



Andoaingo Udala

GIZARTE ZERBITZUAK

Baldintza Teknikoen Plegua

Pliego de Condiciones Técnicas

Kodea:	2018AKN20003
Kodea:	2022AKN20015

Arrisku-egoeran dauden gazte eta adingabeei esku-hartze sozioedukatiboko eta psikosozialeko zerbitzua, haurren kalteberatasun- eta ondoeza-egoerak goiz detektatzeko zerbitzua eta gizarte-laguntzako zerbitzua ematea.

Prestación del servicio de intervención socioeducativa y psicosocial dirigido a jóvenes y menores en situación de riesgo, del servicio de detección precoz de situación de vulnerabilidad y malestar infantil y del servicio de acompañamiento social.

Kontratu mota Tipo de contrato	Zerbitzuak / Servicios	Prozedura Procedimiento	Irekia / Abierto	Esp. Kodea Código Exp.	2022AKN20015
Lizitazio elektronikoa Licitación electrónica	Bai / Sí Ez / No	Tramitazioa Tramitación	Ohikoa / Ordinaria	Premiazkoa / Urgente	

Ezaugarri Teknikoak

Prescripciones Técnicas

I. LOTEA: Familiekin gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua

LOTE I: Servicio de intervención socioeducativa y psicosocial con familias

1. XEDEA

1. OBJETO

Andoaingo udalerriko familiekin gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko Zerbitzua kudeatzea eta garatzea. Zerbitzu hori, lehentasunez, babesgabetasun-arrisku arin edo ertaineko egoeran dauden adingabeak eta gazteak dauden bizikidetzak-unitateei zuzenduta dago, maiatzaren 9ko 2017/152 Dekretuaren arabera (152/2017 Dekretua, maiatzaren 9koa, zeinaren bidez onartzen baita Euskal Autonomia Erkidegoan haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko udal- eta lurralde-mailako gizarte-zerbitzuetan arrisku- eta desanparo-egoeren larritasuna balioesteko tresna (Balora) eguneratzea.).

La gestión y desarrollo del Servicio de Intervención socioeducativa y psicosocial con familias del municipio de Andoaín dirigido preferentemente a unidades de convivencia en cuyo seno se encuentren menores y jóvenes en situación de riesgo leve o moderado de desprotección según el Decreto 152/2017, de 9 de mayo, por el que se aprueba la actualización del Instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo y desamparo en los Servicios Sociales Municipales y Territoriales de Atención y Protección a la Infancia y adolescencia en la Comunidad Autónoma del País Vasco (Balora).

Familiekiko esku-hartze psiko-sozioedukatiboko Zerbitzua udaleko gizarte-zerbitzuaren baliabidea da zerbitzu psikologikoak eta sozioedukatiboak emateko, Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legearen Gizarte Zerbitzuen Sistemako Prestazio eta Zerbitzuen Katalogoaren 22. artikuluan ezarritakoaren arabera.

El Servicio de Intervención psico-socioeducativa con familias constituye el recurso del servicio social municipal para la prestación de los servicios psicológicos y socioeducativos que establece el artículo 22 Catálogo de Prestaciones y Servicios del sistema de Servicios Sociales de la Ley 12/2008, de Servicios Sociales.

Era berean, zerbitzu hori Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuan ere jasotzen da. Dekretu horren 33. artikuluan (Zerbitzu eta prestazio ekonomikoak antolatzea) adierazten denez, Esku-hartze sozioedukatibo eta

Así mismo, este servicio también se recoge en el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del sistema vasco de Servicios Sociales, en cuyo artículo 33, "Organización de los servicios y prestaciones económicas", se señala que, entre estas, es de



psikosozialeko Zerbitzua udal-eskumenekoa da.

2. ZERBITZUAREN DEFINIZIOA

Zerbitzu hori gizarte- eta hezkuntza-arloko eta/edo laguntza psikosozialeko harreman-prestazio multzo bat izango da, banakakoak, familiakoak edo taldekoak, bai familiaren etxean (etxeko eta familiako hezkuntza), bai komunitatean (kaleko hezkuntza) gara daitezkeenak.

Esku-hartze horien helburua da ohitura, pertzepzio, sentimendu eta jarrera desagokiak beste egokiago batzuekin ordezkatzeara.

Era berean, norberaren, familiaren edo taldearen gaitasunak (jarrerak, gaitasunak, ezagutzak, irizpideak, jarraibideak, trebetasunak) eskuratzeko eta garatzeko lan egingo da, modu autonomoan moldatzeko, gizarteratzeko eta familia- eta komunitate-ingurunean bizikidetzara egokia izateko.

3. METODOLOGIA

Esku hartzeko prozesua zehazteko, erreferentziako udal-profesionalak hautemandako premia pertsonal eta familiarrei buruz egindako diagnostikoa hartuko da kontuan.

Jarraitu beharreko esku-hartze mota birformulatu ahal izango da, esku-hartzearen bidez lortzen diren helburuen eta xedeen arabera. Egoera mota bakoitzari egokitutako esku-hartzea izango da, eta egokitzat jotzen diren laguntzak proposatuko dira horretarako.

Familia-unitateetan hautemandako premiek zehaztuko dute, beraz, proposatutako esku-hartzeen helburuen planteamendua, familia-orientazioari, bitartekaritzari, arreta psikosozialari, parentalizazioari, osaketari dagokienez, babesgabetasun-arriskuan dauden adingabeentzako prebentzio-jarduketan, ikuspegi

competencia municipal el Servicio de Intervención socioeducativa y psicológica.

2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

Este servicio consistirá en un conjunto de prestaciones relacionales de apoyo socioeducativo y/o psicológico, de carácter individual, familiar o grupal, que pueden desarrollarse tanto en el domicilio familiar, (educación doméstica y familiar,) como en el entorno comunitario, (educación de calle).

Estas intervenciones se orientan a posibilitar la sustitución de hábitos, comportamientos, percepciones, sentimientos y actitudes que resulten inadecuados por otros más adaptados.

Así mismo, se trabajará en la adquisición y el desarrollo de capacidades, (actitudes, aptitudes, conocimientos, criterios, pautas, habilidades), personales, familiares o grupales que favorezcan el desenvolvimiento autónomo, la inclusión social y la adecuada convivencia en el medio familiar y comunitario.

3. METODOLOGÍA

El proceso de intervención a seguir se determinará en función del diagnóstico realizado de las necesidades personales y familiares detectadas por el profesional municipal de referencia asignado.

El tipo de intervención a seguir podrá ir siendo reformulado en función de los objetivos y finalidades que se vayan alcanzando con la propia intervención. Se tratará de una intervención ajustada a cada tipo de situación para la que se propondrán los apoyos que se estimen oportunos.

Las necesidades detectadas en las unidades familiares determinarán, por tanto, el planteamiento de los objetivos de las intervenciones propuestas, relativas a orientación familiar, mediación, atención psicológica, parentalización, complementación..., a través de actuaciones de prevención, enfoque comunitario,



komunitarioaren, familiaren esku-hartzearen eta laguntza psikosozioedukatiaren bitartez.

Beraz, zerbitzuaren garapenak, maila psiko-sozioedukatiaren prebentzioaren eta esku-hartzearen dimentsio bikoitzean, honako esku-hartze mota hauek ekarriko ditu:

- **Esku-hartze terapeutikoa:** familiako terapeuta edo psikologo baten esku-hartzearekin.
- **Hezkuntzazko esku-hartzea:** familiako hezitzaileen eta/edo kaleko hezitzaileen esku-hartzea.
- **Esku-hartze hezitzailea-terapeutikoa:** terapeuta baten eta familiako hezitzaileen eta/edo kaleko hezitzaileen esku-hartzea.
- **Ingurune irekiko esku-hartzea:** kaleko hezitzaileen bidezko esku-hartzea.

Bere eginkizunak betetzeko, zerbitzuak esku-hartze indibidualak, familiakoak eta taldekoak antolatu behar ditu, eta esku-hartze horiek familiaren etxean (etxeko eta familiako hezkuntza) zein komunitatean (kaleko hezkuntza) egin daitezke.

Era berean, esku-hartze komunitarioa prebentzio-programak sustatuz, garatuz eta kudeatuz gauzatuko zen, eta/edo eragile eta baliabide komunitarioak dinamizatuz eta koordinatuz, batez ere ikastetxeetan laguntza emateari dagokionez, kasuak hautemateko trebetasunak eta ezagutzak eskuratzeari dagokionez.

