esleitzea.	✓ Resolver las solicitudes de acceso al servicio y asignar las prestaciones
✓ Diseinatu eta planifikatzea erabiltzaileari zer arreta maila eman, intentsitatea eta	✓ Diseñar y planificar el nivel de atención a la persona usuaria, la intensidad y el



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

zerbitzu ordutegia.	horario de servicio.
✓ Erabakitzea noiz hasi, aldatu eta bukatu etxeko laguntza programaren prestazioa, eta jakinaraztea onuradunari nahiz zerbitzuaren enpresa arduradunari.	✓ Decidir sobre el inicio, modificación y finalización de la prestación del programa de asistencia domiciliaria, comunicándolo tanto a la persona beneficiaria como a la empresa responsable del servicio.
✓ Zehaztea zer diru kopuru jarriko duen erabiltzaileak.	✓ Determinar la aportación económica de la persona usuaria.
✓ Erabiltzaileen egoeraren jarraipena egitea, eta zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.	✓ Realizar el seguimiento de la situación de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio.
✓ Eskatzea etxeko langileak aldatzeko, betiere udaleko gizarte zerbitzuetako teknikariek beharrezko jotzen badute zerbitzuaren jardura egokirako.	✓ Solicitar cambio de auxiliar siempre y cuando el personal técnico de los servicios sociales municipales lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.
✓ Esleitzea berariazko ebazpenez, eta jakinaraztea adjudikaziodunari udaleko gizarte zerbitzuen teknikarien bidez.	✓ Asignarlo mediante resolución expresa y comunicar a la entidad adjudicataria a través del personal técnico de los servicios sociales municipales
Eskumen horietako bat ere ezingo zaio esleitu, interpretatu, eskuordetu ez delegatu Gizarte Zerbitzuen saila ez den beste entitate bati.	Ninguna de estas competencias podrá ser atribuida, interpretada, trasladada ni delegada a otra entidad diferente del Departamento de Servicios Sociales.
4.2.- Entitate adjudikaziodunaren betebeharrak teknikoak.	4.2.- Obligaciones técnicas de la entidad adjudicataria.
1. Adjudikazioduna behartuta egongo da edukitzen Arrasateko udalerrian harreman eta arreta puntu bat, aldizkakoa eta egonkorra (gutxienez astean behin). Edozelan ere, irisgarria izan beharko da, Irisgarritasun Legeak jasotako terminoetan.	1. La entidad adjudicataria estará obligada a mantener en el municipio de Arrasate/Mondragón, un punto de contacto y atención periódico y estable (mínimo una vez por semana). En cualquier caso, deberá de ser accesible en los términos recogidos por la Ley de Accesibilidad.



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

Gainera, entitate horrek eduki beharko ditu:	Además dicha entidad deberá disponer:
✓ Material teknikoa urgentzia/larrialdietako egoeretarako.	✓ Material técnico para situaciones de urgencia/emergencia
✓ Euskarri eta programa informatiko espezifikoak, programaren garapen egoki bat bermatuko dutenak.	✓ Soportes y programas informáticos específicos que garanticen un adecuado desarrollo del programa.
✓ Komunikazio eta kontroleko baliabide teknikoak. Telefonoak, helbide elektronikoa eta abar, zerbitzuaren estaldura egokia bermatuko dutenak.	✓ Medios técnicos de comunicación y control. Teléfonos, correo electrónico, etc. que garanticen una adecuada cobertura del servicio.
✓ Arropa-oinetakoak, etxeko langileek eman behar duten zerbitzuaren izaerari egokituak.	✓ Ropa-calzado adecuado a la naturaleza del servicio que el personal auxiliar domiciliario debe prestar.
Adierazitako materialez gain, zerbitzu emaileak eduki beharko du beste edozein material, beharrekota jotzen dena arreta egokia bermatzeko entitate emailearen erabiltzaileei. Horretarako, eduki beharko du erabiltzailearentzako arretarako telefono zerbitzu bat, ordutegi honekin: 08:00 – 21:00.	Además del material señalado, la entidad prestataria deberá disponer de cualquier otro tipo de material que se considere necesario para garantizar una correcta atención a las personas usuarias de la entidad prestataria. Para ello deberá disponer de un servicio telefónico de Atención al Usuario con un horario comprendido de 08:00h a 21:00h
Horren ardurapean, entitatearen ordezkari moduan eta jardunen zuzeneko arduradun moduan, pertsona bat egongo da behar besteko kualifikazioarekin funtzio hori egiteko, zeinak aldiari behin harreman izango duen zuzenean Udaleko Gizarte Zerbitzuen sailaren etxeko laguntza zerbitzuaren arduradun teknikoarekin.	Al frente de la misma como Delegado/a de la Entidad y responsable directo/a del conjunto de las actuaciones, figurará una persona con la cualificación suficiente para desarrollar esta función, la cual mantendrá periódicamente contacto directo con la persona responsable técnica del Servicio de Ayuda a Domicilio del departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento.
Pertsona arduradun horren egitekoak:	Serán funciones de esta persona responsable:
✓ Jasotzea Gizarte Zerbitzuetako teknikarien eskaerak eta proposamenak.	✓ Recoger las solicitudes y propuestas del personal técnico de Servicios Sociales.
✓ Antolatu eta koordinatzea etxeko	✓ Organizar y coordinar los horarios de



