OÑATI
dabilen herria

OÑATIKO UDALA

OÑATIKO UDALA

OÑATIKO ADINEKOETZAKO EGUNEKO ARRETA-ZERBITZUA ESLEITZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN ORRIA

- **ESPEDIENTEA: GZ-2023-K1**

1.- KONTRATUAREN XEDEA

Baldintza Teknikoen Plegu honen xedea da Oñatiko udalerriko adineko herritarrei zuzendutako Eguneko Arreta Zerbitzuaren baldintzak azaltzea.

Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legeak Eguneko Arreta Zerbitzua ezartzen du Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen katalogoaren zati gisa, eta zehazten du, gainera, lehen mailako arretako zerbitzua dela (22.1.2 artikulua) eta zerbitzu hori ematea udaletako Gizarte Zerbitzuek bermatu beharko dutela.

Eguneko Arreta Zerbitzuak lagundu behar du Baldintza Teknikoen Plegu honetako 4. puntuan definitzen diren hartzaileen autonomiari eusten.

Baldintza-plegu honetan eta baldintza ekonomiko eta administratiboen pleguan jasotako xedapenek arautuko dute lehiaketa.

2.- EZARRI BEHARREKO ARAUDIA

Zerbitzua ondoren ezarritakoaren arabera emango da:

- Baldintza Teknikoen Plegua eta Baldintza Ekonomiko eta Administratiboen Plegua.
- 39/2006 Legea, abenduaren 14koa, Autonomia Pertsonala Sustatzeari eta Mendetasun Egoeran dauden Pertsonak Zaintzeari buruzkoa.
- 12/2008 Legea, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzkoa.
-

OÑATIKO UDALA

AYUNTAMIENTO DE OÑATI

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCON DIURNA DE OÑATI

- ESPEDIENTE: GZ-2023-K1

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego de Condiciones Técnicas tiene por objeto describir las condiciones del Servicio de Atención Diurna destinado a las personas mayores del municipio de Oñati.

La Ley 12/2008 de Servicios Sociales establece el Servicio de Atención Diurna como parte del catálogo de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y especifica, además, que se trata de un servicio de atención primaria (artículo 22.1.2) cuya prestación deberá ser garantizada por los Servicios Sociales municipales.

El Servicio de Atención Diurna debe contribuir al mantenimiento de la autonomía de las personas destinatarias definidas en el punto 4 del presente Pliego de Condiciones Técnicas.

El concurso se regirá por las disposiciones contenidas en el presente pliego y en el pliego de condiciones económicas y administrativas.

2.- NORMATIVA APLICABLE

El servicio se prestará de acuerdo con lo establecido en:

- El Pliego de Condiciones Técnicas y el Pliego de Condiciones Económicas y Administrativas.
- La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia.
- La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- El Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
-

SINA8f7b9b82-e892-4bc6-a2a3-b1e06d5a6850

- 64/2004 Dekretua, apirilaren 6koa, EAEko Gizarte Zerbitzuen Erabiltzaileen eta Profesionalen Eskubideen eta Betebeharren gutuna eta Iradokizun eta Kexen Erregimena onartzen dituena.
- Emakumeen eta gizonen berdintasuna lortzeko eta emakumeen kontrako indarkeria matxistarik gabe bizitzeko 4/2005eko Legea, otsailaren 18koa.
- Eguneko Arreta Zerbitzua arautzen duen Udal Erregelamendua (2022ko otsaialaren 24ko Osoko bilkuran onetsitakoa eta 2022ko uztailaren 15eko GAO-n argitaratuta)
- Zerbitzua emateko kontratua.

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

- El Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la Carta de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los Servicios Sociales en la CAV y el Régimen de Sugerencias y Quejas.
- Ley 4/2005 de 18 de febrero de la EAE para la igualdad de mujeres y hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres
- El Reglamento Municipal regulador del Servicio de Atención Diurna (Aprobado por el Pleno municipal el 24 de febrero de 2022 y publicado en el BOG el 15 de julio de 2022)
- El contrato para la prestación del servicio.

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

3.- ZERBITZUAREN HELBURUAK

Gizarte eta harreman-funtzionamendua indartzea, haren narriadura eta/edo okerragotzea saihesteko: komunikazioa eta taldeko kide izatearen sentimendua sustatzea, gizarte-isolamendua saihestuz, eta balizko harreman-gatazkei aurre egiteko estrategiak sustatzea.

Funtzio psikoafektiboen eremua indartzea, narriadurarik ez izateko, balizko depresio-sintomatologia prebenitzeko eta/edo arintzeko, eta balizko antsietate-egoeren ondorio negatiboak prebenitzeko.

Funtzio kognitiboen arloa indartzea haien narriadura eta/edo okerragotzea saihesteko: gaitasun kognitiboak estimulatzea, hala nola kontzentrazioa, arreta, hizkuntza, kalkulua, orientazioa eta memoria.

Funtzio fisikoen arloa indartzea, haien narriadura eta/edo okerragotzea saihesteko: oinarrizko mugikortasunari eustea; artikulazioen malgutasunari eta muskulu-potentziari eustea; koordinazio- eta oreka-gaitasunak lantzea; eta eskuzko gaitasunak garatzea.

3.- OBJETIVOS DEL SERVICIO

Potenciar el funcionamiento socio-relacional para evitar su deterioro y/o empeoramiento: potenciar la comunicación y el sentimiento de pertenencia al grupo, evitando el aislamiento social, y estimular estrategias de afrontamiento de posibles conflictos relacionales.

Potenciar el área de las funciones psicoafectivas para evitar su deterioro, prevenir y/o paliar posible sintomatología depresiva y prevenir los efectos negativos de posibles situaciones ansiógenas.

Potenciar el área de las funciones cognitivas para evitar su deterioro y/o empeoramiento: estimular capacidades cognitivas como la concentración, atención, lenguaje, cálculo, orientación y memoria.

Potenciar el área de las funciones físicas para evitar su deterioro y/o empeoramiento: conservar la movilidad básica; mantener la flexibilidad de las articulaciones y la potencia muscular; trabajar las capacidades de coordinación y equilibrio; y desarrollar las capacidades manuales.

SINA8f7b9b82-e892-4bc6-a2a3-b1e06d5a6850

4.- HARTZAILEAK

Oro har, zerbitzuaren hartzaile izango dira udalerriko adineko pertsonak Gizarte Zerbitzuek bideratuta daudenak eta intentsitate txikiko laguntza behar dutenak zerbitzuak artatutako premiei erantzuteko. Pertsona horiek honako ezaugarri hauetako batzuk izan beharko dituzte:

Zerbitzuan sartuko dira lehenik eta behin:

- 65 urtetik gora duten pertsonak, mendekotasun arriskuan edo egoeran daudenak (1. mailan, MBBn 25 eta 39 puntu artean dutenak). Betiere haien osasun psikofisikoko egoerak aukera ematen badie intentsitate txikiko zerbitzura behar bezala egokitzen eta nahikoa bada haien beharrak asetzeko.

Bigarrenik:

- Mendekotasuna aitortu barik duten 75 urtetik gora pertsonak, 25 puntutik behera MBBn eta egoera ahulean.

Hirugarrenik:

- 65 urtetik gorako pertsonak, isolamendua,bakardadea, abandonua, tratu desegokia izateko egoeran edo arriskuan daudenak.

Gainera, eguneko arretarako udal zerbitzuaren erabiltzaileak izan daitezke, pertsona eta familia talde hauek:

Kasuaren arduradunaren iritziz, eta Gizarte Zerbitzuen sailaren baimenarekin, arreta jaso dezaketen pertsona eta egoera guztiak hartuko dira zerbitzu horren arreta jasotzeko modukotzat.

