Pliego de prescripciones técnicas para la adjudicación del contrato del servicio de atención e intervención con personas en situación de exclusión del servicio de acogida nocturna de la comarca de Durangaldea

1. Marco normativo

El Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, tiene por finalidad entre otros el establecer los requisitos, criterios y procedimientos de acceso a las prestaciones y servicios que se definen en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.

El servicio de acogida nocturna viene definido con carácter general en la ficha 1.8 del Anexo I de dicho Decreto como un dispositivo de baja intensidad de apoyo, que ofrece a personas en situación de exclusión, en particular, a personas transeúntes y a personas sin hogar, un recurso en el que pasar la noche y, con carácter inmediato, prestaciones básicas de pernocta, manutención e higiene personal.

La estancia es de corta duración, estableciéndose un plazo ordinario de 3 días al mes y un plazo extraordinario de una semana al mes como máximo, pudiendo prorrogarse, si fuera necesario, hasta la valoración de la exclusión y, en su caso, tras ella, hasta acceder a los recursos de atención secundaria.

Funcionan con carácter permanente, todas las noches del año, sin perjuicio de que puedan reforzarse en determinados periodos del año para responder a un aumento de las necesidades.

En la misma ficha 1.8., diferencia dos tipos de prestaciones, unas de servicios sociales y otras las prestaciones complementarias.

Y define las prestaciones de servicios sociales, como aquellas, que de manera general se describen como las prestaciones de información, valoración inicial de necesidades, y en su caso, valoración de seguimiento, así como intervención socioeducativa y psicosocial, ésta última, entendida como escucha activa y contención emocional.

Denominaremos este servicio como servicio de atención e intervención con personas en situación de exclusión.

La Comarca de Durangaldea viene prestando las prestaciones sociales y complementarias de pernocta, manutención (cena y/o desayuno), higiene personal y lavandería, así como ropa básica de urgencia.

2. Descripción del servicio

2.1. Objeto

El objeto del presente contrato es ofrecer las prestaciones de servicios sociales del servicio de acogida nocturna de la comarca de Durangaldea, que vienen enmarcadas en el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

2.2 Objetivos del servicio

- Objetivos generales:

- Otorgar un servicio, que complemente el actual servicio de acogida nocturna de la comarca de Durangaldea, en el que se vienen prestando los servicios básicos de alojamiento, manutención y pernocta.

- Ofrecer a las personas usuarias, un servicio integral, donde se les ofrezcan las prestaciones de información, valoración inicial de necesidades, y en su caso, valoración de seguimiento, así como intervención social y psicosocial, ésta última, entendida como escucha activa y contención emocional.

- Objetivos específicos:

- Realizar valoración inicial de necesidades.
- Realizar itinerarios personalizados para la incorporación social.
- Realizar un plan de atención personalizada con la persona interesada.
- Realizar acompañamiento en las situaciones que lo requieran.
- Valoración de situaciones de excepcionalidad de acceso al servicio de alojamiento y manutención.
- Coordinación con el servicio básico de alojamiento, manutención y pernocta.
  Coordinación con los servicios tanto de atención primaria como de secundaria correspondientes, necesarios para gestionar los procesos de atención personalizada de las personas usuarias.

2.3. Población destinataria.

El servicio se dirige a personas en situación de exclusión de los municipios de Amorebieta- Etxano, Ermua y Mallabia y de los comprendidos en la Mancomunidad de la Merindad de Durango, Lea Artibai y Lea Ibarra.

Las personas usuarias serán personas mayores de edad en situación de exclusión, en particular, personas transeúntes y personas sin hogar, usuarias del servicio de alojamiento nocturno de la Comarca de Durangaldea, salvo aquéllas con especiales necesidades o circunstancias, en particular, situaciones en las que concurren trastornos de conducta, alta hospitalaria reciente, requiriéndose apoyo en la convalecencia o síndrome abstinencia cuya atención corresponderá a los centros de acogida nocturna de la Diputación Foral de Bizkaia.

2.4. Regularidad del servicio.

El servicio deberá prestarse de forma regular y continua y en ningún caso podrá suspenderse su prestación.

Con carácter general el servicio se prestará de enero a diciembre todos los días laborables del año, de lunes a viernes, en horario de 9:00 a 13:00 horas.

2.5. Prestaciones.

El servicio que se contrata contempla, a modo enunciativo y no limitativo, las siguientes prestaciones:

- Atención y recogida de información de las personas que han pernoctado en el servicio de alojamiento nocturno.
- Elaboración de un informe social inicial con datos e información básica de las personas que acudan al servicio.
- Realizar trabajo de escucha y apoyo emocional.
- Valorar situaciones de personas que quieran iniciar un proceso de inclusión social y orientar al servicio social de base correspondiente a dichas personas para que se valore la posibilidad de iniciar su itinerario de inserción.
- Colaborar en el proceso de valoración de la exclusión con la trabajadora social de base referente de cada persona.
- Acompañar y orientar en itinerarios de inserción.
- Realizar planes de trabajo compartidos con las personas usuarias del servicio.