Familia-eredu desberdinak hartuko dira kontuan, bai eta emakumeek eta gizonen eta hurrek familia-testuinguruan betetzen dituzten posizio desberdinak ere, bi generoak sozializatzen diren rol eta estereotipoek baldintzatuta. Rol horiek premia, arazo espezifiko eta aurre egiteko modu egokiagoak sortuko dituzte, genero-rol tradizionalak hausteari lotuak, eta horrek desberdintasunak eta diskriminazioak sortzen ditu.

intervención familiar y apoyo psico-socioeducativo a la población menor de edad en riesgo de desprotección.

De manera que el desarrollo del servicio en su doble dimensión de prevención e intervención a nivel psicossocioeducativo dará lugar a los siguientes tipos de intervención:

- **Intervención terapéutica:** con la intervención de un/a terapeuta familiar o psicólogo.
- **Intervención educativa:** intervención de educador/a familiar y/o educador de calle.
- **Intervención educativa-terapéutica:** intervención de un/a terapeuta y educador/a familiar y/o educador de calle.
- **Intervención en medio abierto:** intervención a través de los educadores de calle.

Para ejercer sus funciones, el servicio debe articular intervenciones individuales, familiares y grupales, pudiendo las mismas desarrollarse tanto en el domicilio familiar, (educación doméstica y familiar), como en el entorno comunitario, (educación de calle).

Así mismo, la intervención comunitaria será llevada a cabo mediante la promoción, desarrollo y gestión de programas de prevención, y/o dinamización y coordinación de los agentes y recursos comunitarios, especialmente en lo referente al apoyo en los centros escolares en cuanto a la adquisición de habilidades y conocimientos para la detección de los casos.

Se tendrán en cuenta los diferentes modelos de familia, así como las diferentes posiciones que ocupan mujeres y hombres, niños y niñas en el contexto familiar y que vendrá marcado por los roles y estereotipos en los que ambos géneros son socializados. Estos roles generarán diferentes necesidades, problemáticas específicas y formas de abordaje más adecuadas y ligadas a la ruptura de los roles tradicionales de género, que generan desigualdades y discriminaciones.



4. ZERBITZUAREN HARTZAILEAK

Babesgabetasun-arrisku arin edo ertaineko egoeran dauden adingabeak eta arrisku-egoeran dauden gazteak beren babespean dituzten familiak.

5. ZERBITZUAREN KOORDINAZIOA ETA GARAPEN OROKORRA

Erakunde esleipendunak Gizarte Zerbitzuen Saileko langileek bidalitako esku-hartze eskaera guztiari erantzun beharko dio, planteatzen diren esku-hartze sozioedukatibo eta psikosozialeko helburuak bere gain hartuz eta eskatzen diren balorazioak eta txostenak eginez.

Erakunde esleipendunak ezin badu demanda osoa bere gain hartu, horren berri emango zaio Gizarte Zerbitzuen arduradun teknikoari. Egoera aztertu ondoren, arduradun teknikoak erabakiko du, hala badagokio, neurri egokiak hartu behar diren, arreta lehenesteko irizpideak barne.

Erakunde esleipenduna arduratuko da eskaintzaren zerbitzu bakoitza (baliabide materialak eta giza baliabideak) garatzeko beharrezkoak diren baliabideak koordinatzeaz eta horien jarraipena egiteaz, Gizarte Zerbitzuen Departamentuak identifikatutako helburuak egindako plangintzaren arabera bete daitezen.

Erakunde esleipendunak koordinatzaile bat izendatuko du, kontratuaren ardura duen udaleko pertsonarekiko solaskidea izango dena. Kontratututako zerbitzua Udalak gainbegiratuta eta Andoaingo Udaleko Gizarte Zerbitzuek emandako jarraibideen arabera garatu beharko da.

6. TALDEAREN OSAERA ETA KONTRATAZIOAREN XEDEA

Profesionalen zerrenda bat jaso beharko du

4. DESTINATARIOS DEL SERVICIO

Familias que tengan bajo su protección menores de edad en situación de riesgo leve o moderado de desprotección y jóvenes que se encuentren en situación de riesgo.

5. COORDINACIÓN Y DESARROLLO GENERAL DEL SERVICIO

La entidad adjudicataria deberá atender toda la demanda de intervención remitida por el personal del Departamento de Servicios Sociales, asumiendo los objetivos de intervención socio-educativa y psicosocial que se planteen y realizando las valoraciones e informes que al respecto se soliciten.

En el supuesto que la entidad adjudicataria no pudiera hacerse cargo de toda la demanda, se comunicará esta circunstancia al Responsable Técnico de Servicios Sociales. Una vez analizada la situación, la Responsable Técnica determinará, si procede, la adopción de las medidas oportunas, incluyendo los criterios en la priorización de la atención.

La entidad adjudicataria se encargará de coordinar y llevar a cabo el seguimiento de los distintos recursos necesarios para el desarrollo de cada uno de los servicios de la oferta (medios materiales y humanos), de manera tal que los objetivos identificados desde el Departamento de Servicios Sociales se realicen de acuerdo a la planificación efectuada.

La entidad adjudicataria designará una persona coordinadora que será la interlocutora con la persona del Ayuntamiento responsable del contrato. El servicio contratado deberá desarrollarse bajo supervisión de la misma y de conformidad con las directrices dictadas por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Andoaín.

6. COMPOSICIÓN DEL GRUPO Y OBJETO DE CONTRATACIÓN

El proyecto deberá contener un listado de los



proiektuak, eta haien espezialitateari, esperientzia-urteei eta eginkizunak euskaraz betetzeko gaitasunari buruzko informazioa jaso beharko du, arautzen duen udal-ordenantzaren arabera.

Proiektua esleitu ondoren, taldeko profesionalen bati baja ematen bazaio, kontratuari atxikitako taldeak baldintza teknikoan agirietan ezarritako gutxienezko betekizunak bete beharko ditu, eta betiere Sailaren oniritziarekin.

Enpresa esleipenduna une oro arduratuko da taldean sartzen diren profesional berrien prestakuntza egokiaz.

Lehen deskribatutako helburuei heltzeko, taldeek konplexutasun- eta autonomia-maila handiak behar dituzten esku-hartzeak egiteko gai diren profesionalak izan behar dituzte, haurren eta gazteen eta haien familien beharrei behar bezala erantzuteko gai direnak, Sailaren beharren arabera. Horregatik, ekipoek honako osagai hauek izan beharko dituzte:

- Psikologo psikoterapeuta bat, lanaldi osoan, honako eginkizun hauekin:
 - Familiekiko esku-hartze psikologikoa eta esku-hartze indibiduala.
 - Balorazio- eta diagnostiko-txosten psikologikoak egitea.
 - Departamentuko teknikariekin koordinatzea: kasuak aholkatzea, orientatzea eta gainbegiratzea Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako profesionalarekin.
 - Arrisku- eta babesgabetasun-egoeren balorazioa adingabeen artean.

Profesional horrek honako hauek egin beharko ditu:

- Psikologoaren Elkargo Ofizialeko kide izatea.
- Familiar esku hartzen gutxienez 2 urteko esperientzia duela egiaztatzea.

Asteko lanaldia 35 ordukoa izango da.

profesionales, que incluirá información sobre su especialidad, años de experiencia y capacidad para desarrollar sus funciones en euskera, conforme a la ordenanza municipal que lo regula.

Una vez adjudicado el proyecto, en el caso que se diera de baja alguno de los profesionales del equipo, el equipo adscrito al contrato deberá cumplir los requisitos mínimos establecidos en los pliegos de condiciones técnicas y siempre con el visto bueno del Departamento.

La empresa adjudicataria se responsabilizará en todo momento de la adecuada formación de los nuevos profesionales que se vayan incorporando al equipo.

El abordaje de los objetivos antes descritos implica que los equipos deban dotarse de profesionales capaces de realizar intervenciones que requieren altos niveles de complejidad y autonomía, de responder de forma adecuada a las necesidades de la población infantil-juvenil y sus familias, y en función de las necesidades del Departamento. Por este motivo los equipos tendrán que estar compuestos por:

- Un/a psicólogo/a psicoterapeuta, a jornada completa, con las siguientes funciones:
 - Intervención psicológica con familias e intervención individual.
 - Realización de informes psicológicos de valoración y diagnóstico.
 - Coordinación con los técnicos de departamento: asesoramiento, orientación y supervisión de casos con los profesionales de los Servicios Sociales de Base.
 - Valoración de situaciones de riesgo y desamparo en la población menor de edad.