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

langileen ordutegiak.	los/as auxiliares domiciliarios/as.
✓ Kontrolatzea, kasu bakoitzean, zerbitzuaren betekizun maila kualitatiboa eta kuantitatiboa. Para ello, mantendrá como mínimo dos contactos anuales con las personas usuarias entrevistándose con ellas en sus domicilios.	✓ Controlar, en cada caso, el nivel de cumplimiento cualitativo y cuantitativo del servicio. Para ello, mantendrá como mínimo dos contactos anuales con las personas usuarias entrevistándose con ellas en sus domicilios.
✓ Zuzenean harreman izatea etxeko langileekin, eta haiei informazioa ematea kasu bakoitzaren ezaugarriei buruz, eta ezartzea, halaber, zer jarraibide hartu beharko diren kontuan zerbitzu egoki bat emateko. Hori guztia egingo da langileekin eta entitate kontratatzaileekin harremanean.	✓ Mantener contacto directo con los/as auxiliares domiciliarios/as, dándoles información sobre las características de cada caso, y estableciendo, asimismo, las pautas que se deberán tener en cuenta para proporcionar un servicio adecuado. Todo ello se realizará en contacto con las personas trabajadoras y las entidades contratantes.
✓ Udal teknikariekin koordinazioan, berrikustea aldi berean kasu bakoitza, eta dagozkionak doitzeta.	✓ En coordinación con el personal técnico municipal, revisar periódicamente cada caso, y realizar los ajustes correspondientes.
✓ Ikuskatzea zerbitzuren prestazioa.	✓ Inspeccionar la prestación del servicio.
✓ Txostenak egitea, ahozkoak edo idatzizkoak, teknikarientzat.	✓ Realizar informes orales o escritos para el personal técnico.
✓ Komunikatzea lortutako informazio guztia, eta gardentasun osoa erakustea kudeatzean.	✓ Comunicar toda la información obtenida, mostrando total transparencia en la gestión.
✓ Artikulatzea etengabeko ebaluazio prozesuak.	✓ Articular procesos de evaluación continua.
✓ Bilerak egitea zerbitzua etxetan ematen duten langileekin eta udal teknikariekin.	✓ Mantener reuniones con las personas trabajadoras que prestan su servicio en los domicilios y con el personal técnico municipal.
✓ Diseinatzea etengabeko prestakuntza	✓ Diseñar el proceso de formación



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

prozesua. Prestatzea metodologia eta dokumentazioa.	continua. Preparar la metodología y la documentación.
2. Harremanak hobetzeko saileko teknikariek, adjudikaziodunak eduki beharko du zerbitzu operatibo bat helbide elektronikoarena, fax eta telefonoarena, zeina egon beharko den erabilgarri zerbitzua emateko orduetan egunero komunikatzeko zerbitzuan noiz hasiko den, kasuak esleitzeko etxeko langileei, bajak eta zerbitzuaren etenak, eta intzidentziak.	2. Con el fin de facilitar las relaciones con el personal técnico del Departamento, la entidad adjudicataria mantendrá un servicio operativo de correo electrónico, fax y telefónico que deberá estar disponible durante las horas de prestación de servicio para las comunicaciones diarias de los inicios de servicio, asignación de los casos al personal auxiliar domiciliario, bajas y suspensiones del servicio e incidencias.
3. Komunikazioak, adjudikaziodunaren zerbitzu zentralaren eta etxeko langileen artean, erabilgarri egon behar dira zerbitzua dagoen ordu guztietan, komunikazio hori bermatzen duen protokolo eta sistema baten bidez.	3. Las comunicaciones de los servicios centrales de la empresa adjudicataria con los/as auxiliares domiciliarios/as deberán estar disponibles en todas las horas en las que exista servicio, a través de un protocolo y sistemas que garanticen esta comunicación
4. Edozein intzidentzia gertatuz gero prestazioan, jakinarazi beharko zaio zuzenean zerbitzuaren udal teknikari arduradunari, eta ez dira saiatu arazoa konpontzen etxeko langileen eta enpresaren artean, edo bien eta familiaren artean, jakin barik zerbitzuaren teknikari arduradunak.	4. Cualquier incidencia que se produzca en la prestación, se deberá comunicar directamente al personal técnico municipal responsable de dicho servicio, no tratando de resolverla entre la auxiliar domiciliaria y la empresa o entre ambas y la familia, sin el conocimiento del personal técnico responsable del Servicio.
5. Udaleko Gizarte Zerbitzuen saila eskubidea erreserbatzen du exijitu ahal izateko adjudikaziodunari langileak ordezte, haren iritziz eta txosten arrazoitu bidez, Gizarte Zerbitzuen sailak emana, ordeztu beharra dagoena ez betetzeagatik egitekoak era profesionalean edo ez betetzeagatik, azken batean, zerbitzuaren betebeharrak; ordeztu behar da epe batean, Gizarte Zerbitzuen sailak zehaztua.	5. Los Servicios Sociales del Ayuntamiento se reservan el derecho de poder exigir a la adjudicataria la sustitución del personal que a su juicio y mediante informe motivado emitido por el Departamento de Servicios Sociales deba ser sustituido por no cumplir sus funciones con la debida profesionalidad o incumplir en definitiva las obligaciones del servicio, debiéndose producir la sustitución en el plazo que determinen los Servicios Sociales.
6. Erantzukizuna izango da adjudikaziodunarena bakarrik, bere langileekin dituen betebeharrak ez betetzearen ondorioz	6. Será responsabilidad exclusiva de la adjudicataria cuanto pudiera derivar del incumplimiento de sus obligaciones para con



