

2023/062 esp.

GIZARTERATZEKO OSTATU ZERBITZUETAN
ARRETA SOZIO-HEZITZAILEA EMATEKO
BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA.

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL
SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIOEDUCATIVA EN
LOS RECURSOS DE ALOJAMIENTO DE
INSERCIÓN SOCIAL.

1. KONTRATUAREN XEDEA

Baldintza agiri honen xedea da Donostiako Udalaren baztertze sozialeko arriskuan dauden pertsonentzako Harrera pisu eta Tutoretzapeko etxebizitzako Zerbitzuetako erabiltzaileei arretan esku hartze sozioheztailerako baldintza teknikoak zehaztea.

Nahiz eta plaza eta ekipamendu kopurua edozein unetan aldatzeko aukera izan, Donostiako Udalak, Gipuzkoako Foru Aldundiak eta Eusko Jaurlaritzak egindako Zerbitzuen Mapak aintzat hartuta, honako pisu eta plazen kopuru hau ezarri du:

- Tutoretzapeko etxebizitzak:
 - 21 leku (7 pisu)
- Harrera pisuak:
 - 100 leku (25 pisu)
 - 15 leku (CMAS eranskina)

Zerbitzu horien araudia, arreta-eredua eta deskribapen zehatza "Tutoretzapeko etxebizitzetan eta harrera pisuen zerbitzuen jarraibide teknikoak dokumentuan jasota daude". Agiri honi atxikita dago.

Era berean, esleipendunak Donostiako Udalaren "Larrialdiko Harrera Zerbitzua arautzen duen Erregelamendua" kontuan hartuta eman beharko du zerbitzua.

1. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del presente pliego la regulación de las condiciones técnicas que regirán la prestación técnica de intervención socioeducativa en la atención a personas usuarias de los Servicios de Pisos de Acogida y de Viviendas Tuteladas para personas en situación o riesgo de exclusión social del Ayuntamiento de San Sebastián.

Aunque el número de plazas y equipamientos de estos servicios puede variar en cualquier momento, a día de hoy el Ayuntamiento de Donostia, considerando los Mapas de Servicios elaborados por la Diputación Foral de Gipuzkoa y por el Gobierno Vasco, ha establecido el siguiente número de pisos y plazas:

- Viviendas Tuteladas:
 - 21 plazas (7 pisos)
- Pisos de Acogida:
 - 100 plazas (25 pisos)
 - 15 plazas (Anexo CMAS)

El marco legal, el modelo de atención y la descripción detallada de estos servicios vienen recogidos en el documento de "Instrucciones técnicas de los servicios de viviendas tuteladas y pisos de acogida", que se anexa al presente Pliego.

Asimismo, la adjudicataria deberá prestar el servicio teniendo en cuenta el "Reglamento regulador del servicio de Acogimientos de Urgencia" del Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián.



Gizarte Ekintza
Acción Social



Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián

Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

2. ENPRESA ESLEIPENDUNAREN BETEBEHARRAK:

2.1. Enpresa esleipendunaren betebeharrak esku hartze sozioheztizaitzailearen arloan

Enpresa esleipendunak, atxikitako profesional taldearen bidez, euren gaitasun profesionalarekin lotutako eta kontratuaren xedearekin lotutako honako betebeharrak erantzuna eman beharko die:

- 1 Arreta Pertsonalizatuko Planeari adierazitako helburuak lortzeko jardura sozioheztizaitzaileak zehazten dituzten banakako programazioa idaztea erabiltzaileekin.
- 2 Jardura horiek bideratzeko erabiltzaileei gizarte- eta hezkuntza-laguntza ematea. Kasuaren arabera, honelakoa izan beharko du:
 - Instrumentala (beste sistemetakoa baliabideen eta zerbitzuen erabilerarekin lotuak, eta baita sare sozialen erabilerari eta bizilagunen laguntzari lotuta)
 - Emozionala (emozioen, minen edo euskarriaren kudeaketari buruzkoa, laguntza emozionala eta krisialdietan orientazioa barne, besteak beste)
 - Gaitasun sozialak (eguneroko oinarritzako jarduerak, instrumentalak eta jardura aurreratuak egiteko eta barneratze soziala, jarrera aldatzea eta bestelako jarduerak gauzatzeko gaitasunak barneratu eta trebatzearekin lotuta)
 - Harremanetakoa (entzute aktiboa, harreman sozialak edota pertsonalak ezartzeko gaitasunak, harremanak ezartzeko aukerak sortzea, abegi familia

2. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA:

2.1. Obligaciones de la empresa adjudicataria en el ámbito de la intervención socioeducativa.

La empresa adjudicataria, a través del equipo profesional adscrito, deberá dar respuesta a las siguientes obligaciones relacionadas con su capacidad profesional y vinculadas directamente al objeto del contrato:

- 1 Redactar una programación individual con la persona usuaria en la que se establezcan las actividades de carácter socioeducativo adecuadas para la consecución de los objetivos marcados en el Plan de Atención Personalizada.
- 2 Prestar apoyo socioeducativo a las personas usuarias para realizar estas actividades que, en función del caso, deberá ser:
 - Instrumental (relacionada con el uso de recursos y servicios de otros sistemas así como a redes sociales y vecinales de apoyo)
 - Emocional (relacionada con la gestión de las emociones, del daño, contención, incluido cierto soporte emocional y orientación en situaciones de crisis, entre otras)
 - Habilidades sociales (relacionada con la adquisición y entrenamiento en habilidades para realizar actividades básicas, instrumentales y avanzadas de la vida diaria y para integración social, modificación de actitudes u otras actividades)
 - Relacional (escucha activa, adquisición de habilidades para mantener o establecer relaciones sociales y/o personales, generación de oportunidades para el establecimiento de



desberdinak etxe berean hartzeko bitartekaritza lanak barne)

relaciones incluida la mediación entre las distintas familias acogidas en un mismo piso)

- 3 Harrera pisuan sarrera berriak egitea eta, daudenean, bertan dauden pertsonen aurkeztea.
- 4 Familia berriei araudiaren, inbentarioaren, eta orokorrean pisuaren funtzionamenduari dagokion guztiaren berri ematea.
- 5 Harrera pisu edo Tutoretzapeko etxebizitza beraren erabiltzaileen artean gerta daitezkeen gatazketan bitartekari lanak egitea.
- 6 Larrialdi egoeretan, neurriak eta baliabideak egokiak aktibatzea, eta arduradunari jarduera horren berri ematea.
- 7 Kasuaren arduradunari haren bilakaerari buruzko informazioa ematen joatea, gutxienez, hilabetean behin eta harekin koordinatzea, PAP berrikusteko eta, behar izanez gero, lan-helburu berriak ezartzeko.
- 8 Etengabeko arreta egoerari eustea egoera arriskutsuak hautemateko, are zehatzago familien kide zaurgarrienei eragiten dietenean, eta Kasuaren Arduradunari haren berri ematea.
- 9 Programaren arduradunarekin eta ekipamenduen mantentze-lanen arduradunarekin koordinatzea, pisuen sarrera eta iteeretarako.
- 10 Erabiltzaileekiko lan-planean aurrezki-plan bat aurreikusi den kasuetan, enpresa esleipendunak modu seguruan eta gardenean zaindu eta kudeatu beharko ditu aurrezki horiek. Aurrezki horiek zaindu eta kudeatzeko era balioetsi egingo da (BAZAren ezaugarri-taulako 19.1 atalean

- 3 Realizar la entradas nuevas en el piso de acogida, presentando a las personas que ya estuvieran alojadas en él si es el caso.
- 4 Informar a las familias nuevas sobre la normativa, inventario y funcionamiento del piso en general.
- 5 Mediar en los conflictos que pudiera haber entre las personas usuarias de un mismo Piso de Acogida o Vivienda Tutelada.
- 6 En caso de situaciones de urgencia, activar medidas y recursos oportunos de forma urgente, dando cuenta a la persona responsable del caso de dicha actuación.
- 7 Dar cuenta de la evolución del caso a la responsable del mismo como mínimo, una vez al mes y coordinarse con ella para la revisión del PAP y establecer nuevos objetivos de trabajo si fuese necesario.
- 8 Mantener un estado de atención permanente para detectar situaciones de riesgo, especialmente aquellas que afecten a los miembros más vulnerables de las familias y dará cuenta de ello a la Responsable de Caso.
- 9 Coordinarse con la responsable del programa y el responsable de mantenimiento de equipamientos para las entradas y salidas de los pisos.
- 10 En los casos en los que en el plan de trabajo con las persona usuaria se haya contemplado un plan de ahorro, la empresa adjudicataria vendrá obligada a custodiar y gestionar de forma segura y transparente esos ahorros. Se valorará el modo de custodiar y gestionar dichos ahorros (es un criterio de adjudicación



Gizarte Ekintza
Acción Social



esleipen-irizpide gisa aurreikusi da).

en la cláusula 19.1. del cuadro de características del PCAP).