Será necesario que este profesional:

- Esté colegiado en el Colegio Oficial de Psicólogos.
- Acredite una experiencia en intervención familiar mínima de 2 años.

Su jornada laboral será de 35 horas semanales.



- Esku-hartze sozioedukatiboko lanbide-taldea, hiru profesionalen osatua. Horietako batek, gutxienez, emakumea izan behar du, Gipuzkoako Esku-hartze Sozialeko Hitzarmen Kolektiboaren 2 mailakoa. Konplexutasun- eta autonomia-maila handiak behar dituzten zereginen arduratuko da. Normalean, baina ez bakarrik, unibertsitate-prestakuntza (diplomatura edo antzekoak) izaten dute, esku-hartze sozialari dagozkion edo harekin zerikusia duten gaietan.

Profesionalek egiaztatu beharko dute 2 urteko esperientzia profesionala dutela gizartearen eta hezkuntzan esku hartzeko teknikak aplikatzen eta esku hartzen.

Asteko lanaldiak honako hauek izango dira:

- profesionala: 34 ordu astean.
- profesionala: 26 ordu astean.
- profesionala: 20 ordu astean.

Eginkizun hauek izango dituzte:

- Hezkuntzako esku-hartze pertsonala, individuala eta/edo familiarra.
- Haurtzaroko eta nerabezaroko arrisku- eta desanparo-egoeren balorazioa.
- Hezkuntza esku-hartze pertsonalizatua familia- eta talde-unitateetan familiekin eta adingabeekin.
- Esku-hartze komunitarioa.

Horietako batek, gainera, eginkizun hauek hartuko ditu bere gain:

- Esku-hartze psiko-sozioedukatiboko taldearen koordinazioa.
- Kudeaketa- eta antolaketa-funtzio espezifikoak.

7. EMPRESA ESLEIPENDUNAREN BETEBEHARRAK

- Langileak argi eta garbi identifikatzea, une oro, erakunde esleipendunaren berezko langile gisa.
- Erakundeak programaren garapenean sortzen dituen dokumentuak, formularioak,

- Grupo profesional de intervención socioeducativa compuesto de tres profesionales, entre las cuales, una, al menos, debe ser mujer, del nivel 2 del Convenio Colectivo de Intervención Social de Gipuzkoa, que estará encargado de tareas que requieren altos niveles de complejidad y autonomía. Normalmente, aunque no exclusivamente, con formación universitaria, (diplomatura o similares), en materias propias o relacionadas con la Intervención Social.

Será necesario que los profesionales acrediten una experiencia profesional de 2 años en intervención y aplicación de técnicas de intervención socioeducativa.

Las jornadas laborales semanales serán:

- Profesional 1: 34 horas semanales.
- Profesional 2: 26 horas semanales.
- Profesional 3: 20 horas semanales.

Tendrán las siguientes funciones:

- Intervención educativa personal, individual y/o familiar.
- Valoración de situaciones de riesgo y desamparo en la infancia y adolescencia.
- Intervención educativa personalizada en unidades familiares y grupales con familias y menores.
- Intervención comunitaria.

Uno de ellos además asumirá funciones de:

- Coordinación del Equipo de Intervención Psicosocioeducativa.
- Funciones específicas de gestión y organización.

7. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

- Identificar, claramente y en todo momento, a sus trabajadores/as como personal propio de la entidad adjudicataria.



memoriak eta abar erakunde esleipendunaren logotipoarekin identifikatu beharko dira.

- Sailak esleitutako familiei arreta ematea 10 eguneko gehieneko epean eta denborak, maiztasunak, espezializazioa eta eskakizunak errespetatuz, kasuaren arduradunaren jarraibideak betez.
- Gizarte Zerbitzuen Batzordean onartutako baldintza teknikoak, denborazkoen eta ekonomikoak zerbitzua garatzea.
- Gizarte-zerbitzuen, adingabeen babesaren eta datuen babesaren arloko araudia ezagutzea eta errespetatzea.
- Lehen aipatutako arrisku- eta babesgabetasun-egoeren larritasuna balioesteko tresnak ezagutzea eta erabiltzen jakitea.
- Egindako esku-hartzeen urteko justifikazio-memoria egitea, gutxienez honako puntu hauek bilduko dituenak:
 - Esku-hartze moten arabera banakatutako esku-hartzeen kopurua.
 - Artatutako kasuen kopurua, hilabeteka, generoaren arabera.
 - Ordu kopurua hileko.
 - Programan lan egin duten profesionalen kopurua eta horien identifikazioa eta generoa.
 - Urteko fakturazioa, guztira.
 - Zerbitzuaren zailtasunak eta hobetzeko alderdiak.

8. GIZARTE ZERBITZUEN SAILAREN EGINKIZUNAK

Gizarte Zerbitzuen Sailak horretarako izendatutako kontratuaren arduradunak koordinatu eta gainbegiratu du zerbitzua, eta honako betebeharrak izango ditu:

- Artatu beharreko kasuak hautematea eta baloratzea.
- Familia eta adingabeak motibatzea, esku-hartzea onar dezaten eta horretan lagun dezaten.
- Eman beharreko arretaren intentsitatearen

- Los documentos, formularios, memorias, etc., que genere la entidad en el desarrollo del programa deberán estar identificados con el logo de la entidad adjudicataria.
- Atender a las familias asignadas por el departamento en un plazo máximo de 10 días y respetando los tiempos, frecuencias, especialización y requerimientos, siguiendo las indicaciones del responsable del caso.
- Desarrollar el servicio de condiciones técnicas, temporales y económicas aprobadas en la Comisión de Servicios Sociales.
- Conocer y respetar la normativa del ámbito de los servicios sociales, de la protección de menores y de la protección de datos.
- Conocer y saber utilizar los instrumentos para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo y desprotección anteriormente mencionados.
- Realizar memoria anual justificativa de las intervenciones realizadas tal y que contenga al menos los siguientes puntos:
 - Número de intervenciones desglosadas en tipos de intervención.
 - Número de casos atendidos por meses, desglosado por género.
 - Número de horas por meses.
 - Número de profesionales que han trabajado en el programa y su identificación y género.
 - Facturación total anual.
 - Dificultades del servicio y aspectos de mejora.

8. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

El servicio estará coordinado y supervisado por el Responsable del contrato designado a tal efecto por el Departamento de Servicios Sociales atendiendo a las siguientes obligaciones:

- Detección y valoración de los casos a atender.
- Motivación a la familia y los menores para que acepten y colaboren en la intervención.



proposamena.

- Aldizka zerbitzuko profesionalekin koordinatzea.
- Zerbitzua kualitatiboki eta kuantitatiboki betetzen dela gainbegiratzea.
- Zerbitzuaren edozein hobekuntza planteatzea.
- Artatutako pertsonekin harremanetan egotea, haien gogobetetzearen estimazioak lortzeko, kexak jasotzeko eta proposamenak egiteko zerbitzua emateko moduari dagokionez.
- Kontratuaren exekuzioa zuzentzea eta kontrolatzea.
- Kontratua gauzatzean Administrazioaren eta kontratistaren artean sortzen diren gorabehera guztiak alde bakarretik konpontzea eta gauzatzea.
- Programaren garapena gainbegiratzea eta ebaluatzea.
- Kasuaren jarraipena egiteko bileretan parte hartzea eta emandako informazioaren arabera plana birdefinitzea.
- Familia bakoitzarekin esku hartzeko prozesuan inplikaturako baliabideen sarearekin lan egitea sustatzea.
- Familia bakoitzarekin esku-hartzearen hasiera eta amaiera erabakitzea.
- Sailak kasu bakoitzean egoki iritzitako profesionalei esleitu ahal izango die kasuaren ardura.