Zerbitzua eskuratu ahal izateko ezinbesteko beste baldintza batzuk:

- Eskabidea egitean Oñatiko udalerrian erroldatuta egotea eta erroldan jarraitzea. Teknikariek proposatuta, baldintza hori betetzetik salbuetsi daiteke familiako

4.- PERSONAS DESTINATARIAS

Con carácter general, serán destinatarias del servicio las personas mayores del municipio que, orientadas por los Servicios Sociales, precisen de un apoyo de baja intensidad para atender las necesidades atendidas por el servicio. Estas personas deberán reunir algunas de las siguientes características:

Accederán al servicio preferentemente:

- Personas mayores de 65 años en riesgo o situación de dependencia (Grado 1, con una puntuación en el BVD de entre 25 y 39 puntos). Siempre que su estado de salud psicofísica permita la adecuada adaptación al servicio de baja intensidad y que este sea suficiente para cubrir sus necesidades.

En segundo lugar:

- Personas mayores sin reconocimiento de dependencia, con puntuaciones inferiores a 25 puntos en la BVD, mayores de 75 años, en situación de fragilidad.

En tercer lugar:

- Personas mayores de 65 años que se encuentren en situación o en riesgo de padecer aislamiento, soledad, abandono, trato inadecuado.

Además, podrán ser destinatarias del Servicio Municipal de Atención Diurna las siguientes personas y/o grupos familiares:

Todas aquellas personas y/o situaciones susceptibles de ser atendidas y que, a juicio y criterio de la persona responsable del caso, y con la autorización del Departamento de Servicios Sociales, se valoren como susceptibles de recibir la atención desde este servicio.

Otros requisitos imprescindibles para acceder al servicio:

- Estar empadronada a la fecha de la solicitud en el término municipal de Oñati y permanecer empadronada en el mismo. Podrán exceptuarse de este

SINA8f7b9b82-e892-4bc6-a2a3-b1e06d5a6850

kideen etxeetan txandaka bizi den pertsona.

Zerbitzua erabiltzeko eskubidearen murrizketak:

Erabiltzaile hauek ezin izango dira zerbitzuan sartu:

- Gaixotasun infekto kutsakor bat izanez gero, osatu arte.
- Portaera nahasmenduak izanez gero eta/edo zerbitzuaren funtzionamendua edo bizikidetza larriki aztoratu dezaketen portaerak izanez gero, edo portaera horiek arriskua ekarriz gero pertsonari berari, beste erabiltzaile batzuei edo profesionalei.
- Osasun laguntza espezializatu eta/edo iraunkor bat behar badute, zerbitzuaren berezko hornikuntzen irismenetik eta aukeretatik kanpo.

5.- ZERBITZUAREN ERABILTZAILE-IZAERA ESKURATZEA ETA GALTZEA

Eguneko arretarako udal zerbitzuaren eskatzaileen zerrendan sartzeko interesdunak eskaera egin beharko du udalak dituen erregistroetako edozeinetan aurkeztuz, edo urriaren 1eko 39/2015 Legeak, Herri Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena, 16.4 artikuluan aurreikusitako erregistroetan.

Eskaera aztertuta, gizarte zerbitzuek txostena egingo dute, banakako arreta-plana buruzko alderdiak zehaztuz, eta eskatzaileak zerbitzuan parte hartzeko proposamena islatuko du.

Eskaera aztertu eta baloratu ostean eta izapidetze administratiboa jarraitu ondoren, udal organo eskudunari igorriko zaio, zeinak ebazpen arrazoitua emango baitu, onartuz edo ezeztatuz eskatutako zerbitzuan sartzeko eskaera.

requisito, a propuesta técnica, las personas en situación de rotación familiar.

Restricciones al derecho de acceso al servicio:

No podrán acceder al servicio las personas usuarias que:

- Padezcan una enfermedad infectocontagiosa, hasta su curación.
- Padezcan trastornos de conducta y/o presenten comportamientos que puedan perturbar gravemente el funcionamiento del servicio o la normal convivencia en el mismo o que supongan riesgo para la propia persona, para otras personas usuarias o para las profesionales.
- Precisen una asistencia sanitaria especializada y/o permanente fuera del alcance y posibilidades de las dotaciones propias del servicio

5.- ADQUISICIÓN Y PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE PERSONA USUARIA DEL SERVICIO

Para acceder a la lista de demandantes del servicio municipal de atención diurna, la persona interesada deberá formular su solicitud presentándola en cualquiera de los registros habilitados por el ayuntamiento para tal fin o en aquellos previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

A la vista de la solicitud, los servicios sociales elaborarán un informe-propuesta para la participación de la persona solicitante en el servicio, estableciendo los aspectos relativos al plan de atención individualizada.

Una vez cursada la tramitación administrativa, y tras estudiar y valorar la solicitud, ésta será elevada al órgano municipal competente que emitirá resolución motivada, estimando o desestimando la solicitud de acceso al servicio solicitado.

SINA8f7b9b82-e892-4bc6-a2a3-b1e06d5a6850

Interesdunak, zerbitzu eskaera sinatu aurretik, proba egiteko aste beteko izango du, inolako konpromiso barik.

Era berean, egokitze hilabetea igaro eta gero, kasuaren arduradunak ebatziko du interesduna erabiltzaile sartuko den edo ez, esleipedun enpresaren profesionalek egindako egokitze txostenean oinarrituta.

Erabiltzaileren batek ezin duela jarraitu baloratu eta erabakiz gero, udaleko gizarte zerbitzuetako ordezkariak eta enpresako zerbitzuaren garapenaz arduratzen den profesionalak erabiltzaileari –edo ordezkariari– proposamenaren berri emango diote.

La persona interesada, de manera previa a la suscripción del servicio, dispondrá de una semana de prueba sin ningún compromiso.

De igual manera, transcurrido el mes de adaptación, la persona responsable del caso resolverá sobre el acceso o no de la persona interesada a la condición de usuaria en base al informe de adaptación elaborado por el personal profesional de la empresa adjudicataria.

En caso de que se valore y decida que alguna persona usuaria no puede continuar en el servicio, la persona representante de los servicios sociales municipales y la profesional responsable de la empresa que presta el servicio informarán de dicha propuesta a la persona usuaria o a su representante.

6.- ENPRESA KONTRATISTAK ZERBITZUA EMATEKO EZAUGARRIAK

6.1. - Zerbitzuaren prestazioak:

- Harrera eta informazioa.
- Banakako programazioa garatu arreta pertsonalizatuko plan baten barruan.
- Jarraipenaren balorazioa.
- Gizarte-laguntza.
- Esku-hartze sozioedukatiboa eta soziala.
- Estimulaziokoa edo errehabilitaziokoa: trebetasunak, jarduerak eta eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko gaitasunak estimulatzeko ariketa errazak garatzea, autonomia sustatzeko tailerrak, estimulazio kognitiboko egitarauak, ohitura osasungarriak sustatzeko programak …
- Hezkuntza: aisia, hezkuntza eta kultura-jarduerak.

Eskainiko diren prestazioak genero ikuspegia kontuan hartuz garatuko dira (emakumeen eta gizonen egoera, beharrizan, interes, asmo eta arazo espezifikoak barne, batzuen eta besteen arteko desberdintasunak, eta, bereziki, askotariko diskriminazioa jasaten duten emakumeen egoera kontuan harturik). Emakumeei eragiten dien gizarte desberdintasunak kontuan hartuz.

6.- CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE LA EMPRESA CONTRATISTA

6.1. Prestaciones del servicio:

- Recepción e información.
- Elaboración de una programación individualizada dentro de un plan de atención personalizada.
- Valoración de seguimiento.
- Asistencia social.
- Intervención socioeducativa y social.
- De estimulación o rehabilitación: desarrollo de ejercicios sencillos para estimular habilidades, actividades y aptitudes para realizar las actividades básicas de la vida diaria, talleres para fomentar la autonomía, programas de estimulación cognitiva, programas para fomentar hábitos saludables...
- Educación: Ocio, actividades educativas y culturales.