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

gertatu daitekeen guztian, eta udalak ez du izango ezelako erantzukizunik kasu batean ere.	su personal, no incumbiendo al ayuntamiento responsabilidad alguna en ningún caso.
7. Informatzea zerbitzuan izandako aldaketa guztiez edo hornitzen denean, eta informatzea hori erakusten duten datuez, eta horretarako erabiliko du Gizarte Zerbitzuen sailak eskura jartzen dion informatika sistema.	7. Informar de todas las variaciones en el servicio o su provisión y los datos que las reflejen, utilizando el sistema de informático que el Departamento de Servicios Sociales ponga a su disposición.
Intzidentziak, zerbitzu ematean zerbait aldatzen bada, jakinaraziko dira lehen 12 ordu baliodunetan haren berri dakienetik aurrera, eta berehala jakinaraziko dira, arazo larriak edo ondorio handikoak izateagatik, zerbitzuaren prestazioa aldatzen badute.	Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras 12 horas hábiles desde el conocimiento de la misma, comunicándose de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.
8. Entitate emailea zerbitzua ematen hasi beharko da 6 egunean, saileko zerbitzu teknikoaren alta agindua jasotzen duenetik aurrera. Urgentzia bat izanez gero, sailaren etxeko laguntza zerbitzuaren teknikariek adierazita, zerbitzua hasi beharko da 24 orduan, alta agindu hori jasotzen denetik aurrera.	8. La entidad prestataria deberá iniciar la prestación del servicio en el plazo de siete días a partir del recibo de la orden de alta por parte de los servicios técnicos del Departamento. En caso de urgencia declarada por el personal técnico del servicio de ayuda a domicilio del Departamento, el Servicio habrá de iniciarse dentro de las 24 horas siguientes del recibo de dicha orden de alta.
Agiri hauen exijitu bezala (administraziokoetan eta teknikoetan), enpresa adjudikaziodunak une oro eduki beharko du behar beste langile eta langile kualifikatu balizko asistentzia faltak betetzeko, hainbat arrazoiengatik gertatu daitezkeenak, hala nola oporraldia, gaixotasun bajak, baimenak eta abar, eta une oro emango zaie informazioa udal teknikariei.	9. Tal y como se exigen en estos pliegos (en los administrativos y en los técnicos), la empresa adjudicataria deberá disponer en todo momento del personal suficiente y cualificado para cubrir eventuales faltas de Asistencia que puedan producirse por diversos motivos, tales como vacaciones, bajas por enfermedad, permisos, etc., debiendo mantener informado/a en todo momento al personal técnico del ayuntamiento
10. Adjudikaziodunak bermatu beharko du zerbitzua ematen dela EAEko hizkuntza ofizialetako edozeinetan.	10. La entidad adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAV.
11. Kontratataren kontura joango da zenbat	11. Correrá a cuenta del/de la contratista el



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

denbora erabili duten langileek onuradunak etxetara eroaten. Joan-etorriak ez dira sartzen udal zerbitzu teknikoek zerbitzua emateko estimatu duten denboran, baina baserri eremuetara egindakoak bai.	tiempo utilizado por su personal para el traslado a los domicilios de las personas beneficiarias. Los desplazamientos no se incluyen en el tiempo estimado por los servicios técnicos municipales para la prestación del servicio, salvo recorridos a zonas rurales
12. Zerbitzuaren jarraipena egitea.	12. Seguimiento del servicio.
Zerbitzuaren betetze maila kontrolatzeko –kualitatiboki nahiz kuantitatiboki–, adjudikaziodunak izendatutako pertsona arduradunak edukiko ditu gutxienez urtean kontaktu bi erabiltzaileekin, eta elkarriketatuko da horiekin haien etxetan.	Al objeto de controlar el grado de cumplimiento del Servicio –tanto cualitativa como cuantitativamente–, la persona responsable designada por la adjudicataria tendrá como mínimo dos contactos anuales con las personas usuarias, entrevistándose con las mismas en sus domicilios.
Jarraipen hori egin beharko da txosten idatzi batean, aurkeztu beharko dena 10 egunean bisita egiten denetik aurrera eta jasoko dituen, beste batzuen artean, informazioa prestazioa betetzeari buruz zerbitzurako definitu diren baldintzetan, zerbitzuaren onuradunak izandako balizko aldaerak –horiek zehaztuz–, eta balizko aldaketa proposamen bat, horiek zehaztuta.	Este seguimiento deberá plasmarse en un informe por escrito que se deberá presentar en un plazo de 10 días desde la realización de la visita y que recogerá, entre otros puntos, información sobre el cumplimiento de la prestación en las condiciones definidas para el servicio, las posibles variaciones que ha/n sufrido la/las persona/s beneficiaria/s del servicio –concretándolas–, y una posible propuesta de modificaciones, con detalle de las mismas.
Urte hasieran aurkeztu beharko da Udaleko Gizarte Zerbitzuetan jarraipen elkarriketa horien kronograma.	A principios de año se deberá presentar en los Servicios Sociales Municipales el cronograma de estas entrevistas de seguimiento.
13. Etxeko langileen egitekoak:	13. Las funciones de las personas auxiliares domiciliarias serán:
Lanak eta zereginak egitea, zerbitzuaren pertsona arduradunak izendatuak, eta ahalegina egitea helburuak betetzen, zerbitzuak ezarriak.	Realizar los trabajos y tareas asignados por la persona responsable del servicio y esforzarse en cumplir los objetivos establecidos en el mismo.
Jakinaraztea pertsona arduradunari zer	Comunicar a la persona responsable



