# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GUARDIA EN EL HOGAR GEROA Y EN LA UNIDAD TÉCNICA DE MEDIDAS DE APOYO – EXPEDIENTE 49/23

## 1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Foral de Bienestar Social (en adelante IFBS) realiza, a través del Área del Menor y la Familia, el acogimiento residencial de personas menores de edad, brindando mediante este recurso de protección un hogar alternativo a personas menores de edad que temporalmente no pueden vivir con sus padres y/o madres.

Para realizar el acogimiento residencial, el Área del Menor y la Familia, siguiendo las directrices del Decreto 131/2008 regulador de los recursos de acogimiento residencial, cuenta con una tipología de recursos entre los que se encuentra el Hogar Geroa, que atiende a 9 niños, niñas y adolescentes y que cuenta además con una plaza de urgencia.

El hogar ofrece una atención integral cubriendo todas las necesidades materiales, educativas y psicológicas de forma personalizada y profesionalizada. Esta atención profesional directa con niños y niñas se realiza por personal educativo del IFBS y se lleva a cabo de forma ininterrumpida (24 horas al día, 365 días al año). Ahora bien, la experiencia indica que, debido a la organización de los turnos de la plantilla, pueden producirse situaciones sobrevenidas en las que la única persona que conforma el turno deba atender a una única persona usuaria y en consecuencia quede el resto desatendido. Se trata de situaciones que conviene prever y de ahí la necesidad de contratar un servicio de guardia que supla al personal del IFBS del Hogar Geroa en casos de urgencias o emergencias.

Por otro lado, la Unidad Técnica de Medidas de Apoyo (en adelante UMA) para el ejercicio de la capacidad jurídica, es una entidad de constitución reciente (abril de 2022) y está adscrita a la Secretaría de Servicios Sociales del Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral Álava. Desde un punto de vista cronológico, su nacimiento formal fue muy cercano al de la publicación de la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.

La UMA tiene la responsabilidad de prestar y proveer los apoyos —en coordinación con las entidades que en Álava suscriben con el IFBS convenios de colaboración al objeto de establecer las medidas que por sentencia judicial se señalan para la provisión de apoyos— y se hace preciso el seguimiento de su ejecución. Dichas entidades son Fundación Beroa y Fundación Usoa.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto de este contrato:

Lote 1.- Servicio de atención educativa de guardia del Hogar Geroa, para casos de urgencias o emergencias que afecten al personal educativo que se encuentre trabajando en dicho turno o se vaya a incorporar al mismo, y que hagan necesaria la presencia de una figura educativa de guardia en el hogar para permanecer en el mismo en tanto se solvente la incidencia. Estas situaciones se dan en aquellos casos en que hay una única persona trabajando en el hogar, cosa que sucede fundamentalmente en el turno de noche. En dichos casos es necesaria:

- La presencia de otra persona en el hogar, porque la necesidad de atención de algún niño, niña o adolescente (por ejemplo por tener que acudir a urgencias médicas) requiere de la persona trabajadora del IFBS una acción concreta que impide la atención directa del resto de menores.
- La presencia de una persona porque a la persona trabajadora del equipo educativo del hogar entrante o que está en el turno le resulta imposible acudir o mantenerse en el puesto de trabajo.

Por lo tanto, el objeto del contrato consiste en cubrir dichas situaciones, para lo que la empresa contratista dispondrá de un servicio de guardia con el grado de flexibilidad suficiente para atenderlas.

Lote 2.- Servicio consistente en dar respuesta a las necesidades de urgencia que se produzcan en la UMA, fuera del horario de atención de la misma por las fundaciones Usoa y Beroa.

Para poder atender adecuadamente dichas incidencias o urgencias, tanto la UMA como las fundaciones Usoa y Beroa disponen de un teléfono móvil de guardia. Así, el horario de guardia queda establecido como sigue: de lunes a viernes de 15:00 a 8:00 horas del siguiente día, y las 24 horas de los sábados, domingos y festivos.

## 3. LUGAR DE EJECUCIÓN

Lote 1: las actividades se desarrollarán fundamental y mayoritariamente en el Hogar Geroa, sin perjuicio de que por necesidades del servicio se requiera alguna actividad externa (acompañamientos). El Hogar Geroa está situado en la planta primera de un edificio de viviendas comunitario sito en Vitoria-Gasteiz.

Lote 2: en cuanto a la UMA, el ámbito geográfico es el Territorio Histórico de Álava.