- Propuesta de la intensidad de la atención a prestar.
- Coordinación de manera periódica con las/os profesionales del servicio.
- Supervisión del cumplimiento cualitativo y cuantitativo del servicio.
- Plantear cualquier mejora del servicio.
- Mantener contacto con las personas atendidas, en orden a la obtención de las estimaciones de su satisfacción, recepción de quejas, propuestas... con relación al modo de emisión del servicio.
- Ejercer dirección y control de la ejecución del contrato.
- Resolver de forma unilateral y ejecutar cuantas incidencias surjan entre la Administración y el contratista en la ejecución del contrato.
- Supervisar y evaluar el desarrollo del programa.
- Participación en las reuniones de seguimiento del caso y redefinición del Plan según la información aportada.
- Promover un trabajo con la red de recursos implicados en el proceso de intervención con cada familia.
- Decidir el principio y fin de la intervención con cada familia.
- El Departamento podrá asignar la responsabilidad del caso a los profesionales que en cada caso estime oportuno.

9. EGUTEGIA

Pertsonari goizez eta/edo arratsaldean emango zaio arreta, pertsonaren edo familiaren ezaugarrien, esku hartu beharreko arloen eta esku-hartzearen helburuen arabera.

Prestazioen ordutegia egin beharreko esku-hartzeen arabera izango da.

Ordutegia malgua izango da, dauden beharren arabera.

Salbuespen gisa, esku hartzeko beste ordutegi batzuk ezarri ahal izango dira, beharrak justifikatzen badu, (herriko jaiak edo bestelakoak).

Enpresa esleipendunak zerbitzua erregulartasunez eta etengabe estaltzen dela bermatu beharko du.

9. CALENDARIO

La atención a la persona se ofrecerá en horario de mañana y/o tarde dependiendo de las características de la persona/familia y las áreas a intervenir y los objetivos de dicha intervención.

El horario de las prestaciones dependerá de las intervenciones a realizar.

El horario será flexible de acuerdo con las necesidades existentes.

Excepcionalmente, se podrán establecer otros horarios de intervención siempre que la necesidad lo justifique, (fiestas patronales o de otro tipo).



10. HIZKUNTZA OFIZIALEN INGURUAN

a) Proiektuaren aurkezpena

Enpresek aurkeztu behar duten proiektuaren txostenean, hizkuntza ofizialen trataerari zuzendutako atal bat egon beharko da.

b) Langileen hizkuntza gaitasuna:

I. lotea:

- Psikologo psikoterapeuta: C1.
- Gizarte- eta hezkuntza-arloko esku-hartzeko profesionalak: C1

a) Zerbitzuan erabiliko den hizkuntza

Herritarrek udalarekin harramanetan jartzen direnean harreman horiek zein hizkuntzatan izan nahi dituzten galdetuko dio enpresak. Enpresa adjudikazio-hartzaileak herritarren hizkuntza hautua kontuan hartu eta zereginak betetzerakoan honela jardungo du:

- Erabiltzailearekiko ahozko harremana: lehen hitza, (telefonoz, erantzungailuan, aurrez aurrekoan, bozgorailutik, bileretan,...), euskaraz izango da. Erabiltzaileak edozein unetan erabili ahal izango du hizkuntza aukeratzeko eskubidea.

Erabiltzailearekiko idatzizko harremana: parte-hartzaileentzako agiri eta komunikazio guztiak zein jardueren komunikaziorako erabiltzen dituen dibulgazio euskarriak eta komunikabideentzako oharak euskaraz edo ele bitan sortu eta bideratuko ditu enpresak.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la cobertura del servicio de forma regular y continua.

10. USO DE LAS LENGUAS OFICIALES

a) Presentación del proyecto

En el informe del proyecto que debe presentar la entidad licitadora deberá incluir un apartado dirigido al tratamiento del uso de las lenguas oficiales.

b) Capacitación lingüística de los/as trabajadores/as

Lote I:

- Psicólogo/psicoterapeuta: C1.
- Profesionales de intervención socio-educativa: C1.

a) Lengua de uso en el servicio

Cuando la ciudadanía contacte con el Ayuntamiento, la empresa le preguntará en qué idioma quiere mantener esas relaciones. La empresa adjudicataria tendrá en cuenta la opción lingüística de la ciudadanía y en el desempeño de sus tareas:

- El contacto oral con la persona usuaria: la primera palabra (por teléfono, en el contestador, presencial, por altavoz, en las reuniones) será en euskera. El usuario podrá ejercer su derecho a elegir la lengua en cualquier momento.
- El contacto escrito con la persona usuaria: la empresa creará y facilitará todos los documentos y comunicaciones a las personas participantes, así como los soportes divulgativos que utilice para la comunicación de las actividades y las notas a los medios de comunicación en euskera o en ambas lenguas.

II. LOTEA: Haurren zaugarritasun eta ondoez egoerak garaiz detektatzeko eta horietan esku hartzeko programa

1. XEDEA

Lehen Hezkuntzako 3. eta 6. mailetan eta Bigarren

LOTE II: Programa detección e intervención precoz ante situaciones de vulnerabilidad y malestar infantil

1. OBJETO

Dirigir, coordinar e impulsar el programa detección



Hezkuntzako 1. eta 2. mailetan eskolak ematen dituzten ikastetxeetan haurren zaugarritasun eta ondoeza goiz detektatzeko eta esku hartzeko programa zuzendu, koordinatu eta bultzatzea.

2. ZERBITZUAREN DEFINIZIOA

Ikastetxeei laguntzeko prestazio eta tresnen multzoa, lehen adierazleak aurkezten direnean haurren ondoeza detektatzeko eta horietan esku hartzeko estrategiak garatzen eta ezartzen laguntzeko. Programaren hartzaileak ikastetxeetako profesionalak zein familiak izango dira, baita ingurune komunitarioko beste baliabide batzuk ere.

3. METODOLOGIA

Esku hartzeko jarraitu beharreko prozesua esku hartze positiboko eredua da, hezkuntza-inguruneetako (zuzendaritza, irakasleak eta familiak) baliabideei balioa ematean oinarritua, haurren ondoeza goiz detektatzeko eta ingurune seguru eta babesleak sortzeko.

Detektatzeko, aplikazio informatiko bat eduki beharko da, haurrek une desberdinetan dituzten emozioak jasoko dituen.

Lehen Hezkuntzako 3., 4., 5. eta 6. mailetak eta Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako 1. eta 2. mailetak ikasleak izango dira hartzaileak. Honako ekintza hauek egingo dira:

- Irakasleei aholkuak ematea eta ikastetxeak zuzentzea.
- Irakasleen eta hezkuntza-arloko beste profesional batzuen prestakuntza.
- Irakasleei laguntzea.
- Irakasleei eta familiei orientazioa ematea.

Taldeko profesional bakoitza erreferentea izango da prozesu osoaren garapenean, bai banaka, bai taldeka, bai sarean lan eginez maila komunitarioan.

e intervención precoz ante situaciones de vulnerabilidad y malestar infantil en los centros escolares de la localidad, donde se imparte de 3º a 6º de Educación Primaria y 1º y 2º de Secundaria.

2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

Conjunto de prestaciones y herramientas de apoyo a los centros educativos que faciliten el desarrollo e implementación de estrategias que permitan la detección e intervención en situaciones de malestar infantil, cuando se presenten los primeros indicadores. Serán destinatarios del programa, tanto los profesionales de los centros educativos, como las familias, así como otros recursos del entorno comunitario.

3. METODOLOGÍA

El proceso de intervención a seguir es el modelo de intervención positiva basado en poner en valor los recursos de los entornos educativos, (dirección, profesorado y familias), para detectar de manera temprana el malestar infantil y crear entornos seguros y protectores.

Para la detección se deberá contar con una aplicación informática, que recoja las emociones de niños y niñas en diferentes momentos.

La población destinataria será el alumnado que cursa 3º, 4º, 5º y 6º de Educación Primaria y 1º y 2º de la Educación Secundaria Obligatoria. Las acciones a realizar serán:

- Asesoramiento al profesorado y dirección de los centros.
- Formación del profesorado y de otros profesionales del ámbito educativo.
- Apoyo al profesorado.
- Orientación al profesorado y familias.

Cada profesional del equipo será el referente en el desarrollo de todo el proceso, tanto a nivel individual, grupal, como desde un trabajo en red a nivel comunitario.



Kontuan hartuko dira haurrak sozializatu diren genero-rolak eta -estereotipoak, eta programa aplikatzean lortutako datuen genero-analisia egingo da. Datuak, beraz, sexuaren aldagaiaren arabera bildu beharko dira, programari aplikatzen zaizkion datuez gain, eta horien genero-analisia egin beharko da.

4. ZERBITZUAREN HARTZAILEAK

Programa ezarriko den ikastetxeetako profesionalak, eta horien familiak eta adingabeak.