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

intzidentzia egon den zerbitzuaren funtzionamenduan, halakorik egonez gero.	todas aquellas incidencias que puedan afectar al funcionamiento del servicio.
Kolaboratzea zerbitzuaren pertsona arduradunarekin erabiltzaileen egoera jarraitzen.	Colaborar con la responsable del servicio en el seguimiento de la situación de las personas usuarias.
Zorrotz betetzea kasu bakoitzean ezarritako ordutegia, eta jakinaraztea enpresako arduradunei zerbait gertatzen denean, zaildu edo galarazten badu zerbitzuaren prestazioa.	Cumplir estrictamente el horario establecido en cada caso, y comunicar a las personas responsables de la empresa cualquier circunstancia que dificulte o impida la prestación del servicio.
14. Egoera berezietan izan ezik, diktaminatuak Gizarte Zerbitzuen saileko teknikariek, adjudikazioduna saiaturik da ahalik eta aldaketa gutxien egon dadin erabiltzaileen arreta egitean (ordutegiak, egunak...), desorientaziorik eta desdoitzerik ez izateko familia intimitatean. Entitateak estimatzen badu komeni dela aldaketa bat egitea prestazioan, jakinarazi beharko die berariaz, eta arrazoitu proposamena, udaleko gizarte zerbitzuetako teknikariei, zeintzuk erabakiko duten besterik ezean.	14. Salvo situaciones excepcionales dictaminadas por el personal técnico del departamento de Servicios Sociales, la entidad adjudicataria tratará de que haya los mínimos cambios en la atención de las personas usuarias (horarios, días...), con el fin de evitar desorientaciones y desajustes en la intimidad familiar. En caso de que la entidad estime la conveniencia de un cambio en la prestación deberá comunicarlo de forma expresa, razonando su propuesta, al personal técnico de los servicios sociales municipales, quien decidirá en última instancia.
Ildo horretan, arreta pertsonaleko zerbitzuan, irizpide orokor gisa ezartzen da erabiltzaile bakoitza laguntzaile berak artatuko duela astelehenetik ostiralera. Zerbitzuaren antolaketari buruzko arrazoiengatik hori ezinezkoa balitz, erakundeak berariaz jakinarazi beharko die, bere proposamena arrazoituz, udaleko gizarte-zerbitzuetako teknikariei, eta azken horiek dagokion erabakia hartuko dute.	En ese sentido, en el servicio de atención personal, se establece como criterio general que cada usuario/a será atendido/a por la misma auxiliar de lunes a viernes. Si ello no fuera posible por motivos relacionados con la organización del servicio, la entidad deberá comunicarlo de forma expresa, razonando su propuesta, al personal técnico de los servicios sociales municipales, quien decidirá en última instancia.
15. Adjudikazioduna behartuta dago txostenak eta datuak prestatzen, zerbitzuekin lotuak, etxeko laguntza zerbitzuaren zerbitzu teknikoek eskatzen dituztenean, sailak eskatutako formatuetan.	15. La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por los servicios técnicos del servicio de ayuda a domicilio, en los formatos



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

	en los que el Dpto. requiera.
16. Adjudikaziodunak neurri teknikoak eta antolaketa neurriak hartu beharko ditu, erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzeko, eta adjudikaziodunak jakin ditzakeen datu guztiena, kontratatutako zerbitzuei dagokienez, eta gorde beharko du horien sekretu profesionala. Adjudikaziodunak erabiliz gero datu pertsonalik, tratamendu automatizatukoa, beharrezkoa izan daitekeena kontratua betetzeko, erabiliko du kontuan hartuta zer xedatzen den 15/1999 Lege Organikoan, abenduaren 13koa, Datu Pertsonalak Babesteari buruzkoa.	16. La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas, que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias, y de todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria en relación con los servicios contratados, debiendo guardar secreto profesional de los mismos. La utilización por la empresa adjudicataria de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado que puede resultar precisa para el cumplimiento del contrato se efectuará con observancia de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.
Ondorio horietarako, sinatu beharko du dagokion hitzarmena.	A estos efectos deberá suscribir el oportuno convenio.
17. Ezein kasutan etxeko langileak edo entitate adjudikaziodunaren beste edozein enplegatu edo profesional ezingo da sartu erabiltzailearen etxean etxeko titularra bera bertan egon barik. Kasu berezietan, berariaz adierazita Gizarte Zerbitzuen sailekoek eta pertsona titularrak berariaz baimenduta, giltza joko bat emango zaio enpresari etxean sartzeko.	17. En ningún caso los/las auxiliares domiciliarios/as o cualquier otra persona empleada o profesional de la entidad adjudicataria podrá entrar en el domicilio de la persona usuaria sin estar presente el/la titular del mismo. En casos excepcionales, por indicación expresa de Servicios Sociales y consentimiento específico de la persona titular, se proporcionará a la empresa un juego de llaves para el acceso al domicilio.
18. Adjudikaziodunak eduki beharko du fitxa sistema bat egunero kontrolatzeko erabiltzaileei egindako zeregin guztiak, eta zeregin horiek egiten dituzten langileek beteta eta sinatuta, horrela prestazio osoa eta zerbitzuaren kalitatea bermatzeko. Fitxa horiek eskuragarri eduki beharko dira udal teknikari arduradunak eskatzen dituenean.	18. La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de fichas de control diario de todas las tareas realizadas a las personas usuarias y cumplimentadas y firmadas por el personal que las realiza, de modo que se garantice la prestación completa y de calidad del servicio. Estas fichas deberán estar disponibles para cuando sean solicitadas por el personal técnico municipal responsable.
Entitate adjudikaziodunak eduki beharko du	La entidad adjudicataria deberá contar con un



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

zerbitzua ematearen kontrol sistema bat, jakiteko samur eta azkar zer egun eta zer ordutan egin duen lan etxeko langileak (sarrerak eta irteerak).	sistema de control de la prestación del servicio, que permitirá conocer de forma sencilla y rápida los días y horas (entradas y salidas) en que ha estado trabajando la persona auxiliar.
19. Halaber, zerbitzua ematen duen entitateak berehala jakinarazi beharko dio udalari zer kasutan detektatu den babesgabetasunen bat erabiltzaileetan.	19. Así mismo, la entidad prestadora del servicio deberá notificar inmediatamente al Ayuntamiento aquellos casos en los que se detecte algún tipo de posible desprotección en las personas usuarias.
20. Entitate adjudikazioduna eduki beharko du arreta sistema bat urgentzia egoerei erantzuteko, zerbitzuak ematean gertatu daitezkeenak:	20. La entidad adjudicataria deberá contar con un sistema de atención a las situaciones de urgencia que se puedan generar durante la prestación de los servicios:
- Barnekoa. Komunikatzea etxeko langileka enpresako arduradunekin zerbitzua ematen den denbora osoan, 7:30-22:00, baita ere, komunikatzea etxeko laguntza emaileen intzidentziak, zerbitzuaren prestazioa galaraziko dutenak (gaixotasuna, familia arazoak eta abar), nahiz eta ordutegitik kanpo izan.	- Interno. Comunicación de auxiliares domiciliarias con los/las responsables de la empresa durante todo el tiempo que se presta el servicio 7,30-22:00 horas, así como la comunicación de incidencias de los asistentes domiciliarios que vayan a impedir la prestación del servicio (enfermedad, problemas familiares, etc.), aun siendo fuera de dicho horario
- Kanpoko. Gizarte Zerbitzuen sailarekin, 9:00 – 15:00.	- Externo. Con el departamento de Servicios Sociales de 9:00 horas a 15:00.
21. Etxeko laguntzaren zerbitzu emaileak eduki behar ditu dokumentu hauek, eta sailak une oro izango du eskubidea horiek eskuratzeko:	21. La entidad prestataria de la ayuda domiciliaria debe de disponer de los siguientes documentos a los que el Departamento tendrá en todo momento derecho a acceder:
a.- Fitxategi bat, zeinetan sailak eskubidea izango duen sartzeko, non erregistratuko dituen banaka etxeko laguntzaren erabiltzaileen datu administratibo eta tekniko guztiak:	a.- Un fichero, al que el departamento tendrá derecho a acceder, donde registre de forma individualizada todos los datos administrativos y técnicos de las personas usuarias de la ayuda domiciliaria:
.- Identifikazioa.	.- Identificación.



