DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN
Gizarte Ekintza
Acción Social
Easo, 41 | Tel. 943481400 | www.donostia.eus
20006 Donostia / San Sebastián

Digitalki Sinatua
Firmado Digitalmente
Tokiko Gobernu Batzarra
Junta de Gobierno Local
TGB akordioa
Acuerdo de JGL
2024/05/14
Zinegotzi idazkaria / Concejal-a secretario-a
Miren Nekane Arzallus Iturriza
DONOSTIA, 2024KO APIRILAK 29.
SAN SEBASTIAN, 29 DE ABRIL DE 2024.

2023/111 Esp

GLUZ-ARI LAGUNTZEKO ZERBITZUEN KONTRATUA ARAUTUKO DUTEN BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA AL SMUS.

1. KONTRATUAREN XEDEA

Donostiako Udaleko Gizarte Larrialdietako Udal Zerbitzuari laguntza teknikoa emateko zerbitzuen kontratua arautuko duten baldintza teknikoak finkatzea da baldintza teknikoen agiri honen xedea.

GLUZ udal-titulartasuneko zerbitzu publiko bat da, Udalak zuzenean kudeatzen duena, eta zerbitzu horrek behar bezala funtziona dezan ondoren deskribatzen diren laguntza-zerbitzu teknikoak kontratatu behar ditu.

Kontratak antolatu eta kontrolatuko du bere langileen jarduera, eta koordinatzailearen bidez, kontratuaren garapenaren jarraipena egiteko Udalak izendatutako kontratuaren arduradunarekin harremanetan jarriko da.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) tiene por objeto fijar las condiciones técnicas por las que se ha de regir el contrato de servicios de asistencia técnica al Servicio Municipal de Urgencias Sociales del Ayuntamiento de Donostia/ San Sebastián.

El SMUS es un servicio público de titularidad municipal gestionado directamente por el Ayuntamiento que precisa para el correcto funcionamientos del mismo contratar los servicios técnicos de asistencia que se describen a continuación.

La contrata será quien organice y controle la actividad de sus personas trabajadoras y a través de la persona Coordinadora, se relacionará con la persona Responsable del contrato nombrada por el Ayuntamiento para hacer el seguimiento del desarrollo del contrato.

2. KONTRATUAREN PRESTAZIOAK

2.1. Etxerik gabeko pertsonentzako arreta

Kontratako langileek Donostiako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako erreferentziazko profesionala izango dira etxerik gabeko pertsonentzat eta Donostian bizi diren erroldatu gabeko pertsonentzat.

Erantzukizun hori Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean ezarritakoaren arabera gauzatuko da, eta, beraz, Udalak zerbitzu-protokolo edo -jarraibideen bidez ezarritako irizpideak kontuan hartuta, beren eginkizunak betetzean egiaztatzen badute jarraipena eskatzen duen esku-hartze bat egin behar dela, jarduketa-prozedura bati ekingo diote. Prozedura horrek diagnostiko bat egitea ekarriko du, eta, diagnostiko horrek hala gomendatuz gero, baita honako hauek ere: atxikitze-plan pertsonalizatu bat egitea, plan horretan jasotako neurriak abian jartzen laguntzea (prestazioak eta

2. PRESTACIONES DEL CONTRATO

2.1. Atención a personas sin hogar

El personal de la contrata ejercerá de Profesional de Referencia de los Servicios Sociales de Base de Donostia para las personas sin hogar y personas no empadronadas residentes en Donostia.

Esta responsabilidad se ejercerá en los términos de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre de Servicios Sociales y, por lo tanto, cuando, en consideración a los criterios establecidos por el Ayuntamiento mediante protocolos o instrucciones de servicio, en el ejercicio de sus funciones constaten la necesidad de proceder a una intervención que requiera un seguimiento, iniciarán un procedimiento de actuación que implicará la realización de un diagnóstico y, si dicho diagnóstico así lo aconsejara, la elaboración de un plan de atención personalizada, el acompañamiento de la puesta en marcha de las

zerbitzuak barne), eta jarraipena eta ebaluazioa egitea.

2.2. Larrialdiko arreta:

Gizarte-larrialdiko egoeratzat hartuko da aurreikusi gabeko gertaera batek eragindakoa, arrazoi naturalak edo eragindakoak direla medio, baldin eta egoera horrek pertsonen gaitasunak, bizirauteko baliabideak eta bitartekoak, gizarte- eta familia-harremanak edo -sareak eta segurtasuna eraginpean hartzen baditu eta arriskuan jartzen baditu. Egoera horretan dagoen pertsona edo pertsonak babesgabetasun larriko egoeran geratzen dira, eta berehalako eta ezinbesteko arreta behar dute gertakari horien ondoriozko gizarte-premiei aurre egiteko eta egoera larriagotzea eta kalte handiagoa eragitea saihesteko.