5. ZERBITZUAREN KOORDINAZIOA ETA GARAPEN OROKORRA

Erakunde esleipendunak Gizarte Zerbitzuen Saileko langileek bidalitako esku-hartze eskaera guztiari erantzun beharko dio.

Erakunde esleipendunak ezin badu demanda osoa bere gain hartu, horren berri emango zaio Gizarte Zerbitzuen arduradun teknikoari. Egoera aztertu ondoren, arduradun teknikoak erabakiko du, hala badagokio, neurri egokiak hartu behar diren, arreta lehenesteko irizpideak barne.

Erakunde esleipenduna arduratuko da eskaintzaren zerbitzu bakoitza (baliabide materialak eta giza baliabideak) garatzeko beharrezkoak diren baliabideak koordinatzeaz eta horien jarraipena egiteaz.

Erakunde esleipendunak koordinatzaile bat izendatuko du, kontratuaren ardura duen udaleko pertsonarekiko solaskidea izango dena. Kontratututako zerbitzua Udalak gainbegiratuta eta Andoaingo Udaleko Gizarte Zerbitzuek emandako jarraibideen arabera garatu beharko da.

6. TALDEAREN OSAERA ETA KONTRATAZIOAREN

Se tendrán en cuenta los diferentes roles y estereotipos de género en los que han sido socializados los niños y las niñas y se realizará un análisis de género de los datos obtenidos durante la aplicación del programa. Los datos, por tanto, deberán ser recogidos en función de la variable sexo, además de las que ya se vengán aplicando al programa y deberá realizarse un análisis de género de los mismos.

4. DESTINATARIOS DEL SERVICIO

Los/as profesionales de los centros escolares en que se implementará el programa, y las familias y menores de los mismos.

5. COORDINACIÓN Y DESARROLLO GENERAL DEL SERVICIO

La entidad adjudicataria deberá atender toda la demanda de intervención remitida por el personal del Departamento de Servicios Sociales.

En el supuesto que la entidad adjudicataria no pudiera hacerse cargo de toda la demanda, se comunicará esta circunstancia al Responsable Técnico de Servicios Sociales. Una vez analizada la situación, la Responsable Técnica determinará, si procede, la adopción de las medidas oportunas, incluyendo los criterios en la priorización de la atención.

La entidad adjudicataria se encargará de coordinar y llevar a cabo el seguimiento de los recursos necesarios para el desarrollo de cada uno de los servicios de la oferta, (medios materiales y humanos).

La entidad adjudicataria designará una persona coordinadora que será la interlocutora con la persona del Ayuntamiento responsable del contrato. El servicio contratado deberá desarrollarse bajo supervisión de la misma y de conformidad con las directrices dictadas por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Andoaingo.

6. COMPOSICIÓN DEL GRUPO Y OBJETO DE



XEDEA

Profesionalen zerrenda bat jaso beharko du proiektuak, eta haien espezialitateari, esperientzia-urteei eta eginkizunak euskaraz betetzeko gaitasunari buruzko informazioa jaso beharko du, arautzen duen udal-ordenantzaren arabera.

Proiektua esleitu ondoren, taldeko profesionalen bati baja ematen bazaio, administrazio-baldintzen pleguetan zehaztutako lanbide-kaudimeneko irizpideak bete beharko dira, betiere Sailaren oniritziarekin.

Enpresa esleipenduna une oro arduratuko da taldean sartzen diren profesional berrien prestakuntza egokiaz.

Zerbitzua betetzeko prestakuntzari dagokionez, ezinbestekoa izango da zerbitzuaz arduratzen diren teknikariek honako baldintza hauek betetzen dituztela egiaztatzea:

- Gipuzkoako Esku-hartze Sozialeko Hitzarmen Kolektiboaren 2. mailako lanbide-taldeko bi profesional. Adierazi bezala, konplexutasun- eta autonomia-maila handienak eskatzen dituzten zereginen arduratuko dira. Normalean, baina ez soilik, Gizarte Esku-hartzeari dagozkion edo harekin zerikusia duten gaietan goi-mailako unibertsitate-prestakuntza jasotzen dute.
- Adingabeekin esku hartzen 2 urteko esperientzia profesional egiaztatua izatea.
- Haur-babesaren arloko prestakuntza.

7. ENPRESA ESLEIPENDUNAREN BETEBEHARRAK

- Langileak argi eta garbi identifikatzea, une oro, erakunde esleipendunaren berezko langile gisa.
- Erakundeak programaren garapenean sortzen dituen dokumentuak, formularioak, memoriak eta abar erakunde

CONTRATACIÓN

El proyecto deberá contener un listado de los profesionales, que incluirá información sobre su especialidad, años de experiencia y capacidad para desarrollar sus funciones en euskera, conforme a la ordenanza municipal que lo regula.

Una vez adjudicado el proyecto, en el caso que se diera de baja alguno de los profesionales del equipo, se deberán cumplir los criterios de solvencia profesional determinados en los pliegos de condiciones administrativas y siempre con el visto bueno del Departamento.

La empresa adjudicataria se responsabilizará en todo momento de la adecuada formación de los nuevos profesionales que se vayan incorporando al equipo.

Con respecto a la formación para cubrir el servicio será indispensable que los técnicos encargados del mismo acrediten que reúnen los requisitos siguientes:

- Dos profesionales pertenecientes al grupo profesional de nivel 2 del Convenio Colectivo de Intervención Social de Gipuzkoa que, tal y como indica, estará encargado de tareas que requieran máximos niveles de complejidad y autonomía. Normalmente, aunque no exclusivamente, con formación universitaria superior en materias propias o relacionadas con la Intervención Social.
- Experiencia profesional acreditada de 2 años en intervención con menores.
- Formación en protección infantil.

7. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

- Identificar, claramente y en todo momento, a sus trabajadores/as como personal propio de la entidad adjudicataria.
- Los documentos, formularios, memorias, etc., que genere la entidad en el desarrollo del programa deberán estar identificados



esleipendunaren logotipoarekin identifikatu beharko dira.

- Sailak esleitutako familiei arreta ematea 10 eguneko gehieneko epean eta denborak, maiztasunak, espezializazioa eta eskakizunak errespetatuz, kasuaren arduradunaren jarraibideak betez.
- Gizarte Zerbitzuen Batzordean onartutako baldintza teknikoak, denborazkoen eta ekonomikoak zerbitzua garatzea.
- Gizarte-zerbitzuen, adingabeen babesaren eta datuen babesaren arloko araudia ezagutzea eta errespetatzea.
- Lehen aipatutako arrisku- eta babesgabetasun-egoeren larritasuna balioesteko tresnak ezagutzea eta erabiltzen jakitea.
- Egindako esku-hartzeen urteko justifikazio-memoria egitea, gutxienez honako puntu hauek bilduko dituenak:
 - Esku-hartzeen kopurua, esku-hartze moten eta generoaren arabera banakatuta.
 - Artatutako kasuen kopurua, hilabeteka, generoaren arabera.
 - Ordu kopurua hileko.
 - Programan lan egin duten profesionalen kopurua eta haien identifikazioa eta generoa.
 - Urteko fakturazioa, guztira.
 - Zerbitzuaren zailtasunak eta hobetzeko alderdiak.

8. GIZARTE ZERBITZUEN SAILAREN EGINKIZUNAK

Gizarte Zerbitzuen Sailak koordinatuko eta gainbegiratuko du zerbitzua, eta honako betebeharrak izango ditu:

- Artatu beharreko kasuak hautematea eta baloratzea.
- Familia eta adingabeak motibatzea, esku-hartzea onar dezaten eta horretan lagun dezaten.
- Eman beharreko arretaren intentsitatearen proposamena.

con el logo de la entidad adjudicataria.

- Atender a las familias asignadas por el departamento en un plazo máximo de 10 días y respetando los tiempos, frecuencias, especialización y requerimientos, siguiendo las indicaciones del responsable del caso.
- Desarrollar el servicio de condiciones técnicas, temporales y económicas aprobadas en la Comisión de Servicios Sociales.
- Conocer y respetar la normativa del ámbito de los servicios sociales, de la protección de menores y de la protección de datos.
- Conocer y saber utilizar los instrumentos para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo y desprotección anteriormente mencionados.
- Realizar memoria anual justificativa de las intervenciones realizadas tal y que contenga al menos los siguientes puntos:
 - Número de intervenciones desglosadas en tipos de intervención y género.
 - Número de casos atendidos por meses, desglosado por género.
 - Número de horas por meses.
 - Número de profesionales que han trabajado en el programa y su identificación y género.
 - Facturación total anual.
 - Dificultades del servicio y aspectos de mejora.

8. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

El servicio estará coordinado y supervisado por el Departamento de Servicios Sociales atendiendo a las siguientes obligaciones:

- Detección y valoración de los casos a atender.
- Motivación a la familia y los menores para que acepten y colaboren en la intervención.
- Propuesta de la intensidad de la atención a prestar.
- Coordinación de manera periódica con las/



- Aldizka zerbitzuko profesionalekin koordinatzea.
- Zerbitzua kualitatiboki eta kuantitatiboki betetzen dela gainbegiratzeko.
- Zerbitzuaren edozein hobekuntza planteatzea.
- Artatutako pertsonekin harremanetan egotea, haien gogobetetzearen estimazioak lortzeko, kexak jasotzeko, eta zerbitzua emateko moduari buruzko proposamenak egiteko.
- Kontratuaren exekuzioa zuzentzea eta kontrolatzea.
- Kontratua gauzatzean administrazioaren eta kontratistaren artean sortzen diren gorabehera guztiak alde bakarretik konpontzea eta gauzatzea.
- Programaren garapena gainbegiratzeko eta ebaluatzea.
- Kasuaren jarraipena egiteko bileretan parte hartzea eta emandako informazioaren arabera plana birdefinitzea.
- Familia bakoitzarekin esku hartzeko prozesuan inplikaturako baliabideen sarearekin lan egitea sustatzea.
- Familia bakoitzarekin esku-hartzearen hasiera eta amaiera erabakitzea.
- Sailak kasu bakoitzean egokitzat jotzen dituen profesionalei esleitu ahal izango die kasuaren erantzukizuna.

9. EGUTEGIA

Pertsonari goizez eta/edo arratsaldean emango zaio arreta, pertsonaren edo familiaren ezaugarrien, esku hartu beharreko arloen eta esku-hartzearen helburuen arabera.

Prestazioen ordutegia egin beharreko esku-hartzearen arabera izango da.

Ordutegia malgua izango da, dauden beharren arabera.

10. HIZKUNTZA OFIZIALEN INGURUAN

- a) Proiektuaren aurkezpena
Enpresek aurkeztu behar duten proiektuaren txostenean, hizkuntza ofizialen trataerari

os profesionalek delako.

- Supervisión del cumplimiento cualitativo y cuantitativo del servicio.
- Plantear cualquier mejora del servicio.
- Mantener contacto con las personas atendidas, en orden a la obtención de las estimaciones de su satisfacción, recepción de quejas, propuestas... con relación al modo de emisión del servicio.
- Ejercer dirección y control de la ejecución del contrato.
- Resolver de forma unilateral y ejecutar cuantas incidencias surjan entre la Administración y el contratista en la ejecución del contrato.
- Supervisar y evaluar el desarrollo del programa.
- Participación en las reuniones de seguimiento del caso y redefinición del Plan según la información aportada.
- Promover un trabajo con la red de recursos implicados en el proceso de intervención con cada familia.
- Decidir el principio y fin de la intervención con cada familia.
- El Departamento podrá asignar la responsabilidad del caso a los profesionales que en cada caso estime oportuno.

9. CALENDARIO

La atención a la persona se ofrecerá en horario de mañana y/o tarde dependiendo de las características de la persona/familia y las áreas a intervenir y los objetivos de dicha intervención.

El horario de las prestaciones dependerá de las intervenciones a realizar.

El horario será flexible de acuerdo con las necesidades existentes.

10. USO DE LAS LENGUAS OFICIALES

- a) Presentación del proyecto
En el informe del proyecto que debe presentar la entidad licitadora deberá



zuzendutako atal bat egon beharko da.

b) Langileen hizkuntza gaitasuna:

II. lotea:

- Psikologo psikoterapeuta: C1.
- Gizartearloko esku-hartzeko profesionalak: C1

a) Zerbitzuan erabiliko den hizkuntza

Herritarrek udalarekin harramanetan jartzen direnean harreman horiek zein hizkuntzatan izan nahi dituzten galdetuko dio enpresak. Enpresa adjudikazio-hartzaileak herritarren hizkuntza hautua kontuan hartu eta zereginak betetzerakoan honela jardungo du:

- Erabiltzailearekiko ahozko harremana: lehen hitza, (telefonoz, erantzungailuan, aurrez aurrekoan, bozgorailutik, bileretan,...), euskaraz izango da. Erabiltzaileak edozein unetan erabili ahal izango du hizkuntza aukeratzeko eskubidea.

Erabiltzailearekiko idatzizko harremana: parte-hartzaileentzako agiri eta komunikazio guztiak zein jardueren komunikaziorako erabiltzen dituen dibulgazio euskarriak eta komunikabideentzako oharrak euskaraz edo ele bitan sortu eta bideratuko ditu enpresak.

incluir un apartado dirigido al tratamiento del uso de las lenguas oficiales.

b) Capacitación lingüística de los/as trabajadores/as

Lote II:

- Profesionales de intervención social: C1.

a) Lengua de uso en el servicio

Cuando la ciudadanía contacte con el Ayuntamiento, la empresa le preguntará en qué idioma quiere mantener esas relaciones. La empresa adjudicataria tendrá en cuenta la opción lingüística de la ciudadanía y en el desempeño de sus tareas:

- El contacto oral con la persona usuaria: la primera palabra (por teléfono, en el contestador, presencial, por altavoz, en las reuniones) será en euskera. El usuario podrá ejercer su derecho a elegir la lengua en cualquier momento.
- El contacto escrito con la persona usuaria: la empresa creará y facilitará todos los documentos y comunicaciones a las personas participantes, así como los soportes divulgativos que utilice para la comunicación de las actividades y las notas a los medios de comunicación en euskera o en ambas lenguas.

III. LOTE A: Gizarte-laguntzako zerbitzua

1. XEDEA

Gizarte-laguntzako zerbitzu bat abian jartzea, bazterketa arina edo moderatua duten edo hori pairatzeko arriskuan dauden pertsonentzat.

Zerbitzu hori udal-baliabide bat da, Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legearen 22. artikuluan (Gizarte Zerbitzuen sistemako Prestazio eta Zerbitzuen Katalogoa) ezarritakoa.

Aipatutako lege-testuaz gain, Gizarte Zerbitzuen

LOTE III: Servicio de acompañamiento social

1. OBJETO

La puesta en marcha de un servicio de acompañamiento social dirigido a personas en exclusión leve o moderada o en riesgo de padecerla.

Dicho servicio constituye un recurso municipal establecido en el artículo 22 Catálogo de Prestaciones y Servicios del sistema de Servicios Sociales de la Ley 12/2008 de Servicios Sociales.

Además del texto legislativo mencionado, también



Euskal Sistemaren Prestazio Zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuan ere jasotzen da, zeinak 3.3213 artikuluan ezartzen baitu udalen eskumenekoa dela gizarte- eta hezkuntza-arloko esku-hartzea eta esku-hartze psikosoziala ematea, eta l. eranskinean, 1.3 fitxan, zehazten du Gizarte Laguntzako Zerbitzua dagoela, besteak beste.

2. ZERBITZUAREN DEFINIZIOA

Bazterkeria arin edo ertaineko egoeran dauden edo hori pairatzeko arriskuan dauden pertsonentzako zerbitzua, profesional kualifikatu batekin banakako laguntza eskaintzen duena, haien gizarteratzea hobetzen laguntzen duen laguntza-harreman batean.

3. METODOLOGIA

Jarraitu beharreko esku-hartze prozesuan, oinarritzko gizarte-zerbitzuetako profesionalekin lankidetzan arituko da, laguntza tekniko oso espezializatuaren bidez, hala eskatzen zaionean, arreta pertsonalizatuko planak diagnostikatzeko eta garatzeko prozesuan.

Esku-hartze mota aldatu ahal izango da, lortzen diren helburuen eta xedeen arabera. Esku-hartze indibidualizatua egingo da, unean uneko egoerara egokitua.

Gizarteratzen laguntzen duten beste erakunde eta entitate batzuekin batera lan egingo da.