- 11 Auzokideen erkidegoan halako baliabide bat egoteagatik bizikideen ondoeza saihestu edo arintzea (besteak beste, gako informatzaile eta aliatuak bilatzea).

- 11 Mediar con vecinos/as para evitar o paliar el malestar por la existencia del recurso en la comunidad (entre otras, mediante la búsqueda de informantes y aliados clave).

2.2. Zerbitzuen bideragarritasunari zuzendutako beste betekizun batzuk.

2.2. Funciones complementarias orientadas a la viabilidad de los servicios.

Enpresak gizarte-hezkuntzazko arreta ez izan arren, Zerbitzuen martxa onerako beharrezkoak diren honako eginkizun bete beharko ditu:

La empresa deberá realizar las siguientes funciones que, aunque no supongan atenciones socioeducativas, son necesarias para la buena marcha de los servicios:

1. Sistematikoki gainbegiratzea etxeen egoera, eta antzemandako kalteak edo gabeziak jakinaraztea.
2. Etxeen mantentze lanetan lagundu (esaterako, pisu txikiko gauzak eramaten, mahai tresnak edo izarak bezalakoak, bonbillak aldatzen, etab.)
3. Zerbitzuak oro har hobetzeko ekarpenak egitea, zeinak programaren erantzule teknikoei transmitituko zaizkien.
4. Artatutako pertsonekin batera, pisuen edo beste gizarte-baliabide batzuen arteko lekualdaketak egitea. Enpresa esleipendunak ordainduko ditu lekualdaketa horien kostuak.
5. Baliabide ekonomikorik ez duten edo berehala erabili ezin dituzten familiei edo pertsoneri harrera eginez gero, enpresa esleipendunak eguneroko bizitzarako beharrezkoak diren elikagaiak eta kontsumigarriak eman beharko dizkie, beste neurri batzuk aktibatu arte. Gastu hori enpresa esleipendunak ordainduko du.

1. Supervisar de forma sistemática el estado de los pisos, notificando los desperfectos o carencias detectados.
2. Colaborar en el mantenimiento de los pisos (por ejemplo, transportando útiles de poco peso como vajillas o sábanas, cambiando alguna bombilla, etc.).
3. Aportar sus valoraciones sobre posibles mejoras de los servicios en general que serán transmitidos a las personas responsables técnicas del programa.
4. Realizar junto con las personas atendidas los traslados entre pisos u otros recursos sociales. La empresa adjudicataria correrá con los costes de estos traslados.
5. En caso de acogida de familias o personas que no dispongan de medios económicos o no puedan utilizar estos con inmediatez, la empresa adjudicataria deberá suministrar los alimentos y consumibles necesarios para la vida diaria hasta que puedan activarse otras medidas. La empresa adjudicataria correrá con los costes de este suministro.



2.3. Arreta zuzena edo zeharkako arreta

Betekizun hezitzaileak direnez, erabiltzaileekin zuzenean harremanetan jarritz gauzatuko direla ulertuko da, beraz, gutxienez, zerbitzuko orduen % 75 arreta zuzenerako erabili beharko da, hau da, erabiltzailearen espazio fisiko berean egotea eta harekin zuzenean komunikatzea.

Gutxienezko jardute hori alda daiteke Udalak hala erabakiz gero, une bakoitzean dauden arreta beharrentzat komenigarria iruditzen bazaio.

2.4. Zerbitzua emateko modua.

Enpresa esleipendunak honela eskaini beharko du arreta sozio-hezitzailea:

- Prestazio teknikoa aurrez aurre emango da beti, eta hura osatzeko telefono-kontaktuak, whatsapp edo posta elektronikoa erabili ahal izango da.
- Laguntza-saio bakoitzaren ondoren, hezitzaileak egindako ekintza erregistratuko du, nola garatu den deskribatuko du, erabiltzaileak ekintza horretan dituen trebetasun eta zailtasunei buruzko balorazioa egingo du, Udalak (kontratu arduradunaren bitartez) zehaztutako euskarrietan.
- Hezitzaileak euskara erabiliko du harrera egiteko, aurrez aurre eta telefonoz, eta erabiltzaileak aukeratutako hizkuntzan jarraituko du, euskaraz zein gaztelaniaz.
- Nolanahi ere, enpresa esleipendunak zerbitzua emateko modua egokitu beharko du zerbitzu horiei eragiten dien Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko

2.3. Atención directa Vs atención indirecta.

Tratándose de funciones eminentemente educativas, se entiende que las mismas se materializan sobre todo en el contacto directo con las personas usuarias, razón por la cuál se establece que, al menos, el 75 % de las horas de servicio deberá dedicarse a la atención directa, es decir, estando en el mismo espacio físico que la persona usuaria e interactuando y comunicándose con ella directamente.