- Realizar la recogida diaria de datos de las personas que acudan al servicio mediante un libro de registros y remitirlos mensualmente al responsable del contrato.
- Comunicar mensualmente, en el caso de que las reciban, al responsable del contrato, las solicitudes de ampliación de las personas usuarias del servicio u otras que pudiera haber de forma extraordinaria, a los efectos de su valoración por el Área de Acción Social.
- Poner en conocimiento del Área de Acción Social aquellos supuestos en los que considere que concurran especiales necesidades o circunstancias, en particular, trastornos de conducta, alta hospitalaria reciente requiriéndose apoyo en la convalecencia o síndrome abstinencia cuya atención corresponderá a los centros de acogida nocturna de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Comunicar al responsable del contrato cualquier incidencia que pueda ocurrir con los usuarios durante la ejecución del servicio.
- Asistir a cuantas reuniones se convoquen por el responsable del contrato.

2.6. Metodología

La metodología contemplará diversas técnicas como, la entrevista personal, tanto en oficina como en espacios más abiertos, observación, recogida de datos e informes, etc. siempre con el fin de detectar necesidades individuales como del colectivo, realizar itinerarios de inserción social personalizados, detectar situaciones de exclusión, etc.

En todo momento se trabajará en estrecha coordinación con los servicios sociales de base y el servicio que presta el alojamiento nocturno sin perjuicio del trabajo en red que pudiera darse entre los recursos que trabajen en pro de la inserción social de las personas de los diferentes municipios que comprenden la comarca de Durangaldea.

3. Medios personales y materiales.

3.1. Medios personales

El adjudicatario dispondrá en todo momento del personal necesario para prestar eficazmente el servicio, de acuerdo con las directrices y especificaciones descritas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

El equipo técnico que se adscriba a la prestación del servicio objeto de contrato estará formado por un profesional con titulación en **trabajo social, educación social, integración social o equivalente** adecuada para desarrollar el servicio objeto de contrato.

Además, el personal que se adscriba al servicio deberá acreditar un nivel de conocimiento de euskera equiparable al nivel de referencia C1 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 297/2010, de 9 de noviembre, de convalidación de títulos y certificados acreditativos de conocimientos de euskera, y equiparación con los niveles del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (Boletín Oficial del País Vasco número 219/2010, de 15 de noviembre), modificado por Decreto 187/2017, de 4 de julio, (Boletín Oficial del País Vasco número 138/2017, de 20 de julio), en el Decreto 47/2012, de 3 de abril, de reconocimiento de los estudios oficiales realizados en euskera y de exención de la acreditación con títulos y certificaciones lingüísticas en euskera (Boletín Oficial del País Vasco número 74/2012, de 16 de abril), y en cualquier norma que resulte de aplicación.

La empresa adjudicataria nombrará un/a **coordinador/a responsable del servicio** que asumirá la dirección última del servicio y tareas de supervisión, gestión y seguimiento del mismo.

El coordinador responsable será interlocutor directo con el Área de Acción Social de la Mancomunidad para todas las cuestiones relativas a la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria aportará antes del inicio del contrato documentación acreditativa de la titulación, experiencia profesional y capacitación lingüística del profesional que se adscribe a la ejecución del contrato.

Antes del inicio del contrato deberá presentarse alta en la seguridad social.

Esta información deberá actualizarse en caso de sustituciones.

La adscripción del equipo técnico con el perfil establecido tiene el carácter de **obligación esencial de ejecución del contrato** y su incumplimiento podrá dar lugar a la resolución del contrato en los términos previstos en el artículo 211 f) de la LCSP.

3.2. Formación del personal

El adjudicatario estará obligado a proporcionar al personal que se adscriba a la prestación del servicio los cursos de formación y actualización necesarios para la prestación del servicio, sin que ello afecte a la prestación contratada.

3.3. Estabilidad del equipo.

La empresa adjudicataria deberá procurar la estabilidad de los/as profesionales que se adscriban a la prestación del servicio durante el plazo de ejecución del contrato.

3.4. Sustituciones

El adjudicatario deberá mantener en todo momento el equipo que se adscriba a la prestación del servicio y, en consecuencia, queda obligado a realizar las sustituciones necesarias por razón de enfermedad, accidente, permisos, licencias u otras análogas, debiendo acreditar el cumplimiento de los requisitos de titulación, experiencia y euskera exigidos en el presente pliego en el Área de Acción Social.