Zerbitzuaren definizioan eta garapenean kontuan hartuko dira gizonen eta emakumeen arteko desberdintasun sozialak, bai eta desberdintasun horiek aintzat hartu beharreko diskriminazio-faktoreak diren ere. Era berean, kontuan hartuko dira generoarekin lotutako alderdiak, emakumeak egoera zaurgarriagoan jartzen dituztenak aurre egin ahal izateko.

4. ZERBITZUAREN HARTZAILEAK

se recoge en el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones del sistema Vasco de Servicios Sociales, que en su artículo 3.3213 establece que es de competencia municipal la prestación de intervención socio educativa y psicosocial, definiendo en su anexo I, en la ficha 1.3 que, entre otros, se encuentra el Servicio de Acompañamiento Social.

2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

Servicio dirigido a personas en situación de exclusión leve o moderada o en riesgo de padecerla, ofreciendo un acompañamiento individualizado con un profesional cualificado, en una relación de ayuda que contribuye a mejorar su integración social.

3. METODOLOGÍA

En el proceso de intervención a seguir colaborará mediante apoyo técnico altamente especializado, cuando se le requiere, con los profesionales de los servicios sociales de base, en el proceso de diagnóstico y desarrollo de los planes de atención personalizada.

El tipo de intervención podrá ir siendo reformulada en función de los objetivos y finalidades que se vayan alcanzando. Se tratará a una intervención individualizada, ajustada a la situación de cada momento.

Se colaborará con otras instituciones y entidades que favorezcan su integración social.

En la definición y desarrollo del servicio se tendrán en cuenta las diferencias sociales entre hombres y mujeres y si estas diferencias suponen factores de discriminación que sería necesario atender. Así mismo, se considerarán aquellos aspectos relacionados con el género que sitúan a las mujeres en posiciones más vulnerables para poder hacerles frente.

4. DESTINATARIOS DEL SERVICIO



Bazterkeria arin edo ertaineko egoeran dagoen edo egoera hori pairatzeko arriskuan dagoen pertsona, baldin eta erreferentziako gizarte-langileak beharrezkotzat jotzen badu zerbitzu hori ematea.

5. ZERBITZUAREN KOORDINAZIOA ETA GARAPEN OROKORRA

Erakunde esleipendunak Gizarte Zerbitzuen Saileko langileek bidalitako esku-hartze eskaera guztiari erantzun beharko dio, planteatzen diren esku-hartze sozioedukatibo eta psikosozialeko helburuak bere gain hartuz eta eskatzen diren balorazioak eta txostenak eginez.

Erakunde esleipendunak ezin badu demanda osoa bere gain hartu, horren berri emango zaio Gizarte Zerbitzuen arduradun teknikoari. Egoera aztertu ondoren, arduradun teknikoak erabakiko du, hala badagokio, neurri egokiak hartu behar diren, arreta lehenesteko irizpideak barne.

Erakunde esleipenduna arduratuko da eskaintako zerbitzua garatzeko beharrezkoak diren baliabideak (baliabide materialak eta giza baliabideak) koordinatzeaz eta horien jarraipena egiteaz, Gizarte Zerbitzuen Departamentuak identifikatutako helburuak egindako plangintzaren arabera gauzatu daitezen.

Erakunde esleipendunak koordinatzaile bat izendatuko du, kontratuaren ardura duen udaleko pertsonarekiko solaskidea izango dena. Kontratutako zerbitzua Udalak gainbegiratuta eta Andoaingo Udaleko Gizarte Zerbitzuek emandako jarraibideen arabera garatu beharko da.

6. TALDEAREN OSAERA ETA KONTRATAZIOAREN XEDEA

Profesionalen zerrenda bat jaso beharko du proiektuak, eta haien espezialitateari, esperientzia-urteei eta eginkizunak euskaraz betetzeko gaitasunari buruzko informazioa jaso beharko du,

La persona que se encuentre en situación exclusión leve o moderada, o en riesgo de padecerla, y para la que la trabajadora social referencial considere necesario este servicio.

5. COORDINACIÓN Y DESARROLLO GENERAL DEL SERVICIO

La entidad adjudicataria deberá atender toda la demanda de intervención remitida por el personal del Departamento de Servicios Sociales, asumiendo los objetivos de intervención socio-educativa y psicosocial que se planteen y realizando las valoraciones e informes que al respecto se soliciten.

En el supuesto que la entidad adjudicataria no pudiera hacerse cargo de toda la demanda, se comunicará esta circunstancia al Responsable Técnico de Servicios Sociales. Una vez analizada la situación, la Responsable Técnica determinará, si procede, la adopción de las medidas oportunas, incluyendo los criterios en la priorización de la atención.

La entidad adjudicataria se encargará de coordinar y llevar a cabo el seguimiento de los distintos recursos necesarios para el desarrollo del servicios ofertado, (medios materiales y humanos), de manera tal que los objetivos identificados desde el Departamento de Servicios Sociales se realicen de acuerdo a la planificación efectuada.

La entidad adjudicataria designará una persona coordinadora que será la interlocutora con la persona del Ayuntamiento responsable del contrato. El servicio contratado deberá desarrollarse bajo supervisión de la misma y de conformidad con las directrices dictadas por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Andoain.

6. COMPOSICIÓN DEL GRUPO Y OBJETO DE CONTRATACIÓN

El proyecto deberá contener un listado de los profesionales, que incluirá información sobre su especialidad, años de experiencia y capacidad para desarrollar sus funciones en euskera, conforme a la



arautzen duen udal-ordenantzaren arabera.

Proiektua esleitu ondoren, taldeko profesionalen bati baja ematen bazaio, administrazio-baldintzen pleguetan zehaztutako lanbide-kaudimeneko irizpideak bete beharko dira, betiere Sailaren oniritziarekin.

Enpresa esleipenduna arduratuko da une oro lantaldean sartzen diren profesional berrien prestakuntza egokiaz.

Gizarte-laguntzako zerbitzuan, figura profesionala izango da:

- Gipuzkoako Esku-hartze Sozialeko Hitzarmen Kolektiboaren 3. mailako profesional bat, konplexutasun- eta autonomia-maila ertainak eskatzen dituzten zereginenez arduratzen dena; normalean goi-mailako prestakuntza izaten du, baina ez du zertan unibertsitarioa izan (Goi Mailako Heziketa Zikloak, Batxilergoa, etab.).
- Esku-hartze sozialean 2 urteko esperientzia profesional egiaztatua.

Lanaldia astean 8 ordukoa da, urteko 52 astekoa.

7. ENPRESA ESLEIPENDUNAREN BETEBEHARRAK

- Langileak argi eta garbi identifikatzea, une oro, erakunde esleipendunaren berezko langile gisa.
- Erakundeak programaren garapenean sortzen dituen dokumentuak, formularioak, memoriak eta abar erakunde esleipendunaren logotipoarekin identifikatu beharko dira.
- Sailak esleitutako familiei arreta ematea 10 eguneko gehieneko epean eta denborak, maiztasunak, espezializazioa eta eskakizunak errespetatuz, kasuaren arduradunaren jarraibideak betez.

ordenanza municipal que lo regula.

Una vez adjudicado el proyecto, en el caso que se diera de baja alguno de los profesionales del equipo, se deberán cumplir los criterios de solvencia profesional determinados en los pliegos de condiciones administrativas y siempre con el visto bueno del Departamento.

La empresa adjudicataria se responsabilizará en todo momento de la adecuada formación de los nuevos profesionales que se vayan incorporando al equipo.

Para el servicio de acompañamiento social, la figura profesional será:

- Un profesional perteneciente al nivel 3 del Convenio Colectivo de Intervención Social de Gipuzkoa encargada de tareas que requieren niveles medios de complejidad y autonomía; normalmente con unos niveles de formación altos, aunque no necesariamente universitaria (Ciclos Formativos de Grado Superior, Bachillerato, etc.).
- Experiencia profesional acreditada de 2 años en intervención social.

La jornada es de 8 horas semanales, 52 semanas anuales.

7. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

- Identificar, claramente y en todo momento, a sus trabajadores/as como personal propio de la entidad adjudicataria.
- Los documentos, formularios, memorias, etc., que genere la entidad en el desarrollo del programa deberán estar identificados con el logo de la entidad adjudicataria.
- Atender a las familias asignadas por el departamento en un plazo máximo de 10 días y respetando los tiempos, frecuencias, especialización y requerimientos, siguiendo las indicaciones del responsable del caso.
- Desarrollar el servicio de condiciones



- Gizarte Zerbitzuen Batzordean onartutako baldintza teknikoak, denborazkoen eta ekonomikoak zerbitzua garatzea.
- Gizarte-zerbitzuen, adingabeen babesaren eta datuen babesaren arloko araudia ezagutzea eta errespetatzea.
- Lehen aipatutako arrisku- eta babesgabetasun-egoeren larritasuna balioesteko tresnak ezagutzea eta erabiltzen jakitea.
- Egindako esku-hartzeen urteko justifikazio-memoria egitea, gutxienez honako puntu hauek bilduko dituenak:
 - Esku-hartzeen kopurua, esku-hartze motaren eta generoaren arabera bereizita.
 - Artatutako kasuen kopurua, hilabeteka, generoaren arabera.
 - Ordu kopurua hileko.
 - Programan lan egin duten profesionalen kopurua eta haien identifikazioa eta generoa.
 - Urteko fakturazioa, guztira.
 - Zerbitzuaren zailtasunak eta hobetzeko alderdiak.

8. GIZARTE ZERBITZUEN SAILAREN EGINKIZUNAK

Gizarte Zerbitzuen Sailak koordinatuko eta gainbegiratu du zerbitzua, eta honako betebeharrak izango ditu:

- Artatu beharreko kasuak hautematea eta baloratzea.
- Familia eta adingabeak motibatzea, esku-hartzea onar dezaten eta horretan lagun dezaten.
- Eman beharreko arretaren intentsitatearen proposamena.
- Aldizka zerbitzuko profesionalekin koordinatzea.
- Zerbitzua kualitatiboki eta kuantitatiboki betetzen dela gainbegiratzeko.
- Zerbitzuaren edozein hobekuntza planteatzea.
- Artatutako pertsonekin harremanetan egotea, haien gogobetetzeari estimazioak

técnicas, temporales y económicas aprobadas en la Comisión de Servicios Sociales.

- Conocer y respetar la normativa del ámbito de los servicios sociales, de la protección de menores y de la protección de datos.
- Conocer y saber utilizar los instrumentos para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo y desprotección anteriormente mencionados.
- Realizar memoria anual justificativa de las intervenciones realizadas tal y que contenga al menos los siguientes puntos:
 - Número de intervenciones desglosadas en tipos de intervención y por género.
 - Número de casos atendidos por meses, desglosado por género.
 - Número de horas por meses.
 - Número de profesionales que han trabajado en el programa y su identificación y género.
 - Facturación total anual.
 - Dificultades del servicio y aspectos de mejora.

8. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES

El servicio estará coordinado y supervisado por el Departamento de Servicios Sociales atendiendo a las siguientes obligaciones:

- Detección y valoración de los casos a atender.
- Motivación a la familia y los menores para que acepten y colaboren en la intervención.
- Propuesta de la intensidad de la atención a prestar.
- Coordinación de manera periódica con las/os profesionales del servicio.
- Supervisión del cumplimiento cualitativo y cuantitativo del servicio.
- Plantear cualquier mejora del servicio.
- Mantener contacto con las personas atendidas, en orden a la obtención de las estimaciones de su satisfacción, recepción de quejas, propuestas... con relación al



lortzeko, kexak jasotzeko, eta zerbitzua emateko moduari buruzko proposamenak egiteko.

- Kontratuaren exekuzioa zuzentzea eta kontrolatzea.
- Kontratua gauzatzean administrazioaren eta kontratistaren artean sortzen diren gorabehera guztiak alde bakarretik konpontzea eta gauzatzea.
- Programaren garapena gainbegiratzea eta ebaluatzea.
- Kasuaren jarraipena egiteko bileretan parte hartzea eta emandako informazioaren arabera plana birdefinitzea.
- Familia bakoitzarekin esku hartzeko prozesuan inplikaturako baliabideen sarearekin lan egitea sustatzea.
- Familia bakoitzarekin esku-hartzearen hasiera eta amaiera erabakitzea.
- Sailak kasu bakoitzean egokitzen dituen profesionalen esleitu ahal izango diren kasuaren erantzukizuna.

9. EGUTEGIA

Pertsonari goizez eta/edo arratsaldean emango zaio arreta, pertsonaren ezaugarrien, esku hartu beharreko arloen eta esku-hartzearen helburuen arabera.

Prestazioen ordutegia egin beharreko esku-hartzearen arabera izango da.

Ordutegia malgua izango da, dauden beharren arabera.

Salbuespen gisa, esku hartzeko beste ordutegi batzuk ezarri ahal izango dira, beharrak justifikatzen badu (herriko jaiak edo bestelakoak).

Enpresa esleipendunak zerbitzua erregulartasunez eta etengabe estaltzen dela bermatu beharko du.

10. HIZKUNTZA OFIZIALEN INGURUAN

- a) Proiektuaren aurkezpena
Enpresek aurkeztu behar duten proiektuaren txostenean, hizkuntza ofizialen trataerari zuzendutako atal bat egon beharko da.
- b) Langileen hizkuntza gaitasuna:
III. lotea:

modo de emisión del servicio.

- Ejercer dirección y control de la ejecución del contrato.
- Resolver de forma unilateral y ejecutar cuantas incidencias surjan entre la Administración y el contratista en la ejecución del contrato.
- Supervisar y evaluar el desarrollo del programa.
- Participación en las reuniones de seguimiento del caso y redefinición del Plan según la información aportada.
- Promover un trabajo con la red de recursos implicados en el proceso de intervención con cada familia.
- Decidir el principio y fin de la intervención con cada familia.
- El Departamento podrá asignar la responsabilidad del caso a los profesionales que en cada caso estime oportuno.

9. CALENDARIO

La atención a la persona se ofrecerá en horario de mañana y/o tarde dependiendo de las características de la persona y las áreas a intervenir y los objetivos de dicha intervención.

El horario de las prestaciones dependerá de las intervenciones a realizar.

El horario será flexible de acuerdo con las necesidades existentes.

Excepcionalmente, se podrán establecer otros horarios de intervención siempre que la necesidad lo justifique, (fiestas patronales o de otro tipo).

La empresa adjudicataria deberá garantizar la cobertura del servicio de forma regular y continua.

10. USO DE LAS LENGUAS OFICIALES

- a) Presentación del proyecto
En el informe del proyecto que debe presentar la entidad licitadora deberá incluir un apartado dirigido al tratamiento del uso de las lenguas oficiales.
- b) Capacitación lingüística de los/as



- Psikologo psikoterapeuta: C1.
- Gizartearloko esku-hartzeko profesionalak: C1
- a) Zerbitzuan erabiliko den hizkuntza
Herritarrak udalarekin harramanetan jartzen direnean harreman horiek zein hizkuntzatan izan nahi dituzten galdetuko dio enpresak. Enpresa adjudikazio-hartzaileak herritarren hizkuntza hautua kontuan hartu eta zereginak betetzerakoan honela jardungo du:
 - Erabiltzailearekiko ahozko harremana: lehen hitza, (telefonoz, erantzungailuan, aurrez aurrekoan, bozgorailutik, bileretan,...), euskaraz izango da. Erabiltzaileak edozein unetan erabili ahal izango du hizkuntza aukeratzeko eskubidea.
 - Erabiltzailearekiko idatzizko harremana: parte-hartzaileentzako agiri eta komunikazio guztiak zein jardueren komunikaziorako erabiltzen dituen dibulgazio euskarriak eta komunikabideentzako oharrak euskaraz edo ele bitan sortu eta bideratuko ditu enpresak.

trabajadores/as

Lote III:

- Profesionales de intervención social: C1.

a) Lengua de uso en el servicio

Cuando la ciudadanía contacte con el Ayuntamiento, la empresa le preguntará en qué idioma quiere mantener esas relaciones. La empresa adjudicataria tendrá en cuenta la opción lingüística de la ciudadanía y en el desempeño de sus tareas:

- El contacto oral con la persona usuaria: la primera palabra (por teléfono, en el contestador, presencial, por altavoz, en las reuniones) será en euskera. El usuario podrá ejercer su derecho a elegir la lengua en cualquier momento.
- El contacto escrito con la persona usuaria: la empresa creará y facilitará todos los documentos y comunicaciones a las personas participantes, así como los soportes divulgativos que utilice para la comunicación de las actividades y las notas a los medios de comunicación en euskera o en ambas lenguas.