Las prestaciones ofertadas se desarrollarán teniendo en cuenta la perspectiva de género (incluyendo situaciones, necesidades, intereses, aspiraciones y problemas específicos de mujeres y hombres, teniendo en cuenta las diferencias entre unas y otros y, en particular, la situación de las mujeres que padecen discriminación múltiple). Teniendo en cuenta las desigualdades

SINA8f7b9b82-e892-4bc6-a2a3-b1e06d5a6850

6.2.-. Ordutegiak eta arreta-egunak:

Oro har, Eguneko Arreta Zerbitzua astelehenetik ostiralera izango da, jaiegunetan, abuztuan, abenduaren 24 eta 31n eta urteko zubietan izan ezik. Egun horrek zehaztuko dira urte hasieran udalak onartuko duen zerbitzu honen egutegian.

Zerbitzua, gehienez, egunean 3 orduz eskainiko da.

Hasiera batean, zerbitzua bi talderentzat emango da lehenengo bi urteetan, astean bi egun talde bakoitzeko eta egunean bi orduz. Hala ere, balio zenbatetsian, eta eskaeren arabera hori handitzeko aukera aurreikusi da. Zerbitzuaren azken bi urteetan, 3 egun emango dira astean talde bakoitzeko, egunean hiru orduko intentsitatearekin. Handitze hori beharrezkoa bada, esleitutako enpresari jakinaraziko zaio behar den denborarekin.

Zuzeneko arretako orduez gain, egunean ordu bat gehiago aurreikusten da zuzeneko arretakoak ez diren jarduerak egiteko, hala nola materiala prestatzeko, jarduerak, koordinazioa, memoriak, etab.

6.3.- Espazioak eta artatutako pertsonen kopurua:

Zerbitzua Udalak egokitzat jotzen duen udal eraikinean/etan emango da.

Talde bakoitzean 12 lagun egongo dira gehienez, eta esleitutako enpresak zerbitzua emateko izendaturiko profesional batek zuzenduko du.

Zerbitzuan interesa izan lezakeen herritarrik balego, aste betez frogaldia egiteko aukera izango dute, eta epe horretan aipatu muga (12 pertsonakoa) gainditu ahal izango da.

6.4.- Zerbitzuaren hasiera:

Erakunde esleipenduna behartuta egongo da alta-agindua jasotzen duenetik 7 egun balioduneko epean, zerbitzura joan daitekeen pertsona onartzera alta jakinarazi ondoren.

sociales que afectan a las mujeres.

6.2.- Horarios y días de atención:

En general, el Servicio de Atención Diurna se prestará de lunes a viernes, excepto en días festivos, agosto, 24 y 31 de diciembre y puentes de cada año. Estos días se establecerán al principio de cada año en el calendario del servicio que será aprobado por el ayuntamiento.

El servicio se prestará con un máximo de 3 horas al día.

Inicialmente, el servicio se prestará los dos primeros años del servicio para dos grupos, dos días a la semana por grupo y con una intensidad de dos horas cada día. No obstante en el valor estimado se ha previsto una posible ampliación del mismo según demanda, que pasaría a ser los dos últimos años del servicio de 3 días a la semana por grupo y con una intensidad de tres horas diarias. De precisarse dicha ampliación la misma será comunicada a la empresa contratista con la suficiente antelación.

Además de las horas de atención directa, se prevé una hora más al día para realizar actividades que no sean de atención directa, como preparación de material, actividades, coordinación, memorias, etc.

6.3.- Espacios y número de personas atendidas:

El servicio se prestará en el edificio/s municipal que el ayuntamiento considere oportuno.

El número máximo de personas por grupo será de 12 y estará dirigido por una persona profesional designada por la empresa contratista para la prestación del servicio.

Si hubiera personas que pudieran estar interesadas en el servicio, se les facilitará un periodo de prueba de una semana, durante el cual se podrá superar el citado límite de 12 personas.

6.4.- Inicio del Servicio:

La entidad adjudicataria estará obligada tras la notificación de un alta a que la persona pueda acudir al servicio en 7 días hábiles desde la recepción de orden de alta.

SINA8f7b9b82-e892-4bc6-a2a3-b1e06d5a6850

Langileek zerbitzuaren erabiltzailearen alta-eskaera jasoko dute Gizarte Zerbitzuen Saileko profesionalen eskutik.

Eskaera horretan erabiltzailearen ezaugarriak zehazten dira:

- Datu pertsonalak
- Familia-datuak
- Osasun-datuak
- Egoera pertsonala eta soziala
- Balorazioa

7.- ZERBITZUAREN EDUKIAK ETA METODOLOGIA

Diseinatu eta gauzatu beharreko egitarauaren jarduerak, udalak izendatutako kontratuaren arduradunak onartu ondoren, honako tipologia hauetara egokituko dira:

- ✓ Osasuna sustatzekoak.
- ✓ Osasun kognitiboa sustatzekoak.
- ✓ Gizarte-harremanak eta integrazioa sustatzekoak.
- ✓ Jolas-izaerakoak eta eskuzkoak.

Zerbitzuaren esku-hartze eremuak honako hauek izango dira:

- ✓ Norbanako eremua: esku-hartzea pertsona bakoitzari zuzenduz, bere baliabideak eta aukerak ezagutzeko, jarduerak bere benetako gaitasunetara egokitze aldera.
- ✓ Talde-eremua: tailerrak eta jarduerak antolatu, parte-hartzaileen arteko gizarte harremanak sustatzeko.
- ✓ Komunitate eremua: adinekoak zerbitzua kokatzen den espazioaren dinamikan eta ingurunean integratzea erraztu.

Zerbitzua garatzeko erabiliko den metodologia gaitasunen ereduan oinarrituko da, parte hartzailea, aktiboa, hezigarria eta elkarrizketatzailea, malgua izango da, eta adineko bakoitzari eta taldeari, haien interesei

El personal recibirá la solicitud de alta de la persona usuaria del servicio por parte de los profesionales del Departamento de Servicios Sociales.

En dicha solicitud se especifica los aspectos de la persona usuaria:

- •Datos personales
- •Datos familiares
- •Datos de salud
- •Situación personal y sociales
- •Valoración

7.- CONTENIDOS Y METODOLOGÍA DEL SERVICIO

El diseño y ejecución de las actividades del programa serán aprobadas por la persona responsable del contrato que haya sido designada por el ayuntamiento, debiendo ajustarse a las siguientes tipologías:

- ✓ Promoción de la salud.
- ✓ Promoción de la salud cognitiva.
- ✓ Fomento de las relaciones sociales y la integración.
- ✓ De carácter lúdico y manual.

Los ámbitos de intervención del servicio serán los siguientes:

- ✓ Ámbito individual: Dirigiendo la intervención a cada persona, para conocer sus recursos y posibilidades, con el fin de adecuar las actividades a sus capacidades reales.
- ✓ Ámbito grupal: Organizando talleres y actividades que promuevan las relaciones sociales entre las personas participantes.
- ✓ Ámbito comunitario: Facilitando la integración de las personas mayores en la dinámica del espacio donde se ubica el servicio y en su entorno.

La metodología utilizada para el desarrollo del servicio se basará en un modelo de competencias participativo, activo, instructivo y dialogante, flexible y orientado a cada persona mayor y al grupo, a sus intereses y a la mejora de su calidad de vida

SINA8f7b9b82-e892-4bc6-a2a3-b1e06d5a6850

eta bizi kalitatearen hobekuntzari zuzendua.

8.- GIZA BALIABIDEAK

Esleipendun enpresak beharrezko diren giza baliabideak izan beharko ditu zerbitzua modu egokian eskaintzeko, pertsonalak sortutako kostu guztiak bere gain hartuko ditu, eta inondik inora ez dute Udalarekin lotura administratiborik izango. Udalak ez du inolako erantzukizunik izango enpresa eta bere pertsonalaren arteko harremanetatik sortutako ardurengatik.

Esleipendun taldeak behar diren giza baliabideak ziurtatu beharko ditu, Oñatiko Udalari eskaintzen dion zerbitzuaren arreta zuzena eta zeharkakoa eskaintzeko eta jarraipen egokia egiteko.