Las bajas de personal deberán ser cubiertas en el plazo máximo de tres días hábiles desde la baja, teniendo en cuenta que las necesidades del servicio deben quedar siempre cubiertas.

Todas las incidencias relativas al personal deberán comunicarse de forma inmediata y las sustituciones deberán ser autorizadas expresamente por el Área de Acción Social.

El Área de Acción Social se reserva el derecho a exigir la sustitución del personal asignado al contrato en caso de no idoneidad, por la existencia de quejas o inadecuación de su perfil profesional. Dicha sustitución será obligatoria para la adjudicataria, disponiendo de un plazo de tres días hábiles para su sustitución.

3.5. Medios materiales

La entidad adjudicataria está obligada a aportar los medios materiales suficientes para la atención de las personas, así como del equipamiento informático, programas, impresora, bibliografía, teléfono fijo, móviles, e internet, material de oficina, y cuantos medios y recursos materiales y técnicos resulten necesarios para la prestación del servicio.

3.5. Oficina y equipamiento, recursos técnicos y materiales.

El servicio se ubicará en la sede de los Servicios Sociales de Base de la Mancomunidad de la Merindad de Durango, en el edificio Galtzaretas, sito en la Calle Bruno Mauricio Zabala, 9 de Durango. El servicio se presta en las dependencias de la entidad para facilitar la coordinación con los servicios sociales de base.

Los gastos de luz, mantenimiento y limpieza de la oficina serán por cuenta de la Mancomunidad. El adjudicatario deberá realizar una adecuada gestión y uso del local que la Mancomunidad ponga a su disposición para la gestión del servicio.

La entidad adjudicataria está obligada a aportar los medios materiales suficientes para la atención de las personas, así como del equipamiento informático, programas, impresora, bibliografía, teléfono fijo, móviles, e internet, material de oficina, y cuantos medios y recursos materiales y técnicos resulten necesarios para la prestación del servicio.

Asimismo, el contratista deberá darse de alta y mantener el número actual de teléfono siempre que fuera técnicamente posible.

El personal de la empresa contratista deberá identificarse mediante "txartela identificativa".

4. Obligaciones laborales del contratista

El personal que se adscriba a la ejecución del contrato depende exclusivamente del adjudicatario que tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario y deberá cumplir con las condiciones vigentes en materia de legislación laboral, de seguridad social y seguridad e higiene en el trabajo e igualmente de cuantos tributos u obligaciones fiscales pudieran derivarse de dicho personal, quedando la Mancomunidad exenta de responsabilidad sobre las relaciones entre el contratista y su personal.

El contratista se compromete a su adecuada retribución, asumiendo de forma directa, y en ningún caso, trasladable a la Mancomunidad, el coste de cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones de personal, tanto si dicha mejora es consecuencia de convenios colectivos, pactos o acuerdos de cualquier índole, como si derivan de cualquier otra circunstancia.

El contratista será responsable ante la jurisdicción laboral y de lo social de los accidentes que pudieran sobrevenir a su personal por el desempeño de sus funciones. En este sentido, el contratista dotará a su personal de todas las medidas de seguridad necesarias, obligándose a cumplir cuantas disposiciones sean aplicables en materia de seguridad y salud en el trabajo.

A la finalización del contrato de trabajo no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la administración contratante.

El contratista deberá presentar anualmente una declaración responsable donde manifieste que cumple el convenio colectivo vigente con indicación de las retribuciones según categoría y costes de seguridad social del equipo técnico que se adscribe al servicio.

Asimismo, deberá presentar anualmente en sede electrónica certificaciones positivas de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de la seguridad social.

A la finalización del contrato de servicios no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la administración contratante.

Las obligaciones de la adjudicataria en materia laboral, de seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo y de información sobre las condiciones de trabajo tienen el carácter de condiciones especiales de ejecución del contrato y su cumplimiento se acreditará durante la ejecución del contrato.

En todo caso, las obligaciones del contratista en materia de afiliación y alta en la seguridad social de los trabajadores responsables/encargados de la ejecución del contrato, de abono de cotizaciones y de retribuciones según convenio y categoría profesional tienen el carácter de obligaciones esenciales de

ejecución del contrato y su incumplimiento podrá dar lugar a la resolución del contrato en los términos previstos en el artículo 211 f) e i) y concordantes de la LCSP.