## 4. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

**Lote 1 – Hogar Geroa.**

El equipo educativo del Hogar Geroa realiza su trabajo a través de un calendario de turnos, con horarios distribuidos en las 24 horas del día. En cada turno hay al menos dos trabajadores salvo:

| | |
|---|---|
| Domingos a jueves (días lectivos) | 22:00 – 9:00 horas |
| Domingos a jueves (días de vacación) | 22:00 – 9:15 horas |
| Viernes y sábados | 22:00 – 11:00 horas |
| Vísperas de festivos | 22:00 – 9:15 horas |

Dado que, ante un caso de urgencia o emergencia, durante el horario diurno es viable la activación de una sustitución desde el IFBS, el servicio de guardia a contratar abarcaría los días y horarios indicados en el cuadro anterior, de tal forma que el servicio deberá estar siempre cubierto en el horario de disponibilidad señalado

Tendrán la consideración de horas nocturnas las efectivamente trabajadas entre las 22:00 y las 6:00 horas. Tendrán la consideración de horas diurnas, el resto.

En caso de que se dé alguna de las situaciones descritas en el párrafo 2 “Objeto del contrato” anterior, el personal educativo del Hogar Geroa contactará telefónicamente con la persona interlocutora de la empresa contratista e indicará la necesidad de puesta en marcha del servicio. La persona de la empresa contratista que vaya a cubrir la incidencia deberá acudir al hogar a la mayor brevedad posible y, en todo caso, en el plazo máximo de media hora desde el momento en que se haya producido la llamada. En dicha llamada, la empresa contratista indicará qué profesional se personará en el hogar.

Desde el hogar se facilitará toda la información necesaria para la correcta atención de las personas menores de edad que se encuentren en el recurso y para la continuidad óptima del funcionamiento del servicio.

A su vez, al finalizar su servicio el/la profesional de la empresa contratista informará de las incidencias ocurridas durante su período de atención y dejará constancia escrita de las mismas en los términos que se precisen desde el Área del Menor y la Familia.

La intervención finalizará en el momento en que se hagan cargo de su actividad los miembros del equipo educativo propios del IFBS.

**Lote 2 - UMA**

El servicio de guardia a contratar abarcaría los siguientes días y horarios: de lunes a viernes, de 15:00 a 8:00 horas del siguiente día, y las 24 horas de los sábados, domingos y festivos.

Será preciso el uso de un dispositivo móvil con acceso a Internet.

**Definiciones relativas al lote 2:**

- **Disponibilidad o guardia:** servicio que requiere que el/la trabajador/a, en los horarios anteriormente citados, esté localizable y disponible en el plazo máximo de una hora, con el fin de atender las incidencias que puedan producirse.

Hoy en día, el servicio se presta en turnos rotatorios semanales, pero una vez formalizado el contrato, la entidad adjudicataria podrá proponer al IFBS la organización que considere conveniente y se implantará siempre que dicha organización obtenga el visto bueno de esta Administración. En caso de discrepancia, prevalecerá la organización que imponga el IFBS.

- **Incidencia:** cualquier anomalía surgida dentro del tiempo de disponibilidad y que es iniciada con una llamada telefónica o cualquier otro sistema de aviso.
- **Llamada telefónica sin intervención:** respuesta a la incidencia mediante comunicación telefónica, dentro del tiempo de disponibilidad, que no requiere realizar una intervención.
- **Intervención:** respuesta a la incidencia mediante las operaciones necesarias, que podrán desarrollarse de manera remota o acudiendo personalmente al lugar requerido según el tipo de incidencia.

Se contemplarán como incidencia a las que dar respuesta de urgencia las siguientes:

  - Urgencias médicas
  - Ingresos hospitalarios
  - Fallecimientos
  - Fugas o desapariciones
  - Detenciones

Se llevará a cabo un registro, tanto de las llamadas recibidas como de la intervención realizada, así como si ha conllevado o no desplazamiento, etc.

Así pues, el objeto del contrato consiste en cubrir dichas situaciones, para lo que la empresa contratista dispondrá de un servicio de guardia con la flexibilidad suficiente para atenderlas.

En caso de que se dé alguna de las situaciones descritas como urgencias, la persona de la empresa contratista que vaya a cubrir la incidencia deberá acudir al lugar de los hechos.

Tanto desde la UMA como desde las personas profesionales responsables de las fundaciones se facilitará la información necesaria relativa a las personas hacia las que se ejerce el apoyo, especificando la medidas judiciales que recaen hacia cada una de ellas, ya que dichas medidas determinan el ámbito para el que se requiere la intervención de apoyo.

A su vez, al finalizar su servicio el/la profesional de la empresa contratista informará de las incidencias ocurridas durante su período de atención y dejará constancia escrita de las mismas en los términos que se precisen desde la UMA.

## 5. RECURSOS HUMANOS

5.1.- Antes del inicio de la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá acreditar las titulaciones de las personas profesionales que va a adscribir a la ejecución del mismo, así como sus datos identificativos, y será necesario el visto bueno y conformidad previa del IFBS (en el caso del lote 1) o de la Secretaría de Servicios Sociales (en el caso del lote 2) a todo ello.

La titulación requerida es la de:

- Lote 1: diplomatura universitaria o grado en Educación Social; en su defecto, se admitirá a profesionales que hayan obtenido la habilitación del Colegio de Educadoras y Educadores Sociales.
- Lote 2: diplomatura universitaria o grado en Trabajo Social.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá acreditar que las personas adscritas a la ejecución del contrato cuentan con una certificación de que no constan antecedentes a su nombre en el Registro Central de Delincuentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos.