Zerbitzua garatzeko zuzenean lan egingo duen lantaldea osatuko da:

8.1.- Zuzeneko esku-hartze pertsonala:

Profesional hori arduratuko da saioak egiteaz, eta bere eginkizunak honako hauek izango dira:

- Zerbitzuaren plangintza, jarduera guztiak zehaztuta eta garatu.
- Zerbitzuko erabiltzaile bakoitzarekin landu beharreko banakako esku-hartze plana diseinatzea eta eguneratuta edukitzea.
- Egokitasunari, gorabeherei eta bertaratzeari buruzko hasierako txostenak egitea, generoaren arabera bereizita.
- Esleitutako enpresak zerbitzuaren erreferentziazko arduradunarekin aldizka koordinatzea, zerbitzuaren martxari buruz, oro har, eta erabiltzaileen egoerari buruz, bereziki, beharrezkoa den informazioa helarazteko. Era berean, eta erabiltzaile baten egoerak hala eskatzen baldin badu, udal gizarte zerbitzuekin koordinatuko da.
- Telefono edo posta elektroniko bidezko etengabeko komunikazioa ahalbidetzea. Espazioari, taldeari edo erabiltzaileren bati

8.-. RECURSOS HUMANOS

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

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

El equipo de trabajo dedicado directamente a la prestación del servicio estará constituido del siguiente modo:

8.1.- Intervención personal directa:

Esta profesional será la responsable del desarrollo de las sesiones y sus funciones serán las siguientes:

- Planificar el servicio, con concreción y desarrollo de todas las actividades.
- Diseñar y mantener actualizado el plan de intervención individual que se ha de trabajar con cada persona usuaria del servicio.
- Emitir informes iniciales de idoneidad, de incidencias y de asistencia, con distinción de género.
- Coordinación periódica de la empresa contratista con la persona responsable de referencia del servicio, a fin de trasladar la información necesaria sobre la marcha del servicio en general y de las personas usuarias en particular. Así mismo, y si la situación de una persona usuaria lo requiere, se coordinará con los servicios sociales municipales.
- Posibilitar una comunicación permanente mediante teléfono o correo electrónico. Para cualquier decisión

SINA8f7b9b82-e892-4bc6-a2a3-b1e06d5a6850

buruzko edozein erabaki hartzeko, egoera udaleko gizarte-zerbitzuekin kontrastatuko du, eta haiek erabakiko dute zer erabaki hartu.

- Egitarauaren garapenaren etengabeko ebaluazioa ezarri.
- Programan parte hartzen duten pertsonak motibatzea, taldekide sentitzeko eta bertaratz - eta partaidetza-maila handiak lortzeko izan ditzaketen zailtasunak gainditu ditzaten.
- Saioetan jarduera errazten eta estimulatzen duen giroa sustatzea, parte-hartzaileen autonomia sustatzea, haien parte-hartzea sustatzea eta ingurunea kontrolatzea.
- Jarduerak garatzeko eta instalazioak behar bezala erabiltzeko beharrezkoak diren materialak eskuratzea eta taldeari ematea.
- Programaren kudeaketan eta jarraipenean, ikuspegi komunitarioa txertatzea, tokiko elkarteekin eta/edo Udaleko hainbat arlotako teknikariekin koordinatuta, taldearentzat edo taldeko kideren batentzat interesgarriak izan daitezkeen jarduerak eta/edo programak ezagutzeko.
- Saioen dinamizazioan, jardueren garapenean eta taldeko kideen parte-hartzean genero-ikuspegia txertatzea
- Hiru hilean behin, dinamizatzen duen zerbitzuaren balorazioa eta urteko memoria egitea. Memoria horretan jasotakoa, genero bereizita aurkeztuko da eta zerbitzuan emakumeei eragiten dien gizarte-desberdintasuna kontuan nola hartu den jasoko da eta ikuspegi komunitarioa txertatzea. Txostenetan hobetzeko arloak identifikatu eta proposamen zehatzak jasoko dira.

relativa al espacio, al grupo o a alguna persona usuaria, contrastará la situación con los servicios sociales municipales, que serán quienes determinen la decisión a adoptar.

- Implementar la evaluación continua en el desarrollo del programa.
- Motivar a las personas que participan en el programa a fin de superar las dificultades que puedan tener para sentirse participes del grupo y lograr altos niveles de asistencia y participación.
- Promover, en el desarrollo de las sesiones, un clima facilitador y estimulante de la actividad, promover la autonomía de las personas participantes, fomentar su participación y controlar el entorno.
- Adquirir y facilitar al grupo los materiales necesarios para el desarrollo de las actividades y el uso adecuado de las instalaciones.
- En la gestión del programa y su seguimiento, incorporar una visión comunitaria, coordinándose con asociaciones locales y/o con persona técnico de las distintas área municipales, para conocer actividades y/o programas que puedan resultar de interés para el grupo o para alguna persona integrante del mismo.
- Incorporar la perspectiva de género en la dinamización de las sesiones, en el desarrollo de las actividades y en la participación de los miembros del grupo.
- Realizar una valoración trimestral y una memoria anual del servicio que dinamiza. El contenido de la memoria se presentará desagregado por géneros (hombres y mujeres), recogiendo así mismo cómo se ha tomado en cuenta en la prestación la desigualdad social que afecta a las mujeres, incorporando también una perspectiva comunitaria. Incluir en los informes la identificación de áreas de mejora con propuestas concretas.

SINA8f7b9b82-e892-4bc6-a2a3-b1e06d5a6850

- Zerbitzuaren erabiltzaileek oinarrizko ekintzetarako laguntza puntualak behar izanez gero (komunera joan, arropak kendu/jantzi, momentuko garbiketa puntualak….), lagundu egingo zaie.

Ardura hori betetzeko langileek ondoko titulazioetako bat dutela egiaztatu beharko du esleipendun enpresak: Gradua edo diplomatura Gizarte Heziketan, Gizarte Lanean, edo bestela, Gizarte Zientzien arloan bestelako gradu, diplomatura edo lizentziaturaren bat (besteak beste: Terapia okupazionala, Magisteritza, Pedagogia, Psikologia, Psikopedagogia…) edo Gizarteratze Teknikaria (Goi mailako Heziketa Zikloa).

Adinekoekiko animazio eta esku-hartze sozialari buruzko berariazkoa prestakuntza izatea, gutxienez 100 ordukoa.

Halaber, C1 euskara maila (EGA) egiaztatu beharko du eginkizun horiek betetzen dituen pertsonak. Ikus hizkuntza irizpidea (11. atala).

8.2.-Arduraduna:

Esleitutako enpresak bermatuko du bere giza baliabideen bidez lantaldearen arduradun bat, zeinak egingo baititu aholkularitza zereginak, orientazioa, gainbegiratze teknikoa zuzeneko esku-hartze pertsonalarekiko, udalak eskatutako txostenak egin eta udalak eskatutako bileretara joan eta parte hartu.

Arduradun horren lanaldia izango da astean ordu batekoa (1).

Figura horrek eduki beharko du goi-mailako titulazioa, hala nola; psikologia, medikuntza, Esku-hartze sozialeko goi mailako titulazioa edo gizarte zientzien eremukoa (gizarte hezkuntza, gizarte lana, psikologia, psikopedagogia, pedagogia …).

- En caso de que las personas usuarias del servicio necesiten ayudas puntuales para acciones básicas (acudir al baño, vestirse/desvestirse, limpiezas puntuales del momento...), ayudarles en ello.

La empresa adjudicataria deberán acreditar que el personal adscrito a la prestación del servicio cuenta con alguna de las siguientes titulaciones: Grado o diplomatura en las áreas de Educación Social, Trabajo Social o, en su defecto, grado, diplomatura o licenciatura en Ciencias Sociales (como Terapia Ocupacional, Magisterio, Pedagogía, Psicología, Psicopedagogía...) o Técnico/a en Integración Social. (Grado Superior).

Formación específica, de al menos 100 horas, en animación e intervención social con personas mayores.

Así mismo, la persona que preste estas funciones deberá acreditar un nivel de euskera C1 (EGA). Ver criterios lingüísticos (apartado 11).