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

.- Espediente zenbakia.	.- Número de expediente.
.- Eskaera eguna.	.- Fecha de solicitud.
.- Zerbitzua ematen noiz hasi den.	.- Fecha de inicio de la prestación del servicio.
.- Zerbitzuaren modalitatea.	.- Modalidad del servicio.
.- Zerbitzuaren intentsitatea.	.- Intensidad del servicio.
.- Zerbitzuaren edukia osatzen duten zereginak.	.- Tareas que componen el contenido del servicio.
.- Aldaketak, zerbitzua ematen izandakoak.	.- Modificaciones producidas en la prestación del servicio.
.- Intzidentziak, zerbitzua ematen gertatu direnak.	.- Incidencias producidas en la prestación del Servicio.
.- Aldaketak erabiltzailearen egoeran.	.- Cambios en la situación del/de la usuario/a.
.- Komunikazioak, kasuaren udal arduradunei egindakoak.	.- Comunicaciones realizadas a los/las responsables municipales del caso.
.- Prestazioa noiz bukatzen den.	.- Fecha finalización de la prestación.
b.- Iradokizun liburu bat.	b.- Un libro de sugerencias.
c.- Erreklamazio liburu bat.	c.- Un libro de reclamaciones.
d.- Informazio euskarri egokitua ahoz eta idatziz, hizkera erraz ulertzekoa prestazioan parte hartzen duten pertsonekin aritzeko, erabiltzaileak informazioa jasotzeko eskubidea bermatzeko.	d.- Soportes informativos adaptados de forma oral y por escrito, en lenguaje de fácil comprensión para el manejo de las personas que participan en la prestación con el objeto de garantizar el derecho a la información de la persona usuaria.
e.- Dokumentu euskarriak barne informazioa bidaltzeko (intzidentziak, orduen eta jardueraren kontrola, eta abar), txosten deskriptiboak egitea eta komunikatzea	e.- Soportes documentales para la transmisión de información interna (incidencias, control horario y de actividad, etc.), la elaboración de informes



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

erabiltzailearekin.	descriptivos, y la comunicación con la persona usuaria.
f.- Prozeduren fitxa bat, edo praktika onen eskuliburu bat, no deskribatuko diren zehatz-mehatz zuzeneko arreta ereduak, jarduteko prozedurak eta erak, etxeko laguntza zerbitzua zuzen emateko.	f.- Una ficha de procedimientos, o manual de buena práctica, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación de la Ayuda Domiciliaria.
22. Zerbitzuaren kalitatea aztertzeko, adjudikaziodunaren ohiko prozedurez gain, hauek egin beharko ditu:	22. Al objeto de calibrar la calidad del servicio, además de los procedimientos habituales de la entidad adjudicataria, deberá realizar lo siguiente:
Urtean behin, gogobetetze inkestak egingo dizkie zerbitzuaren onuradunei eta haien senideei.	Anualmente, realizará encuestas de satisfacción a las personas beneficiarias del servicio y a sus familiares.
Urtean behin, inkesta bat egingo die langileei jarduerari buruz.	Anualmente, realizará una encuesta sobre su actividad a las personas trabajadoras.
Urtean behin, gogobetetze inkesta bat egingo dio zerbitzuaren udal arduradunari.	Anualmente realizará una encuesta de satisfacción al responsable municipal del servicio.
Lehen kasu bietan egiten diren gogobetetze inkestetan, galde sortak izan beharko dira adostuak udalarekin.	En las encuestas de satisfacción que se realicen en los dos primeros casos, los cuestionarios de las mismas deberán ser acordados junto con el Ayuntamiento.
23. Halaber, eman beharko ditu, ordain gehigarria jasotzeko eskubide barik, beharrezkotzat jotzen dituen zerbitzuak kontratua zuzen egin eta betetzeko, hala nola joatea lan bileretara edo informazio bileretara. Betebehar hori izango da berme aldia amaitu arte.	23. También deberá prestar, sin derecho de pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo o informativas. Esta obligación se mantendrá hasta la finalización del periodo de garantía.
24. Adjudikaziodunak neurri teknikoak eta antolaketa neurriak hartu beharko ditu, erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzeko, eta adjudikaziodunak	24. La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas, que garanticen la confidencialidad y la intimidad de las personas usuarias, y de todos aquellos