Esta dedicación mínima podrá variar a decisión del Ayuntamiento cuando así se estime conveniente en función de las necesidades de atención de cada momento.

2.4. Forma de prestación del Servicio.

La empresa adjudicataria deberá prestar la atención socioeducativa de esta manera:

- La prestación técnica se realizará siempre de manera presencial, pudiéndose complementar la misma a través de contactos telefónicos, por whatsapp o correo electrónico.
- Tras cada sesión de acompañamiento, el/la educador/a deberá registrar la acción realizada, descripción de cómo se ha desarrollado, valoración sobre habilidades y dificultades de la persona usuaria en dicha acción, en aquellos soportes que determine el Ayuntamiento (mediante la responsable de contrato).
- El o la profesional educadora utilizará el euskera como primera lengua de atención, en persona y por teléfono, y continuará en el idioma elegido por la persona usuaria, en euskera o castellano.
- En cualquier caso, la empresa adjudicataria vendrá obligada a adaptar la forma de prestación del servicio a la normativa de desarrollo de la Ley 12/2008, de 5 de



Gizarte Ekintza
Acción Social



Donostiako Udala
Ayuntamiento de San Sebastián

Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

12/2008 Legea garatzeko araudira edo
Udalaren erreglamentaziora.

diciembre, de Servicios Sociales o a la
reglamentación del Ayuntamiento que afecte a
estos servicios.

3. ANTOLAMENDUA ETA FUNTZIONAMENDUA

Enpresa esleipendunak zuzendaritza eta kudeaketa jarriko ditu kontratuan, eta bera arduratuko da zerbitzua antolatzeaz, egiten dituen lanen kalitate teknikoaz eta ematen dituen prestazio eta zerbitzuez; gainera, bere gain hartuko du enpresa arriskua ere.

Zerbitzuari atxikitako langileen zuzendaritza eta funtzionamendu boterea enpresa esleipendunaren eskumen eksklusiboa da.

Administrazioaren eta enpresa esleipendunaren arteko harremanak kontratuaren udal arduradunaren edo hark ezartzen dituen pertsonen eta enpresak horretarako izendatutako koordinatzailearen bitartez baino ez dira egingo; kontratuaren Udal arduraduna ez dagoen premiazko kasuetan izan ezik. Udalak agintzen duenean, koordinatzaile honek kasuak edo zerbitzuak koordinazio-organoetan hartuko du parte.

Udalari zerbitzu emateak ezingo du eragin, inola ere ez, enpresa esleipendunak zerbitzua emateko bere giza baliabide guztiak bideratzea.

Edonola ere, enpresa esleipendunak ezingo du langileen legez kontrako lagapena ekar dezaketen jarduerarik egin.

Aurrekoa gorabehera, enpresa esleipendunak Udalaren ikuskapen jarraitu, aldizkako eta antolatuen mende jarriko du bere jarduera, eta Udalak praxi ona eta zerbitzuaren helburuetara egokitzen dela zainduko du.

3. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

La empresa adjudicataria aportará su propia dirección y gestión al contrato, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados y asume el riesgo empresarial

El poder de dirección y funcionamiento del personal adscrito al servicio es competencia exclusiva de la empresa adjudicataria.

Las relaciones entre la Administración y la empresa adjudicataria se llevarán a cabo únicamente a través de la persona responsable municipal del contrato, o las personas que este establezca, y la persona coordinadora nombrada por la empresa a tal efecto; salvo en casos de urgencia en los que la persona responsable municipal no esté disponible. Esta persona coordinadora participará en los órganos de coordinación de casos o servicios que el Ayuntamiento le indique.

La prestación de los servicios al Ayuntamiento no deberá suponer en ningún caso la afectación de la totalidad de los recursos humanos de la empresa adjudicataria al cumplimiento del mismo.

En todo caso, la empresa adjudicataria no podrá realizar actos que supongan la cesión ilegal de trabajadores/as.

No obstante lo anterior, la empresa adjudicataria someterá su actuación a la supervisión continuada, periódica y organizada del Ayuntamiento, la cual velará por la buena praxis y su adecuación a los objetivos del servicio.