8.2.- Responsable:

La empresa adjudicataria garantizará a través de sus recursos humanos la designación de una persona responsable del equipo de trabajo que realizará las funciones de asesoramiento, orientación, supervisión técnica de la intervención personal directa, elaboración de los informes requeridos por el ayuntamiento, asistencia y participación en las reuniones solicitadas por el ayuntamiento.

La jornada de trabajo de esta persona responsable será de una (1) hora semanal.

Esta figura deberá contar con una titulación superior como Psicología, Medicina, titulación superior en Intervención Social o en el ámbito de las Ciencias Sociales (Educación Social, Trabajo Social, Psicología, Psicopedagogía, Pedagogía...).

SINA8f7b9b82-e892-4bc6-a2a3-b1e06d5a6850

Halaber, C1 euskara maila (EGA) egiaztatu beharko du koordinazio funtzioak betetzen duen pertsonak. Ikus hizkuntza-irizpidea (11. atala).

Así mismo, la persona que ejerza las funciones de coordinación deberá acreditar un nivel de euskera C1 (EGA). Ver criterios lingüísticos (apartado 11).

9. ENPRESA ESLEIPENDUNAREN ERANTZUKIZUNAK

Zerbitzua emateari dagokionez, derrigorrezkotzat jotzen da honako irizpide hauek betetzea:

- Udaleko Gizarte Zerbitzuekin lankidetzan aritzea zerbitzua abian jartzeko, eratzen den taldearen edo taldeen bidez, eta haien jarraipena eta ebaluazioa egitea. Horretarako, eskatzen zaizkion bileretan parte hartuko du eta eskatzen zaizkion txostenak egingo ditu.
- Zerbitzuaren programazio orokorra diseinatzea eta kontratuaren arduradunari bidaltzea, gauzatu aurretik onar dezan.
- Zerbitzua baldintza-agiri honetan jasotako baldintzetan emateko behar diren pertsonak kontratatzea.
- Zerbitzuko profesionalak egiten duen lanaren jarraipena eta ikuskapena egitea.
- Zerbitzuaren urteko balorazio orokorra egitea. Balorazio hori txosten batean jasoko da, eta kontratuaren arduradunari aurkeztuko zaio.
- Zerbitzua etenik gabe ematea ordutegian eta arreta-egunetan. Bajak berehala ordeztu beharko dira, eta aldez aurretik kontratuaren arduradunari egiaztatu beharko zaio pertsonak baldintzak betetzen dituela.
- Zerbitzuan gertatzen den edozein gorabehera zuzenean Gizarte Zerbitzuen Sailari jakinaraztea.
- Langileekiko laneko segurtasunaren eta higienearen arloan indarrean dauden legezko xedapenak betetzea, eta langileen lan-istripuei buruzko guztia enpresaren

9. RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

En relación a la prestación del Servicio, se establece como obligatorio el cumplimiento de los siguientes criterios:

- Colaborar con los Servicios Sociales Municipales para la puesta en marcha del servicio, a través del grupo o grupos que se formen, así como realizar su seguimiento y evaluación. Para ello, participará en las reuniones para las que sea requerida y emitirá los informes que se le soliciten.
- Diseñar la programación general del servicio y remitirla a la responsable del contrato para su aprobación con anterioridad a su ejecución.
- Contratar a las personas necesarias para llevar a cabo el servicio en las condiciones recogidas en el presente pliego.
- Realizar el seguimiento y supervisión del trabajo que realiza la persona profesional del servicio.
- Realizar una valoración anual global del servicio, recogida en un informe que se presentará a la persona responsable del contrato.
- Prestar ininterrumpidamente el servicio durante el horario y días de atención del mismo. Las bajas deberán ser sustituidas con inmediatez, debiendo previamente acreditar a la persona responsable del contrato que la persona reúne los requisitos.
- Comunicar directamente al Departamento de Servicios Sociales cualquier incidencia que se produzca en el servicio.
- Cumplir con las disposiciones legales vigentes en materia laboral de seguridad e higiene en el trabajo con su personal, siendo de su responsabilidad

SINA8f7b9b82-e892-4bc6-a2a3-b1e06d5a6850

erantzukizuna izango da.

- Egiten dituen lanen eta ematen dituen prestazio eta zerbitzuen kalitate teknikoaz arduratzea, bai eta kontratua gauzatzean omisio, akats, metodo desegoki edo ondorio okerren ondorioz administrazioari edo hirugarrenei sortzen zaizkien ondorioez ere. Ikusten diren akatsak Administrazioaren agindu baten edo hark ezarritako baldintzen ondorio zuzenak direnean bakarrik geratuko da erantzukizunetik salbuetsita.

- Langileen puntualtasuna eta zerbitzuaren bertaratzea kontrolatzea eta horren berri ematea. Era berean, garaiz iristeari edo denbora ez betetzeari buruzko kexak eteten direnean, gertatutakoa ikertu beharko du eta horren arabera jokatu.

- Langileen figura ez aldatzea.

- Plangintzan aurreikusitako jarduerak garatu ahal izateko behar den material suntsikorra hornitzea.

- Zerbitzuaren hileko fakturazioa, honako hauek zehaztuta:
  - Fakturazioaren hilabetea
  - Esku-hartze sozialari eskainitako orduak
  - Antolaketa eta koordinazioan emandako orduak
  - Zerbitzuko pertsonen zerrenda

Jarduteko protokoloei dagokionez:

Zerbitzua ematen den bitartean, salbuespenezko eta premiazko egoerak gerta daitezke, eta berehalako esku-hartzea eska dezakete. Horregatik, egoera bakoitzari egokitutako jarduera-protokoloak jarri beharko dira martxan.

todo lo referente a accidentes de trabajo de su personal.

- Responsabilizarse de la calidad técnica de los trabajos que desarrolla y las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la administración o para terceros/as, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato. Solo quedará exento/exenta de responsabilidad cuando los vicios que se observan, sean consecuencia directa de una orden de la Administración o de las condiciones impuestas por ella.
- Controlar y dar cuenta de la puntualidad y asistencia al servicio por parte del personal. De la misma manera cuando se decepcionen quejas sobre la puntualidad o incumplimiento de los tiempos, deberá investigar lo acontecido y actuar en consecuencia.
- Evitar cambios en la figura del personal.

- Suministrar el material fungible necesario para el desarrollo de las actividades previstas en la planificación.
- Facturación mensual del Servicio donde se especifique:
  - Mes de facturación
  - Horas dedicadas a la intervención social.
  - Horas dedicadas a la organización y coordinación.
  - Relación de personas del servicio.

En relación a los protocolos de actuacion:

Durante la prestación del servicio se podrán producir situaciones excepcionales y urgentes que pueden requerir de una intervención inmediata. Es por ello que se tendrán que poner en marcha los protocolos de actuación adecuados a cada situación.

SINA8f7b9b82-e892-4bc6-a2a3-b1e06d5a6850

- Langileak laneko baja hartzen badu
- Erabiltzailearen larrialdi medikoa
- Erabiltzailea zerbitzura ez badoa, erabiltzailearekin edo bere senideekin harremanetan jartzen saiatuko da.
- Heriotza.
- Zentroko indarkeria-egoera baten aurrean.
- Genero-rol desoreken edota indarkeria matxista egoeren aurrean.
- Jazarpen-egoera baten aurrean.
- Laneko sexu-jazarpeneko eta sexuan oinarritutako jazarpeneko egoera baten aurrean.
- Gerta daitezkeen salbuespenezko eta premiazko beste egoera batzuk.

Kontrolari eta ebaluazioari dagokionez:

Udaleko Gizarte Zerbitzuen Saileko arduradunak emandako zerbitzuen gauzatzea eta kalitatea baieztatuko ditu.

Erakunde esleipendunak, bere teknikarien bidez,informazio dokumentatu hau jakinarazi beharko die saileko zerbitzuei, aldizkakotasun honekin:

NOIZEAN BEHIN

Zerbitzuaren ematean aldaketak eragiten dituzten gorabehereen berri izan eta lehenengo 12 ordu baliodunetan jakinaraziko dira.