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

jakin ditzakeen datu guztiena, kontratatutako zerbitzuei dagokienez, eta gorde beharko du horien sekretu profesionala. Adjudikaziodunak kalte-ordaina eman beharko dio udalari, eta kalte-ordaina eman beharko die isiltasun profesionalaren betebeharra urratzeagatik kalte eta galerak izan dituzten pertsonai. Kontratua betetzeko behar diren izaera pertsonaleko datuak, tratamendu automatizatukoa, erabiliz gero adjudikaziodunak, Datu Pertsonalak Babesteko 15/1999 Lege Organikoan, abenduaren 13koa, xedatutakoari begiratuko dio.	datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria en relación con los servicios contratados, debiendo guardar secreto profesional de los mismos. El/la adjudicatario/a deberá indemnizar al Ayuntamiento y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional. La utilización por la empresa adjudicataria de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado que pueda resultar precisa para el cumplimiento del contrato, se efectuará con observancia de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1.999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de datos de carácter personal.
25. Enpresak eduki behar du laneko arriskuen prebentzio plan bat.	25. La empresa debe contar con su Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
26. Kontratuaren indarraldian entitate adjudikaziodunak ezingo die eskaini, ez eman, mota bereko edo antzeko zerbitzu pribaturik udaleko etxeko laguntza zerbitzuko erabiltzaileei, bikoiztasunik egon ez dadin zerbitzuan eta nahasmendurik sortu ez dakien etxeko laguntza zerbitzuko erabiltzaileei	26. La entidad adjudicataria no podrá durante la vigencia del contrato ofertar ni prestar a las personas usuarias del SAD municipal servicios privados de la misma o similar índole, evitando de ese modo duplicidades en el servicio y posibles confusiones a las personas usuarias del SAD.
4.3.- Kontrola.	4.3.- Control.
Udaleko gizarte zerbitzuetako teknikariek egiaztatu beharko du emandako zerbitzuak gauzatu direla eta kalitatekoak direla.	El personal técnico de los servicios sociales municipales confirmará la materialización y calidad de los servicios prestados.
Adjudikaziodunak, bere teknikarien bitartez, informazio dokumentatu honen berri eman beharko die saileko zerbitzuei, aldizkakotasun honekin:	La entidad adjudicataria a través de su personal técnico, deberá comunicar la siguiente información documentada a los servicios del Departamento con la siguiente periodicidad:
UNEAN-UNEAN:	PUNTUALMENTE:
• Intzidentziak, zerbitzuaren prestazioan	• Las incidencias que supongan una



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

aldaketaren bat ekarriz gero, jakinaraziko dira lehen 12 ordu baliodunean, horien berri jakin eta gero.	alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras 12 horas hábiles desde el conocimiento de las mismas.
Berehala jakinaraziko dira, larritasunagatik edo ondorioengatik zerbitzuaren prestazioa aldatzen badute.	Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del Servicio.
EGUNERO (24 orduan):	DIARIA (en 24 horas):
Zerbitzuen altak. Eguna eta lotzea aginduan esandakoei.	Las altas de los servicios. Fecha y sujeción a los extremos contenidos en la orden.
Etxeko langileen identifikazio datuak, alta kasuetara esleituak.	Datos de identificación de los/las auxiliares domiciliarias asignados/as a los casos de alta.
Aldaketak etxeko langileak esleitzeko ezarritako zerbitzuetan, gertatuak LEIgatik, oporraldiak, behin betiko bajak, gatazka erabiltzaile-langileen artean, eta abar.	Modificaciones de asignación de auxiliares en servicios establecidos producidas por ILT, vacaciones, bajas definitivas, conflicto personas usuarias-auxiliares, etc.
Ordu aldaketak ezarritako zerbitzuan, intzidentziaren batengatik, gertatua zerbitzuak ematean.	Cambios de horario en servicio establecido motivado por alguna Incidencias acontecidas en la prestación de los servicios.
Edozein aldaketa inportante erabiltzailearen egoeran edo haren gertuko ingurunean, ongizateari eginez gero.	Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar.
Gatazkak etxeko langileen eta zerbitzuaren erabiltzaileen artean.	Conflictos que surjan entre los/las A/D y personas usuarias del servicio.
Zerbitzua handitu edo gutxitu beharra kasu jakin batzuetan.	Necesidad de ampliación o reducción del servicio en determinados casos
HILEAN BEHIN (hurrengo hilaren 10erako):	MENSUAL (para el día 10 del mes siguiente):



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

• Adjudikazioduna arduratuko da hilean behin dokumentazioa aurkezteaz, behar dena zerbitzua fakturatu eta ordaintzeko, non jasoko diren erabiltzailearen datuak, zerbitzu mota eta zerbitzuaren intentsitatea, hileko ordu kopurua, emandako arreta motaren arabera, eta haren zenbateko osoa erabiltzaileko, BEZaren zenbatekoa xehaturik.	• La entidad adjudicataria se responsabilizará de presentar mensualmente la documentación necesaria para la facturación y pago del servicio, en la que se recojan los datos del usuario, tipo e intensidad del servicio, número de horas mensuales según tipo de atención proporcionada y el importe total de la misma por usuario, desglosando el importe del IVA.
• Aurkeztu beharko dira nominak eta frogagiriak, egiaztatzen dutenak hileko soldatak ordaindu izana langileei.	• Se deberán presentar las nóminas y los justificantes acreditativos de haber abonado los salarios mensuales al personal.
• Zerbitzua ematen duen entitateak kontratatutakoen kontratuak, non adieraziko diren mota, hasiera eguna eta kontratuaren iraupena, bai eta lan jarduna ere.	• Contratos de las personas contratadas por la entidad prestataria, en los que se señale el tipo, la fecha de inicio y el tiempo de duración del contrato, así como la jornada laboral.
• Zerbitzua ematen duen entitateak kontratatutakoen TC1 eta TC2, eta horietatik ateratzen den kopurua ordaindu izanaren frogagiria.	• TC1 y TC2 de las personas contratadas por la entidad prestataria y justificante del abono de la cantidad que resulte de los mismos.
• Ziurtagiria, egiaztatzen duena egunean dagoela zerga betebeharretan.	• Certificación acreditativa de encontrarse al corriente en sus obligaciones tributarias
• Halaber, adjudikaziodunak hileroko emango ditu kexa guztien zerrenda, hilean izandako erreklamazioak, iradokizunak eta intzidentziak, baita ere, emandako erantzunaren bilduma labur bat.	• Asimismo la entidad adjudicataria mensualmente proporcionará la relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el mes, así como un breve resumen de la respuesta proporcionada
• Prestakuntza, kontratatuak egiaztatua.	• Formación acreditada por el personal contratado.
• Langile kontratatuak, esleitutako zerbitzu eta zereginekin.	• Personal contratado con los servicios y tareas asignadas.