4. LANTALDEA

4.1. Taldeko partaideak.

Zerbitzua emango duten profesionalak gutxienez bi (2) urteko esperientzia profesionala izan behar dute genero-indarkeriaren biktima diren emakumeekin edo baztertua dauden edo beren oinarritzko premiak asetzeko zailtasun handiak dituzten pertsona edo familiekin edo kideen eta inguruko arteko harreman gatazkatsuak dituztenekin gizarte- eta hezkuntza-arretako eginkizunak betetzen.

Talde profesionala emakume eta gizonek modu orekatuan osatuko dute 1/2023 LEGEGINTZAKO DEKRETUA, martxoaren 16koa, emakumeen eta gizonen berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistarik gabe bizitzeko Legearen testu bategina onartzen duenean xedatutakoaren arabera.

4.2 Gutxieneko giza baliabideak eta baliabide-atxikipena.

Enpresa esleipendunak zerbitzuari eman beharko dizkio zerbitzuaren urteko 7.960 lanordu eman ahal izateko.

Enpresa esleipendunak bermatu beharko du zerbitzua beti, gutxienez, 3 profesionalak ematea. Beraz, oporren egutegia hori kontuan izanda egin beharko du.

Enpresa esleipendunak zerbitzua ematen duten langileen gaixotasun arrunteko edo lan istripuko bajak lehenengo astetik ordezkatzuko direla, hau da, 5 lanegunetan, esperientzia profesional berbera duten langileekin.

Enpresa esleipendunak baliabide materialak jarriko ditu zerbitzua emateko, hala nola telefonoak, ordenagailuak, bulegoak, hezitzaileen garraioa eta

4. EL EQUIPO DE TRABAJO

4.1. Composición del equipo.

Los/as profesionales que prestarán el servicio tienen que tener una experiencia profesional mínima de dos (2) años en el desempeño de funciones de atención socioeducativa con mujeres víctimas de violencia de género o con personas o familias en situación de exclusión o con grandes dificultades en la cobertura de sus propias necesidades básicas o con relaciones conflictivas entre sus miembros y con el entorno.

El equipo profesional deberá estar integrado de manera equilibrada por hombres y mujeres según los dispuesto en el Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres.

4.2 Recursos humanos mínimos y adscripción de medios.

La empresa adjudicataria deberá adscribir al servicio los medios personales necesarios para prestar 7.960 horas anuales de servicio.

La empresa adjudicataria deberá garantizar que el servicio se preste en todo momento por, al menos, 3 profesionales y deberá hacer los calendarios de vacaciones teniendo en cuenta este aspecto.

La empresa adjudicataria deberá garantizar que las bajas por enfermedad común o accidente de trabajo del personal que presta el servicio se sustituirán desde la primera semana, es decir, a los 5 días laborables, con trabajadores/as con la misma experiencia profesional.

La empresa adjudicataria aportará al servicio los medios materiales tales como teléfonos; ordenadores; oficinas; transporte del personal educador y cualquiera



Gizarte Ekintza
Acción Social



zerbitzua behar bezala gauzatzeko beharrezkoa izan daitekeen beste edozein.

otro que resulte necesario para la buena ejecución del servicio.

4.3. Gaitasunak eta jakin beharrekoa.

Esku hartze soziohezitzailean atxikitako langileek hurrengo gaitasunak eta ezagutzak erabili beharko dituzten euren lanean:

- 1 Tratu enpatikoa eta pertsonalizatua, harremana egonkortasun eta erreferentzia faktore bihurtzeko.
- 2 Lotura lana, ekintza soziala eta hezitzailearen aurreko urrats gisa.
- 3 Egoeraren eta aldaketarako motibazioarako beharrezkoa den kontzientziarazioa erraztea.
- 4 Prozesu pertsonalizatua sustatzea bakoitzaren erritmo eta denbora tarteekin.
- 5 Norberaren ahalmen eta gaitasunak antzeman eta duten garrantzia ematea.
- 6 Gizarte Zerbitzuen Legea eta hura garatzen duen araudia ongi ezagutzea Zerbitzuaren langile bakoitzak lege horren aginteak bete behar ditu hari dagokion guztian eta, bereziki, esku hartzeko oinarritzko metodoari eta erabiltzaileen eskubideei zein betekizunei dagokienez.
- 7 Donostiako Udalaren Gizarte Ekintzako Arloa, haren egitura, erantzukizunen banaketa, antolaketa eta funtzioak ezagutzea.