- Larritasunagatik edo eraginagatik zerbitzuaren prestazioa alda dezaketen gai guztiak berehala jakinaraziko dira.

EGUNERO

- Zerbitzuen altak.
- Zerbitzua ematean izandako gorabeherak.

- Ante una baja laboral del personal
- Urgencia médica de la persona usuaria
- Ante la ausencia de la persona usuaria al centro, tratará de contactar con la persona usuaria o familiar.
- Fallecimiento.
- Ante una situación de violencia en el centro.
- Ante situaciones de desigualdad de roles de género y/o violencia machista
- Ante una situación de acoso
- Ante una situación de acoso sexual y acoso por razón de sexo en el trabajo
- Otras situaciones de naturaleza excepcional y urgente que se puedan dar.

En relación al Control y la evaluación:

La responsable del Departamento de Servicios Sociales de Ayuntamiento confirmará la materialización y calidad de los servicios prestados

La entidad adjudicataria a través de su personal técnico, deberá comunicar la siguiente información documentada a los servicios del Departamento con la siguiente periodicidad.

PUNTUALMENTE

Las incidencias que supongan una alteración de la prestación del servicio se comunicarán en las primeras 12 horas hábiles desde el conocimiento de las mismas.

- Se comunicarán de forma inmediata todas aquellas cuestiones que por su gravedad o repercusión, puedan alterar la prestación del servicio.

DIARIA

- Las altas de los servicios.
- Incidencias acontecidas en la prestación del servicio.

SINA8f7b9b82-e892-4bc6-a2a3-b1e06d5a6850

- Erabiltzailearen egoeran edo haren ingurune hurbilean gertatzen den eta haren ongizatean eragina izan dezakeen edozein aldaketa garrantzitsu.

- Langilegoearen eta zerbitzuaren erabiltzaileen artean sortzen diren gatazkak.

HIRUHILERO

- Zerbitzuan artatutako kasuen hiruhileko txostena.

- Erakunde esleipendunak hiruhilero aurkeztuko du gertatutako kexa, erreklamazio, iradokizun eta gorabehera guztien zerrenda, bai eta emandako erantzunaren laburpen labur bat ere.

- Erakunde esleipenduna arduratuko da hilero zerbitzua fakturatzeko eta ordaintzeko beharrezkoa den dokumentazioa aurkezteaz.

URTEKOA

- Pertsona bakoitzaren eta zerbitzuaren egoerari buruzko txostena egitea.

Erakunde esleipendunak Gizarte Zerbitzuen Sailak eskatutako txosten eta datu guztiak aurkeztu beharko ditu.

Beste alderdi batzuk:

- Kontratatutako zerbitzuak administrazioaren ikuskapenaren eta zaintzaren mende egongo dira beti. Ikuskapenaz arduratzen diren langileek, eta sailak berak, hala badagokio, zerbitzuaren antolamenduari buruz behar dituzten datu guztiak eskuratu ahal izango dituzte, eta erakunde esleipendunak eskatzen zaion informazio guztia eman beharko du.

- Gizarte Zerbitzuen Saileko teknikari arduradunek aldizkako bilerak eta beste jarraipen-sistema batzuk sustatuko dituzte erakunde esleipenduneko arduradunarekin, zerbitzuaren kudeaketari eta martxa

- Cualquier modificación importante en la situación de la persona usuaria o en su entorno cercano que pueda afectar a su bienestar.

- Conflictos que surjan entre el personal y personas usuarias del servicio.

TRIMENSUAL

- Informe trimestral de los casos atendidos en el servicio.

- La entidad adjudicataria proporcionará la relación de todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias ocurridas en el trimestre, así como un breve resumen de la respuesta proporcionada.

- La entidad adjudicataria se responsabiliza de presentar mensualmente la documentación necesaria para la facturación y pago del servicio.

ANUAL

- Elaboración de un informe de la situación de cada persona y del servicio.

La entidad adjudicataria queda obligada a preparar cuantos informes y datos relacionados con los distintos servicios sean requeridos por el Departamento de Servicios Sociales.

Otros aspectos:

- Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la inspección y vigilancia de la administración. El personal encargado de la inspección, y el propio departamento en su caso, tendrá acceso a todos los datos que precise sobre la organización del servicio, y la entidad adjudicataria está obligada a facilitar cuanta información le sea solicitada.

- El personal técnico responsable del Departamento de Servicios Sociales promoverá reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con la persona responsable de la entidad adjudicataria

SINA8f7b9b82-e892-4bc6-a2a3-b1e06d5a6850

orokorrari buruzko informazioa eta dokumentazioa biltzeko eta jardukeerek koordinatzeko.

con el objeto de recabar información y documentación sobre la gestión y la marcha general del servicio y coordinar actuaciones.

- Enpresa esleipendunak langilearen etengabeko prestakuntza bermatuko du, birziklatze profesionaleko ikastaroetara joanez.

- La empresa adjudicataria garantizará la formación permanente del personal a través de la asistencia a cursos de reciclaje profesional.

- Kontratu honetan ezarritakotik kanpo, kontratua behar bezala garatzeko eta betetzeko beharrezkotzat jotzen diren zerbitzuak eman beharko dira, besteak beste, informazio-laneko bileretara joatea.

- Se deberá prestar, sin derecho de pago suplementario, fuera de lo establecido en este contrato, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo informativas.

- Erakunde esleipendunak neurri teknikoak eta antolakuntzakoak hartu beharko ditu, erabiltzaileen konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzeko, bai eta enpresa esleipendunak kontratatutako zerbitzuei buruz jakin ditzakeen datu guztiak ere, eta horien sekretu profesionala gorde beharko du. Enpresa esleipendunak kalte-ordaina eman beharko die Udalari eta eragindako pertsonei, isiltasun profesionalaren betebeharra urratzeagatik sortutako kalte- galerengatik. Enpresa esleipendunak kontratua betetzeko beharrezkoa izan daitekeen tratamendu automatizatuko datu pertsonalak erabiltzeko, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 (EB) Erregelamenduan eta Datu Pertsonalak Babesteari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan xedatutakoa beteko da.

- 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 empresa adjudicataria 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 el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, la ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

10.- BALIABIDE MATERIALAK, EKIPAMENDUA eta EUSKARRI TEKNIKOAK

Udalaren ardura izango dira zerbitzua emateko lokalaren funtzionamendu zein mantenimendu gastuak. Zerbitzuaren eskura jarriko ditu, halaber:

- Altzariak (mahaiak eta aulkiak).
- Materiala jasotzeko giltza duen armairua.

10.- RECURSOS MATERIALES, EQUIPAMIENTO y SOPORTES TÉCNICOS

El ayuntamiento asumirá los gastos de funcionamiento y mantenimiento del local en que se preste el servicio. También pondrá a disposición del servicio:

- Mobiliario (mesas y sillas).
- Armario con llave para recoger el material.

SINA8f7b9b82-e892-4bc6-a2a3-b1e06d5a6850

- Ikus-entzunezko sistema.

Materialari dagokionez, enpresak ardura hauek hartuko ditu:

- Eskulangintzarako behar den material suntsikorra erostea eta eskura jartzea.
- Beste jarduera batzuetarako materiala erostea eta eskura jartzea (mahai-jokoak, bisitak…).
- Zerbitzuaren eskura jarritako osagaiak eta materialak egoera onean mantentzea.

Material hori eskuratzeko, udalak urteko gehienez 2.500 euroko aurrekontua onartuko du talde bakoitzeko. Enpresa esleipeduna arduratuko da behar den materialaren zerrenda prestatzen eta lortzen. Udalaren aurretiazko oneritziarekin eta Udala faktura ordaintzeaz arduratuko da, betiere faktura udalaren izenean egongo da eta aipatutako urteko mugarekin.

Materialaren hasierako inbentarioa egingo da, eta urtero eguneratuko da.