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

Txostena zerbitzuaren jarraipena egiteko bisitei buruz, eta azaltzea kasu bakoitzaren egoera eta informatzea zer aldaketa izan den. Gainera, iritziz gero komeni dela aldaketaren bat egitea eskaintzen den zerbitzuan, proposamen bat egingo da zerbitzuaren egokitze hobe baterako egiten diren aldaketen inguruan.	Informe de las visitas realizadas para el seguimiento del servicio, exponiendo la situación de cada caso e informando de las variaciones habidas. Además, en caso de estimarse la conveniencia de realizar alguna modificación en el servicio que se ofrece, se formulará una propuesta de las variaciones a realizar para una mejor adaptación del Servicio
Plantilakolangileen zerrendak egoera hauetan:	Listados del personal de plantilla en las siguientes situaciones:
Behin betiko baja erretiroagatik, ezintasun iraunkorra, borondatez uko egitea eta kaleratzea.	Baja definitiva por jubilación, incapacidad permanente, renuncia voluntaria y despido.
Lanerako ezintasun iragankorrak gaixotasunagatik.	Incapacidades Laborales Transitorias por enfermedad.
Lanerako ezintasun iragankorrak istripuagatik.	Incapacidades Laborales Transitorias por accidente.
Lanerako ezintasun iragankorrak amatasunagatik.	Incapacidades laborales Transitorias por maternidad.
Oporrak.	Vacaciones.
Baimena soldata barik	Permiso sin sueldo
Eszedentzia.	Excedencia.
Zehatua.	Sancionado/a.
URTEAN BEHIN: (urtearen lehen bi hilabeteetan)	ANUAL: (en los dos primeros meses del año)
Zerbitzuaren urteko memoria, zeinak jasoko duen informazio hau:	Memoria anual del servicio, que incluirá la siguiente información:
Onuradun kopurua, sailkatuak genero, adin eta mendekotasun mailaren	Número de personas beneficiarias, clasificadas por género, edad y grado



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

arabera.	de dependencia.
Emandako ordu kopurua, sailkatuak zerbitzu modalitateagatik (arreta pertsonala, etxekoa, biak batera edo beste laguntza mota batzuk) eta mendekotasunagatik.	Número de horas prestadas, clasificadas por modalidad de servicio (asistencia personal, doméstica, ambas conjuntamente u otros tipos de ayuda) y por dependencia.
Intzidentzia kopurua guztira, zerbitzuaren kudeaketari buruz, sailkatuak taldeka.	Número total de incidencias en relación con la gestión del servicio, clasificadas por grupos.
Kasu berriak	Nuevos casos
Bajak, zergatiak aipatuta.	Bajas, con detalle de los motivos.
Argitzea zergatik ez diren eman ordu batzuk.	Aclaración de las horas no prestadas.
Aldaketak zerbitzuen intentsitatean	Modificaciones en la intensidad de los servicios
Aldaketak langileetan: zergatiak zehaztuta	Cambios de personal: con detalle de los motivos
Ordutegiak aldatzea	Cambios horarios
Eta abar.	Etc.
Información sobre incidencias acaecidas en el servicio: accidentes, acosos, etc., así como la respuesta dada.	Información sobre incidencias acaecidas en el servicio: accidentes, acosos, etc., así como la respuesta dada.
Datua arrazoiak absentismoari buruz	Datos razonados sobre absentismo.
Informazioa urte hartan izandako kexa, iradokizun eta esker onei buruz.	Información sobre quejas, sugerencias y agradecimientos en dicho año.
Adierazleen emaitzak kalitatea baloratzeko; besteak beste, gogobetetze inkesten emaitzak zerbitzuaren onuradunei egindakoak, langileei eta	Resultados de los indicadores para la valoración de la calidad; entre otros, los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a las personas beneficiarias del servicio, a las



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

udal teknikari arduradunari.	personas trabajadoras y al responsable técnico municipal.
Proposamenak hobekuntza guneei buruz	Propuestas de espacios de mejora.
Zenbat bilera egin den langileekin.	Número de reuniones celebradas con el personal trabajador.
Kasuen jarraipen bileren kopurua eta deskripzioa, langileekin egindakoak.	Número y descripción de las reuniones de seguimiento de casos mantenidas con el personal trabajador.
Bilera kopurua, udal ordezkariekin egindakoak.	Número de reuniones mantenidas con representantes municipales.
Kasuen jarraipen bisiten kopurua.	Número de visitas de seguimiento de casos realizadas.
Urte osoan egindako prestakuntza saioak deskribatzea.	Descripción de las sesiones formativas realizadas a lo largo del año.
Ekarpen berriak deskribatzea, praktikatutako urte osoan zerbitzua hobetzeko.	Descripciones de las nuevas aportaciones practicadas a lo largo del año para la mejora del servicio.
Beste edozein informazio, urte jardunari dagokionez, interesekoa udal teknikariaren irizpidez.	Cualquier otra información en relación con la actuación anual que sea de interés a criterio del técnico municipal.
Dokumentazioa, urteko kontu-ikuskatzea egiten duen enpresak zehaztuko duena.	Aquella documentación que se determinará por la empresa que efectúe la auditoría anual.
Urteko balantze ekonomikoa.	Balance Económico anual.
Enpresek aurreikusi beharko dute gailu oso azkarrak, denboraz eman ahal izateko udalak eskatzen dituen datu guztiak, zeinak proposatu ahal izango dituen sistema espezifiko batzuk, proposatutako zerbitzuaren gainean komenigarritzat jotzen dituen kontrolak	Las empresas deberán prever unos dispositivos muy ágiles que permitan proporcionar a tiempo todos los datos requeridos por el Ayuntamiento, quien podrá proponer sistemas específicos para llevar a cabo satisfactoriamente los controles que crea conveniente sobre el