5. Evaluación y seguimiento

La empresa contratista deberá:

1. Elaborar y presentar en la sede electrónica de la Mancomunidad de la Merindad de Durango **un informe mensual** que recoja los siguientes extremos:

· Libro de registro de personas usuarias y ficha en Gizarte.eus.
. Recogida de la historia social de los usuarios.
· Relación de solicitudes de ampliación de las personas usuarias.
. Relación de personas usuarias que inician un proceso de incorporación social y sus respectivos informes.
. Relación de propuestas de ampliación por motivos excepcionales.
· Relación de incidencias.
. Planes de trabajo compartidos con la trabajadora social de base referente de cada persona.
. Acompañamientos realizados.

Dicho informe será remitido durante los cinco primeros días del mes siguiente al responsable del contrato.

2. Elaborar y presentar en la sede electrónica de la Mancomunidad de la Merindad de Durango **una memoria final** que recoja los siguientes extremos:

· Datos cuantitativos y cualitativos sobre la cobertura del servicio, en particular, número de personas usuarias de los servicios de alojamiento y manutención por día, mes y en todo el período, incidencias más significativas durante la ejecución, propuesta de cambios o mejoras a introducir y conclusiones finales.

La Memoria Final deberá presentarse en el plazo de un mes desde la finalización del servicio.

Los informes mensuales y memoria final deberán presentarse redactados en ambas lenguas oficiales.

6. Responsable del contrato

El seguimiento del servicio corresponderá a la persona responsable del contrato que se designe por el órgano de contratación.

Son funciones de la persona responsable del contrato:

a) Interpretar el pliego de prescripciones técnicas y demás condiciones técnicas establecidas en el contrato o normativa de aplicación.
b) Exigir los medios y organización necesarios para la prestación del servicio.
c) Dar las órdenes oportunas para lograr los objetivos del contrato
d) Proponer las modificaciones que convenga introducir para el buen desarrollo de los trabajos.
e) Conformar las facturas correspondientes a los trabajos realizados según los plazos de ejecución y abono que se hayan acordado.
f) Tramitar cuantas incidencias surjan durante el desarrollo de los trabajos.
g) Convocar cuantas reuniones estime pertinentes para el buen desarrollo de los trabajos y su supervisión, a la que estará obligada a asistir la representación de la empresa adjudicataria.

h) En general, ejercer cuantos derechos otorga la legislación vigente a la administración contratante, en orden a la inspección y vigilancia de los servicios prestados con arreglo al contrato con la empresa adjudicataria.

7. Confidencialidad

La adjudicataria se compromete a cumplir las exigencias previstas en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, respecto de los datos pertenecientes a las personas usuarias que sean puestos a su disposición por el Área de Acción Social para la correcta prestación del servicio. Especialmente deberá respetar el derecho a la confidencialidad de las personas usuarias de los servicios sociales en relación con los datos de carácter personal reconocido en el artículo 9 de la citada Ley, incluyendo la debida reserva por parte de los profesionales en relación con la información de la que hayan tenido conocimiento sobre las personas usuarias del servicio.

La adjudicataria se obliga a cumplir estrictamente con las exigencias establecidas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y demás normativa de aplicación; así como lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

El deber de secreto y las obligaciones del adjudicatario en materia de protección de datos de carácter personal tienen el carácter de obligaciones esenciales y su incumplimiento podrá dar lugar a la resolución del contrato en los términos previstos en el artículo 211 f) de la LCSP.

8. Documentación y difusión del servicio

La documentación que se genere durante la ejecución del presente contrato será propiedad de la Mancomunidad de la Merindad de Durango. Los datos, materiales e informaciones utilizados durante el desarrollo del servicio no podrán ser utilizados ni cedidos a terceros sin consentimiento expreso de la Mancomunidad.

En toda la documentación que se elabore en el desarrollo del contrato se hará constar la titularidad de la Mancomunidad de la Merindad de Durango y logotipo de la empresa.

La representación externa del servicio, a efectos de relación con otras entidades, instituciones públicas o privadas o medios de comunicación corresponde a la Mancomunidad de la Merindad de Durango.

La participación de la adjudicataria en cualquier medio de difusión o comunicación en relación con el servicio deberá ser previamente autorizada por la Mancomunidad de la Merindad de Durango, así como los contenidos de las intervenciones.

Además, el contratista deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en toda la documentación, publicidad, imagen o materiales necesarios para la ejecución del contrato, evitando cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentando una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad y pluralidad de roles e identidades de género.

Las obligaciones del contratista en materia de documentación y difusión del servicio tienen el carácter de **obligaciones esenciales** y su incumplimiento podrá dar lugar a la resolución del contrato en los términos previstos en el artículo 211 f) de la LCSP.

En Durango, a 17 de noviembre de 2023

EIDER AROSTEGI URRUTIA - 45620814S

Firmado digitalmente por EIDER AROSTEGI URRUTIA - 45620814S
Fecha: 2023.11.17 09:08:54 +01'00'