Eguneko Arreta zerbitzua ematen duen enpresa esleipedunak dokumentu eta euskarri hauek izan behar ditu eskura, eta udaleko Gizarte Zerbitzuen Sailak horiek eskuratzeko eskubidea izango du uneoro:

A) Fitxategi bat. Udaleko Gizarte Zerbitzuen Sailak fitxategi horretara sartzeko eskubidea izango du, eta bertan banan-banan erregistratuko ditu eguneko loturaren erabiltzaileen datu administratibo eta tekniko guztiak:

- Identifikazioa.
- Espediente-zenbakia.
- Eskaeraren data.
- Zerbitzuaren hasiera-data.
- Zerbitzua ematean izandako gorabeherak.

- Sistema audiovisual.

En cuanto al material, la empresa se hará responsable de:

- La adquisición y disposición del material fungible necesario para las actividades de manualidades.
- Adquisición y disposición de material para otras actividades (juegos de mesa, visitas…).
- Mantenimiento en buen estado de los elementos y materiales puestos a disposición del servicio.

Para la adquisición de este material, el ayuntamiento aprobará un presupuesto máximo anual de 2.500 euros por grupo. La empresa se encargará de elaborar el listado de necesidad de material, previo visto bueno del ayuntamiento, la empresa procederá a realizar la compra, siendo el Ayuntamiento quien abone la factura, siempre y cuando la misma se encuentre a su nombre, dentro del límite indicado para el año.

Se realizará un inventario inicial del material, que será actualizado anualmente.

La entidad prestataria del servicio de unidad de día debe de disponer de los siguientes documentos y soportes a los que el Departamento tendrá en todo momento derecho a acceder:

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 unidad de día:

- Identificación.
- Número de expediente.
- Fecha de solicitud.
- Fecha de inicio del servicio.
- Incidencias producidas en la prestación del servicio.

SINA8f7b9b82-e892-4bc6-a2a3-b1e06d5a6850

•Erabiltzailearen egoeran izandako aldaketak.

• Zerbitzuaren amaiera-data.

B) Iradokizunen liburua

C) Erreklamazio-liburua

D) Ahoz eta idatziz egokitutako informazio-euskarriak, erraz ulertzeko moduan, zerbitzuaren onuradunak erabiltzeko moduan, erabiltzailearen informazio-eskubidea bermatzeko.

E) Barne-informazioa emateko (gorabeherak, ordutegiaren eta jardueraren kontrola, etab.), txostenak egiteko eta erabiltzailearekin komunikatzeko dokumentu-euskarriak.

F) Prozedura-fitxa bat, eguneko arreta zerbitzua behar bezala emateko arreta zuzeneko ereduak, prozedurak eta jarduteko moduak zehatz-mehatz deskribatzen dituena.

11.- HIZKUNTZA IRIZPIDEAK

Hizkuntza-betebeharrak

Kontratazio honek nahitaez bete behar du hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea, Euskal Autonomia Erkidegoko Autonomia Estatutuaren 6. artikuluan ezarria eta Euskararen erabilera normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legean eta hori garatzen duten arauetan erregulatua, besteak beste, azaroaren 19ko 179/2019 Dekretuan eta "Udal zerbitzuetan euskararen erabilera normalizatzeko Plana" Euskararen erabilpena normaltzeko udal araudia (xn--oati-gqa.eus)

Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak argitaratu dituen 2022ko abenduaren datuen arabera Oñatiko biztanleen %82 euskalduna da.

Eskainiko den Eguneko Arreta zerbitzua, besteak beste, pertsona helduekin harreman zuzena izango du. Oñatin, hain zuzen ere, portzentaje hori oso adierazgarria da zerbitzua

•Cambios en la situación de la persona usuaria.

•Fecha finalización del servicio.

B) Libro de sugerencias

C) Libro de reclamaciones

D) Soportes informativos adaptados verbalmente 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) Soportes documentales para la trasmisión de información interna (incidencias, control horario y de actividad, etc) la elaboración de informes descriptivos y la comunicación con la persona usuaria.

F) Un ficha de procedimientos, donde se describan detalladamente los modelos de atención directa, los procedimientos y modos de actuar en una correcta prestación del servicio de la atención diurna.

11.-CRITERIOS LINGÜÍSTICOS

Requisitos lingüísticos

Esta contratación se halla sujeta obligatoriamente al régimen de doble oficialidad lingüística establecido por el Estatuto de Autonomía del País Vasco en su artículo 6° y regulado por la Ley Básica 10/1982, de 24 de noviembre, de Normalización del uso del Euskera, y por la normativa que la desarrolla, entre otros el Decreto 179/2019, de 19 de noviembre ,y el "Plan para la normalización del uso del euskera en los servicios municipales", Euskararen erabilpena normaltzeko udal araudia (xn--oati-gqa.eus)

Según los datos de diciembre de 2022 publicados por la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco, el 82% de la población de Oñati es euskaldun.

El servicio que se va a ofrecer incluye la relación directa con las personas mayores. En Oñati ese tanto por cierto es especialmente significativo en el grupo de

SINA8f7b9b82-e892-4bc6-a2a3-b1e06d5a6850

zuzentzen zaien pertsonen adin-taldean, hau da, zerbitzuaren erabiltzaile izan daitezkeenen ohiko hizkuntza euskara da. Horregatik, ezinbestekoa da enpresa esleipedunak izendatutako profesionalek hizkuntza horren ezagutza-maila egokia izatea.

edad de personas a las que el servicio va dirigido, esto es, la lengua de uso habitual de los potenciales usuarios del servicio es el euskera, es por ello que se hace imprescidible que los profesionales designados por la empresa tengan un nivel adecuado de conocimiento de dicho idioma.

Horiek guztiak erreferentzia gisa hartuta, kontratazio honetan ondorengo irizpideak kontuan hartu beharko dira hizkuntzari dagokionez:

Tomando como referencia todo ello, en la presente contratación, en relación con el euskera se deberán tomar en cuenta los siguientes criterios:

Zerbitzua emango duen langileak bete beharreko baldintzak

Requisitos a cumplir por el personal prestatario del servicio

Dinamitzaileak eta koordinatzaileak Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialak ondo menperatu beharko dituzte, ahoz eta idatziz, eta euskarazko gaitasunari dagokionez C-1 euskara gaitasuna egiaztatu beharko dute.

El personal dinamizador y coordinador deberá dominar las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca —oralmente y por escrito—; y en cuanto a la competencia lingüística en euskera, deberán acreditar el nivel de competencia C-1 en euskera.

Hizkuntza gaitasuna egiaztatzeko honako bi bideak erabili ahal izango dira:

La competencia lingüística podrá acreditarse de estas dos maneras:

- Zerbitzua eman behar du(t)en pertsonak/ek eskatutako hizkuntza gaitasuna dauka(te)la ziurtatzen duen agiria aurkeztea edo,
- Oñatiko Udalak erabakitako froga egitea.

- Presentación de un documento que acredite que la(s) persona(s) que prestará(n) el servicio tiene(n) la competencia lingüística exigida.
- Realización de la prueba que determine el Ayuntamiento de Oñati.

Era berean, enpresa kontratatu ondoren geroago zerbitzua emango duen pertsona berririk sartuko balitz, horiek ere euskara-gaitasuna egiaztatu beharko dute.

Así mismo, en caso de que, tras contratar a la empresa, se incorporen nuevas personas para la prestación del servicio, estas también deberán acreditar su competencia lingüística en euskera.

Plegu honetan zehaztutako zerbitzua emateko enpresa adjudikazio-hartzaileak proposatu dituen pertsonek ez badituzte betetzen atal honetako baldintzak, enpresa adjudikazio-hartzaileak zerbitzua emateko beste pertsona batzuk aurkeztu beharko ditu. Azken hauei ere dagozkion probak egingo zaizkie, eta langile horiek ere ez badituzte probak gainditzen, Udalak kontratua deuseztatu ahal izango du. Hori gertatuz gero, enpresak ez du izango kalte-ordainik erreklamatzeko eskubiderik eta gainera galdu egingo du ezarritako behin betiko fidantza.