4.3. Habilidades y conocimientos.

El personal adscrito a la intervención socioeducativa deberá en su labor utilizar las siguientes habilidades y conocimientos:

- 1 Un trato empático y personalizado que haga de su relación un factor de estabilidad y referencia.
- 2 El trabajo de vinculación como paso previo a la acción socio-educativa.
- 3 Facilitar la toma de conciencia necesaria sobre la propia situación y la motivación hacia el cambio.
- 4 Fomentar un proceso personalizado con ritmos y períodos de tiempo de cada uno.
- 5 La detección y puesta en valor de las potencialidades y competencias personales.
- 6 Profundo conocimiento de la Ley de Servicios Sociales y de la normativa que la desarrolle. Cada trabajador/a del Servicio deberá cumplir los mandatos de dicha ley en todo cuanto le concierne y, especialmente, en cuanto se refiere al método básico de intervención y a los derechos y deberes de las personas usuarias.
- 7 Conocimiento del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Donostia, de su estructura, reparto de responsabilidades, organización y funciones.



Gizarte Ekintza
Acción Social



8 Udalak kudeatutako gizarte baliabideak ezagutzea, eta baita hirian aurki daitekeen besteren bat ere.

9 Taldean lan egiteko gaitasuna.

10 Diagnostika egin eta esku hartzeko arintasuna, Zerbitzuek behar dituzten egoerek, sarri, berehala erantzutea behar zutelako.

11 Gizarte baztertzeta, oro har, eta etxebizitza baztertzeta, zehazki, azaltzen duten teoriak ezagutzea.

12 Genero-indarkeria teoria esplikatzaileak, baliabideak eta protokoloak ezagutzea.

13 Haurren babesgabetasunari buruzko teoria esplikatzaileak, baliabideak eta protokoloak ezagutzea.

14 Baztertzearen diagnostika egiteko tresnak ezagutzea.

15 Gatazka kasuetan, bitartekaritza betekizunak burutzeko eta konpontzeko tresnak ezagutzea

16 Datuen erregistrarako baliabide informatikoak menderatzea.

17 Ebaluazio, prozesu eta emaitzen adierazleak erabiltzea.

8 Conocimiento de los recursos sociales gestionados por el Ayuntamiento, así como de cualquier otro disponible en la ciudad.

9 Capacidad para trabajo en equipo.

10 Agilidad para diagnosticar e intervenir, ya que las situaciones que se presentan en el Servicio requieren, en ocasiones, de respuestas inmediatas.

11 Conocimiento de las teorías explicativas de la exclusión social en general y de la exclusión residencial en particular.

12 Conocimiento de las teorías explicativas, recursos y protocolos sobre violencia de género.

13 Conocimiento de las teorías explicativas, recursos y protocolos sobre desprotección infantil.

14 Conocimiento de las herramientas diagnósticas de la exclusión.

15 Conocimiento de las técnicas de mediación y resolución de conflictos.

16 Dominio de métodos informáticos de registro de datos.

17 Utilización de indicadores de evaluación, de proceso y resultados.

Enpresaren erantzukizuna izango da langile bakoitzak aurreko puntuetan adierazitako ezagutzak eguneratuta edukitzea, eta horretarako behar diren bitartekoak eman beharko ditu.

Será responsabilidad de la empresa que cada trabajador/a mantenga actualizados los conocimientos señalados en los puntos anteriores y deberá facilitar los medios necesarios para ello.

5. ORDUTEGIA ETA KASU BAKOITZERAKO DEDIKAZIOA.

5. HORARIO Y DEDICACIÓN A CADA CASO.



Gizarte Ekintza
Acción Social



Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza
Junta de Gobierno Local - Secretaría

5.1. Arretarako ordutegia

Zerbitzua astelehenetik ostiralera emango da, jaiegunetan ezik, goizeko 8etatik arratsaldeko 7ak arte.

Salbuespen gisa, erabiltzaileen eta zerbitzua emango duten profesionalen arteko lotura hertsia kontuan izanik, zerbitzua emateko ordutegi hori gehienez ere 4 orduz murriztu ahal izango da oporretan bi profesional dauden egunetan.

5.2. Kasu bakoitzerako dedikazioa.

Hezitzaileek Barneratze Zerbitzuak igorritako pertsona edo familiak artatu beharko dituzte eta kasu bakoitzari ematen dioten denbora egokituko dute hori betetzeko.