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación señalada, forme parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por el IFBS del cumplimiento de aquellos requisitos.

En la selección del personal se atenderá a las siguientes aptitudes:

- Madurez personal.
- Capacidad de empatía y escucha.
- Equilibrio emocional en las relaciones interpersonales.
- Capacidad de mantener la distancia educativa.
- Capacidad para el trabajo en equipo.
- En el caso del lote 2, capacidad para discernir qué urgencia requiere intervención y qué llamada al 112.
- Flexibilidad, capacidad de adaptación a situaciones nuevas y de respuesta rápida.

El Área de Menor y Familia, en el caso del lote 1, y la UMA en el caso del lote 2, podrá solicitar motivadamente el cambio profesional, cuando no cuente con las aptitudes profesionales y personales requeridas.

5.2.- La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio. En caso de variaciones, informará en todo caso al Área del Menor y Familia, en el caso del lote 1, y a la UMA en el caso del lote 2.

En caso de sustitución de personal o nuevas asignaciones, la empresa adjudicataria deberá presentar propuesta al Área del Menor y Familia en el caso del lote 1, y a la UMA en el caso del lote 2, junto con las titulaciones y precisará del visto bueno y conformidad de ésta área.

5.3.- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de las personas trabajadoras en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

5.4.- La empresa contratista velará especialmente porque los equipos profesionales adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en el presente pliego como objeto del contrato.

5.5.- En atención a la prestación del servicio, la empresa se responsabilizará de la formación y preparación continúa de sus trabajadores/as.

5.6.- La empresa contratista se compromete a arbitrar los medios necesarios para garantizar el derecho de las personas usuarias y/o familias a ser atendidas en cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca, al amparo del artículo 6 del Estatuto de Autonomía del País Vasco y la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera, así como del resto de la normativa autonómica y foral vigente en la materia.

5.7.- En el caso del lote 1, es necesario para la ejecución del contrato que el servicio se preste en las dependencias del IFBS, concretamente en el Hogar Geroa. En el caso del lote 2, es necesario para la ejecución del contrato que el servicio se preste a través del uso del dispositivo móvil. En ambos casos, sin perjuicio de que por necesidades del servicio se requiera alguna actividad externa (acompañamientos).

5.8.- La empresa contratista deberá designar al menos una persona coordinadora responsable, integrada en su plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Actuar como interlocutora de la empresa contratista frente al IFBS (lote 1) y frente a la UMA y/ o las fundaciones Beroa y Usoa (lote 2), canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y el IFBS, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo (en el caso del lote 1) y del uso adecuado del dispositivo móvil (en el caso del lote 2).
- Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con el IFBS a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- Informar al IFBS (lote 1) y a la UMA y entidades citadas (lote 2) acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.
- Informar mensualmente por escrito al Área del Menor y de la Familia del IFBS (lote 1) o a la UMA, Fundación Beroa y Fundación Usoa (lote 2) de todas las incidencias que hayan tenido que cubrir en el ejercicio de las funciones objeto de este contrato.

5.9.- El IFBS estará eximido de toda responsabilidad civil, administrativa y penal por los daños que tengan lugar con ocasión de la prestación del servicio. La empresa adjudicataria dispondrá de las pólizas de seguro de responsabilidad civil pertinentes, de conformidad con lo expuesto en la cláusula R del cuadro de Características.

## 6. FUNCIONES

### Lote 1 – Hogar Geroa

- Atención y cuidado físico y emocional a las personas menores de edad que se encuentren en el hogar.
- Colaborar de manera educativa en la preparación de los niños, niñas y en el momento de acostarse o levantarse y acciones posteriores.
- Coordinarse con el equipo educativo propio del hogar tanto al comienzo como al final del servicio.
- Elaborar los informes y/o comunicaciones necesarias para informar de las incidencias que ocurrieran.
- Seguir y respetar la forma de trabajo y de atención propia del Hogar Geroa.

**Lote 2 - UMA**

- Recepción de llamadas provenientes de los siguientes servicios: policía, servicios de urgencias sanitarias, hospital psiquiátrico, juzgados de guardias, etc.
- Recepción de llamadas de personas atendidas, valoración de la urgencia, en el caso de que no se trate una urgencia de las indicadas anteriormente como tales, derivación a su profesional de referencia para ser atendida en horario laboral.
- Escucha telefónica con capacidad de contención emocional si así lo precisa la persona que realiza la llamada y hacia quien exista una medida ya sea judicial o asistencial.
- Elaborar los informes y/o comunicaciones necesarias para informar de las incidencias que ocurrieran.
- Seguir y respetar la forma de trabajo y de atención establecida por la UMA en coordinación con las fundaciones.
- Intervención presencial, en caso de urgencia sanitaria, social y judicial.