En caso de que las personas propuestas por la empresa adjudicataria para la prestación del servicio establecido en el presente pliego no cumplieran las condiciones mencionadas en este apartado, la empresa adjudicataria deberá presentar otras personas candidatas para la prestación del servicio, que serán así mismo sometidas a las pruebas pertinentes, y, en caso de que tampoco las superen, el ayuntamiento podrá rescindir el contrato, sin que la empresa adjudicataria pueda reclamar derecho a indemnización alguna y, además, con pérdida de la fianza definitiva.

SINA8f7b9b82-e892-4bc6-a2a3-b1e06d5a6850

Hizkuntzaren erabilera eta jarraipena:

Udalaren ohiko lan-hizkuntza euskara izanik, kontratatutako enpresaren eta udalaren arteko harreman administratiboak euskaraz bideratuko dira, bai ahoz eta bai idatziz.

Oro har, udal langile zein ordezkari politikoekiko harremanak euskaraz izango dira. Eta udalean aurkezteko txostenak eta memoria ere euskaraz izango dira, baina publiko egin behar badira edo euskaraz ulertzen ez duen familiaren bati bidali beharrekoak badira, euskaraz eta gaztelaniaz aurkeztuko dira.

Zerbitzuaren hartzaileekiko harremanetan ere euskararen erabilera bultzatuko da, Oñatiko Udalak onartuta dituen hizkuntza irizpideen arabera. Hemen orientabide batzuk:

- Ahozko harremanetan:

Oro har, lehen hitzak beti euskaraz izango dira eta jarrera proaktiboa izango da; hau da, mezu hartzaileak euskara ulertzen badu euskaraz jarraitzeko gonbita egingo zaio ("ahobizi" jarrera).

Harremana banakakoa denean, aurrez aipatutako "ahobizi" jarrera izango da, ahal bada euskararen erabilera bultzatzeko, baina hartzailearen arabera moldatuko da hizkuntza.

Hartzaile multzoa denean, euskararen erabilera bultzatzeko aukera desberdinak aztertuko dira (Udaleko Euskara Zerbitzuan eska daiteke aholkularitza). Irizpide orokor moduan, Udalak aukera hauek bultzatzen ditu:

✓ Partaideen gehiengoak euskara ulertzen badu, euskaraz izatea azalpen nagusiak eta euskara ulertzen ez dutenei bakarkako azalpenak ematea.

Uso y seguimiento del idioma:

La lengua de trabajo habitual en el ayuntamiento es el euskera, de modo que las relaciones administrativas entre la empresa contratada y el ayuntamiento se harán en euskera, tanto las orales como las escritas.

En general, las relaciones con las personas trabajadoras municipales y representantes políticas serán en euskera. Así mismo, los informes y la memoria que se hayan de presentar en el ayuntamiento también serán normalmente en euskera, pero si deben hacerse públicos o se han de enviar a alguna familia que no entienda euskera, se presentarán en euskera y castellano.

También se potenciará el uso del euskera en las relaciones con las personas destinatarias del servicio, de acuerdo con los criterios lingüísticos aprobados por el Ayuntamiento de Oñati. He aquí algunas orientaciones:

- En las relaciones orales:

En general, las primeras palabras serán siempre en euskera, con una actitud proactiva; es decir, si la persona receptora entiende euskera, invitándole a seguir en dicha lengua (actitud de «ahobizi»).

Cuando la relación sea individual, con el fin de fomentar el uso del euskera se adoptará dicha actitud de "ahobizi" siempre que sea posible, pero se adaptará la lengua en función de la persona destinataria.

Cuando se trate de un colectivo de personas destinatarias, se estudiarán diferentes alternativas para impulsar el uso del euskera (se puede solicitar asesoramiento en el Servicio Municipal de Euskera). Como criterio general, el ayuntamiento impulsa las siguientes opciones:

✓ Si la mayoría de personas participantes entiende euskera, se utilizará el euskera y se darán explicaciones individuales a quienes no lo entiendan.

SINA8f7b9b82-e892-4bc6-a2a3-b1e06d5a6850

- ✓ Partaideen gehiengoak euskara ulertzen ez badu, eta saio bakarra egin beharra badago, saioa nagusiki gaztelaniaz izan arren, euskarari sarbidea.

- Idatzizko harremanak:

Euskara ulertzen duten guztiekin harremanak euskara hutsean bultzatuko dira eta gainontzekoekin euskaraz eta gaztelaniaz, euskarari lehentasuna emanda.

Zerbitzuaren barne egiten diren jardueretan dokumentazioa (bilera-deiak, aktak, txostenak, ekintza-plana...) euskaraz edo, behar denean, elebitan (euskaraz eta gaztelaniaz) sortuko du enpresa adjudikazio hartzaileak.

Bestalde, erabiliko diren euskarazko mezuak (ahozkoak zein idatzizkoak) zuzenak eta ulergarriak direla bermatu beharko da.

Azkenik, zerbitzu-kontratazioa bultzatu duen udal zerbitzuak egingo du hizkuntza-irizpideak betetzearen jarraipena (Euskara Zerbitzuarekin adostutako ildoei jarraituz), gainerako baldintzen jarraipena egiten duen moduan. Eta horren berri emango dio Udaleko Euskara Zerbitzuari, neurri zuzentzaileak behar badira horiek proposatu ditzan.

12.- BERDINTASUN IRIZPIDEEN INGURUKOAK

Plegu teknikoetan jasotakoaz gain, baldintza plegu administratiboetan bai balorazio irizpideetan eta bai exekuzio baldintzetan zehaztutakoei erreparatu behar zaie.

Oñatin, 2023ko urtarrilaren 16an

- ✓ Si la mayoría de personas participantes no entiende el euskera, y si hubiera que hacer forzosamente una única sesión, esta será mayoritariamente en castellano pero también se dará presencia al euskera y se garantizará la posibilidad de utilizar dicha lengua a quienes quieran hacerlo.

- En las relaciones escritas:

Las relaciones con todas las personas que entiendan el euskera se procurará que sean exclusivamente en dicha lengua, y con el resto de personas en euskera y en castellano, dando prioridad al euskera.

En las actividades que se realicen dentro del servicio, la empresa generará la documentación (convocatorias de reuniones, actas, informes, plan de acción...) en euskera o, en su caso, en bilingüe (euskera y castellano).

Por otro lado, se deberá garantizar que los mensajes en euskera que se vayan a utilizar (tanto orales como escritos) sean correctos y adecuados.

Finalmente, el servicio municipal que haya promovido la contratación del servicio realizará el seguimiento del cumplimiento de los criterios lingüísticos indicados (siguiendo las líneas acordadas con el Servicio de Euskera), de igual modo al del resto de condiciones. A continuación, lo comunicará al Servicio de Euskera para que, en caso necesario, proponga las medidas correctoras necesarias.

12.- CRITERIOS DE IGUALDAD

Además de lo señalado en los pliegos técnicos, se atenderá a lo establecido en los pliegos de condiciones administrativas, en los criterios de valoración y en las condiciones de ejecución.

SINA8f7b9b82-e892-4bc6-a2a3-b1e06d5a6850

Egiaztapen Kode Segurua/Código Seguro de Verificación: **SINA8f7b9b82-e892-4bc6-a2a3-b1e06d5a6850**
Dokumentu elektroniko honen paperezko kopiaren osotasuna eta sinadura egiaztatzeko, sar ezazu egiaztapen kode segurua egoitza elektronokoan: ***https://uzt.gipuzkoa.eus?De=05910***
Compruebe la integridad y firma de la copia en papel de este documento electrónico, introduciendo el código seguro de verificación en la sede electrónica: ***https://uzt.gipuzkoa.eus?De=05910***

Sinaduren laburpena / Resumen de firmas

Titulua / Título:	GZ-2023-K1 Egunezko Arreta zerbitzua PLEGU TEKNIKOAK
CSV/EKS:	SINA8f7b9b82-e892-4bc6-a2a3-b1e06d5a6850

Sinatzailea 1 / Firmante 1: MIREN ITXAROPENA LEIBAR SAMPEDRO - 72573118E
Data / Fecha: 2023/01/16 12:24:17