Ez da zehazten kasuen gehienezko kopururik, Baldintza Tekniko hauen 2.3. artikuluetan zehaztutako arreta zuzeneko gaitasuna ezarrita (% 75), enpresa esleipendunak kasu bakoitzerako ordutegiak eta arreta intentsitatea zehaztuko ditu artatuko dituen kasuen kopuruan eta bakoitzaren Banakako Arreta Plan desberdinen ondoriozko beharretan oinarrituta.

Aurrekoari kalte egin gabe, Udalak asteko gutxieneko jardunaldi bat ezarri ahal izango die zerbitzuei (Tutoretzapeko etxebizitzak, Harrera pisuak eta Etxebizitza normalizatura igarotzeko laguntza) une bakoitzeko beharren arabera zerbitzua behar bezala ematen dela ziurtatzeko.

6. EBALUAZIO ETA KONTROL-SISTEMAK

Enpresa esleipendunak honako agiri hauek aurkeztu beharko dizkio kontratuaren udal arduradunari:

1. Hilero, hezitzaile bakoitzak kasu bakoitzari eskaintzen dion zuzeneko arretako orduen erregistroa bidali beharko du.

5.1. Horario de atención

El servicio deberá prestarse de lunes a viernes, excepto días festivos, desde las 08:00 horas hasta las 19:00 horas.

Excepcionalmente, teniendo en cuenta el estricto vínculo entre las personas usuarias y las profesionales que realizarán el servicio, el horario de prestación del servicio podrá reducirse en un máximo de 4 horas en los días que haya dos profesionales de vacaciones.

5.2. Dedicación a cada caso.

Los/las educadores/as deberán atender a cuantas personas ó familias sean remitidas por parte del Servicio de Inserción y adaptarán la dedicación a cada uno de los casos para poder atenderlos todos.

No se establece un número límite de casos sino que, establecida la capacidad de atención directa en los términos del apartado 2.3. de estos Pliegos Técnicos (75%), la empresa adjudicataria establecerá los horarios e intensidad de atención de cada caso en función del número de casos a atender y las necesidades derivadas de los distintos Planes de Atención Individualizada de cada uno.

Sin perjuicio de lo anterior, el Ayuntamiento podrá establecer una dedicación mínima semanal a cada uno de los servicios (Viviendas Tuteladas, Pisos de Acogida y Apoyo en tránsito a vivienda normalizada) en atención a las necesidades de cada momento para garantizar la correcta prestación del servicio.

6. SISTEMAS DE EVALUACIÓN Y CONTROL.

La empresa adjudicataria vendrá obligada a entregar a la persona responsable municipal del contrato la siguiente documentación:

1. Con periodicidad mensual, deberá remitir el registro de horas de atención directa que cada educador/a dedica a cada caso.



2. Jarduera bakoitzaren erregistro data (arreta zuzeneko saio bakoitzean egindakoa: pisua bisitatzea, laguntza, zein helburu zehaztu zen, etab. laburbiltzen duen fitxa da).

3. Denbora antolatze txantiloia (bisitaldiak, laguntza, eta beste funtzioak). Kasu desberdinetan arreta gaitasuna behar bezala banatzea ahalbidetuko duen etengabe eguneratzen den tresna da. Enpresa esleipendunak erabiliko du bere antolaketa eta udalak egin behar duen kontrolatzerako.

4. Zerbitzuaren urteko memoria. Honako hauek jaso behar dituena:

- Estatistika-mailako esku-hartzeari buruzko datuak. Datu horietan nahitaez aldagai hauek sartu beharko dira: sexua, nazionalitatea eta zerbitzua emateko erabili den hizkuntza.
- Jardueraren adierazleak eta kontratuaren xedearekin lotutako emaitzak.
- Memoria ekonomikoa, zerbitzuak emateko aldiaren egindako gastuen banakapena jasoko duena.

5. Aparteko kapitulua antzemandako arazoei eta hobetzeko proposamenei buruz.

6. Erabiltzaileei dagozkien memoriako datu guztiak, posible denean, sexuaren eta hiritartasunaren arabera sailkatuta aurkeztuko dira, eta erabiltzaileak hautatutako zerbitzu hizkuntza ere jasoko da.

2. Ficha de registro de cada actividad (se trata de una ficha en que se recogerá someramente lo que se ha hecho en cada sesión de atención directa: visita en el piso, acompañamiento, qué objetivo se pretendía, etc.)

3. Plantilla para organización del tiempo (visitas, acompañamientos y demás funciones). Se trata de una herramienta que, permanentemente actualizada, permita a la empresa adjudicataria distribuir adecuadamente la capacidad de atención entre los distintos casos y al Ayuntamiento la fiscalización del servicio.