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

egoki burutzeko. Udal proposamenez ezarri behar badira kontrol sistema berriak, enpresek egokitze aldi bat izango dute.	servicio propuesto. En el caso de que a propuesta municipal, se deban implantar sistemas de control nuevos, las empresas contarán con un periodo de adaptación suficiente.
Gailu eta sistema horiek nahitaez izan behar dira bateragarriak udal bere garaian eduki ditzakeenekin, bai informatikoak, bai beste izaera batzuetakoak.	Estos dispositivos y sistemas serán necesariamente compatibles con los que pueda disponer en su momento el Ayuntamiento, sean informáticos o de otra naturaleza.
Zerbitzu kontratatutak lotuak egongo dira etengabe administrazioaren ikuskaritzari eta zaintzari, zeinak berrikusi ahal izango dituen langileak eta material edozein unetan eta lekutan.	Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia de la administración, que podrá realizar las revisiones de personal y material que estime oportunas en cualquier momento y lugar.
Etxeko laguntza zerbitzuen teknikari arduradunak aldizkako bilerak sustatuko ditu, eta beste jarraipen sistema batzuk adjudikaziodunaren arduradunekin, informazioa eta dokumentazioa eskatzeko zerbitzuaren kudekateari eta martxa orokorrari buruz, eta jardunak koordinatzeko.	El personal técnico responsable del Servicios de Ayuda a Domicilio promoverá reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con los/las responsables de la entidad adjudicataria con el objeto de recabar información y documentación sobre la gestión y la marcha general del servicio y coordinar las actuaciones.
Enpresa adjudikaziodunak etengabeko prestakuntza berrmatuko die etxeko langileei, lanbidea birziklatzeko ikastarora joanez.	La empresa adjudicataria garantizará la formación permanente a los/as auxiliares domiciliarios/as, a través de la asistencia a curso de reciclaje profesional.
5.- HIZKUNTZA BALDINTZAK	5.- REQUISITOS LINGÜÍSTICOS
Hizkuntza gaitasuna, klausula administratiboen 28 eta 29 klausuletan jasotakoak.	Competencia lingüística, recogidas en las cláusulas 28 y 29 del pliego de cláusulas administrativas.
6.- BALDINTZAK GENEROARI	6.- REQUISITOS EN CUANTO AL



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

BURUZ	GÉNERO
Kontratazioak nahitaez bete beharko ditu Arrasateko Udalak onartuta dituen irizpideak generoari buruz, eta bete beharko ditu ere gizon eta emakumeen berdintasunerako legearen bigarren aldaketa onartzen duen 1/2022 Legearen printzipioak.	Esta contratación deberá cumplir obligatoriamente los criterios que en materia de género se encuentren aprobados el Ayuntamiento de Arrasate en su momento y los principios de la Ley 1/2022, de segunda modificación de la ley para la igualdad de mujeres y hombres.
Hortaz, genero ikuspegia presente egon beharko da une oro lan kontratatua gauzatu bitartean.	Así pues, la perspectiva de género deberá estar presente en todo momento durante la ejecución del trabajo contratado.
• Erabilera ez sexista bat egitea hizkera eta irudi guztietan, egiten diren dokumentu eta euskarrietan.	• Realizar un uso no sexista de todo tipo de lenguaje e imágenes en los documentos y soportes que se produzcan.
• Kontuan hartzea genero ikuspegia txosten guztietan, idazkietan, datuak jasotzean, estatistiketan eta abarretan, kontratua betetzetik datozenak.	• Tener en cuenta la perspectiva de género en todos los informes, escritos, recogida de datos, estadísticas, etc. que se deriven de la ejecución del contrato.
• Kontuan hartzea gizarte desberdintasuna, ukitzen dituen emakumeak proiektuaren diagnostikoan, bere helburuetan eta aurreikusitako jardueretan.	• Tener en cuenta la desigualdad social que afecta a las mujeres en el diagnóstico del proyecto, en sus objetivos y en las actividades previstas.
• Sartzea proiektuan eta zeharka gizon eta emakumeen egoerak, beharrak, interesak, asmoak eta problematika espezifikoak, kontuan hartuta zer aniztasun dagoen batzuetan eta bestetan, eta bereziki, era askotako bazterkeria bizi duten emakumeen egoera.	• Incluir a lo largo del proyecto y de forma transversal las diferentes situaciones, necesidades, intereses, aspiraciones y problemáticas específicas de mujeres y hombres, teniendo en cuenta la diversidad existente en unas y en otros, y en especial, la situación de las mujeres que sufren discriminación múltiple.
• Konpromisoa memoria bat aurkezteko kontratazioaren genero eraginari buruz, jardun kontratatuaren onuradunetan edo	• Compromiso de presentar una memoria sobre el impacto de género de la contratación, en las personas



Esp. kodea: 2022CHOZ0001

Gaia: Etxeko laguntza zerbitzua kontratatzea 2022-2023

hura egingo duten langileetan. Horretarako, aurkeztu beharko dira datu xehatuak eta adierazleak, aplikatutako berdintasun neurrien eraginkortasuna ebaluatu ahal izateko.	beneficiarias de la actuación contratada o en el personal que ejecutará la misma. Para ello, deberán presentarse datos desglosados e indicadores que permitan evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.
• Neurriak hartzea, aurreikusteko sexu jazarpena eta sexuagatik jazarpena lanean, eta halakorik gertatuz gero, jarraituko da aurrez ezarrita egon behar den esku hartze protokoloa.	• Adoptar medidas para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo, y en caso de producirse se seguirá el protocolo de intervención que debe estar previamente establecido.