4. Memoria anual del servicio. Que deberá incluir:

- Datos de intervención a nivel estadístico en los que obligatoriamente deberá incluir las variables de sexo, nacionalidad, y el idioma en que se ha prestado el servicio.
- Indicadores de actividad y resultados vinculados con el objeto del contrato.
- Memoria económica que habrá de incluir un desglose de los gastos realizados durante el periodo de prestación del servicios.

5. Capítulo aparte respecto a problemas detectados y propuestas de mejora.

6. Todos los datos que se aporten en la memoria referidos a personas usuarias, siempre que sea posible, deberán estar segregados por sexo y nacionalidad, recogiendo asimismo la lengua de servicio elegida por la persona usuaria.

7. BALIABIDE MATERIALAK

Enpresa esleipendunak honako elementu material

7. MEDIOS MATERIALES

La empresa adjudicataria deberá aportar los



Gizarte Ekintza
Acción Social



hauek aurkeztu beharko ditu:

- Telefono mugikorrak.
- Zerbitzuko langileen garraioa.
- Erabiltzaileen eta haien gauzen garraioa.
- Etxeko elikagaiak eta kontsumigarriak, 2.2.5 betebeharra betetzeko.

siguientes elementos materiales:

- Teléfonos móviles.
- Transporte del personal del servicio.
- Transporte de personas usuarias y sus pertenencias.
- Alimentos y consumibles domésticos para dar cumplimiento a la obligación 2.2.5.

8.- ARAUBIDE JURIDIKOA

Herritarrentzako zuzeneko prestazioak berekin dakartzaten zerbitzu-kontratu bat denez, kontratu honen xede den zerbitzua, Donostiako Udalak bere egin du. Bete beharreko araubide juridikoa, ekonomikoa eta administratiboa Agirietan zehar zehazten dena da.

Izaera horretako zerbitzu-kontratu baten enpresa esleipendunak zenbait betebeharrak izango ditu: zerbitzua hitzartutako jarraitutasunarekin ematea eta zerbitzua ezarri diren baldintzetan erabiltzeko eskubidea bermatzea partikularrei; zerbitzuaren funtzionamendua egokia izateaz arduratzea; zerbitzua betetzeak hirugarrenei eragiten ahal dizkien kalteen ordainak ematea, Administrazioari egozten ahal zaizkion arrazoiengatik eragindakoak direnak salbu. Esleipendunak izango dituen betebeharrak zehatzak plegu honetan adierazi dira.

Artikulu honetan araututako zerbitzuei atxikitako ondasunak ezingo dira enbargatu.

9.- SALBUESPEN EGOERAK

Osasuna eta/edo segurtasuna jokoan egon daitezkeen eta zerbitzua modu arruntean ematea eragozten duten salbuespenezko inguruabarrak gertatzen direnean, Donostiako Udalak beharrezko neurriak hartuko ditu indarrean dagoen legeriaren

8.- RÉGIMEN JURÍDICO

Al tratarse de un servicio que conlleva prestaciones directas a favor de la ciudadanía, el servicio objeto del contrato, queda asumida por el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián como propia de la misma. El régimen jurídico, económico y administrativo será el establecido en los Pliegos.

La empresa adjudicataria estará sujeta a las obligaciones de prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar a los particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones que hayan sido establecidas; de cuidar del buen orden del servicio; de indemnizar los daños que se causen a terceros/as como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del servicio, con la salvedad de aquellos que sean producidos por causas imputables a la Administración. Las obligaciones concretas de la empresa adjudicataria se detallan en este pliego.

Los bienes afectos a los servicios regulados en el presente artículo no podrán ser objeto de embargo.

9.- SITUACIONES EXCEPCIONALES

Quando concurren circunstancias excepcionales en las que puedan estar en juego la salud y/o la seguridad y que imposibiliten prestar el servicio de manera ordinaria, el Ayuntamiento de San Sebastián adoptará las medidas necesarias de acuerdo con la



Gizarte Ekintza
Acción Social

arabera.

legislación vigente.

Donostian, 2023ko ekainaren 30ean
Gizarteratze Zerbitzuaren burua / Jefe del Servicio de Inserción Social,

Iñigo Estomba Garin.

	Donostiako Udala Ayuntamiento de San Sebastián Lege Zuzendaritza - Dirección Jurídica
Tokiko Gobernu Batzarrek Aprobado por la Junta de onartua. Gobierno Local.	
2023 IRA: 12 AET:	
Batzordeko idazkaria, El/La secretario/a de la Junta.	