Era berean, larrialdiko arretatzat hartzen da Udal Gizarte Zerbitzuetara lehen aldiz sartzean etxerik gabeko pertsonei emandakoa; izan ere, fase horretan, oraindik ez da ezarriko jarraipena egitea eskatzen duen esku-hartze bat egiteko beharrik, eta helburu nagusia oinarrizko premiak betetzea izango da, premia hori balioesten den bitartean.

Larrialdi-egoera horiek pertsona, familia edo bizikidetza-unitate bati, batzuei edo biztanleriaren zati esanguratsu bati eragin diezaiekete, eta, kasu horretan, hondamendiak edo larrialdi handiak izan daitezke.

Kontrataren esku-hartzeak honako hauek bete beharko ditu larrialdi batean:

- Oinarrizko premiak (segurtasuna, elikadura, ostatua) aldi baterako estaltzen saiatzea.

- Erreferentziako profesional gisa jardutea, plegu hauetako 2.1 puntuan ezarritakoaren arabera, larrialdiari arreta ematen zaion bitartean, eta, urgentziazkoak ez diren zerbitzuetan gero arreta eman behar denean, Udalak ezarritako aplikazio-protokoloen arabera, beste profesional edo erakunde batek erreferentzia hori zein izan beharko

medidas, incluidas las prestaciones y servicios, contempladas en dicho plan, así como la realización de un seguimiento y evaluación.

2.2. Atención de urgencia:

Se entenderá por situación de urgencia social la producida por un hecho no previsto, debido a causas naturales o provocadas, que afecta y compromete las capacidades personales, los recursos y medios de subsistencia, las relaciones o redes sociales y familiares y la seguridad, quedando la persona o personas afectadas en una situación de desprotección grave, que precisa de una primera atención inmediata e ineludible para abordar las necesidades sociales derivadas de dichos hechos y evitar que la situación se agrave y les genere mayor perjuicio.

Así mismo se considera atención de urgencia a la prestada a personas sin hogar en su primer acceso a los Servicios Sociales Municipales ya que, en esta fase, todavía no se habrá establecido la necesidad de proceder a una intervención que requiera un seguimiento y el objetivo principal será la cobertura de necesidades básicas mientras se valora esa necesidad.

Estas situaciones de urgencia pueden afectar a una persona, familia o unidad de convivencia, a varias, o a una parte significativa de la población, tratándose en tal caso de catástrofes o grandes emergencias.

La intervención de la contrata en una urgencia deberá:

- Procurar la cobertura de las necesidades básicas (seguridad, alimentación, alojamiento) con carácter temporal.

- Ejercer como profesional de referencia en los términos del punto 2.1. de estos pliegos durante la atención de la urgencia y, cuando el caso requiera una atención posterior en servicios no urgentes, proponer, conforme a los protocolos de aplicación establecidos por el Ayuntamiento, qué otro u otra profesional o entidad debería ejercer esta

Easo, 41 | Tel. 943481400 | www.donostia.eus
20006 Donostia / San Sebastián

lukeen proposatzea.

- Jarduketa ebaluatzeko eta, hala badagokio, kasuaren arretari jarraipena emateko beharrezkoa den informazioa transmititzeko beharrezko dokumentazioa sortzea.

Larrialdiko arretarako, kontratak, ahal den guztietan, egoerak tipifikatu beharko ditu; protokolo operatiboak diseinatu beharko ditu bere langileentzat egoera mota bakoitzerako, eta protokolo horien arabera jokatu beharko du.

Ildo horretan, honako hauek hartuko dira ereduzko egoeratzat:

- Indarkeria matxista.
- Familia barruko indarkeria.
- Inoren kargura ez dauden adingabe atzerritarrak
- Behar adinako zaintzarik ez duten mendeko pertsonak (zaintza-premiak bat-batean gora egin duelako edo ohiko zaintzetan ezusteko porrota izan delako)
- Haurren babesgabetasuna.
- Senideei jakinaraztea, istripuetan edo suizidio-saiakeretan ondorio larriak edo latzak gertatzen direnean.
- Oinarrizko premiak asetzeko gaitasunik ez duten pertsonak.
- Suteak, hondamendiak edo muturreko meteorologia, ohiko etxebizitza berehala erabili ezin izatea dakartenak.

Jarduera-protokoloak sor ditzaketen egoeren zerrenda hori orientagarria da, eta kontratak berak ezarriko ditu kontratua behar bezala egiteko eta gauzatzeko behar diren protokoloak.

Edonola ere, beste udal-zerbitzu edo -sail batzuekin zerikusia duten protokolo guztiak kontrataren koordinatzailearen bidez artikulatu beharko dira, eta kontratuaren arduradunaren oniritzia izan beharko

referencialidad.

- Generar la documentación necesaria para evaluar la actuación y, en su caso, para trasmitir la información necesaria para dar continuidad a la atención del caso.

Para la atención de urgencia la contrata deberá, siempre que sea posible, tipificar las situaciones; diseñar protocolos operativos para su personal para cada tipo de situación y actuar conforme a dichos protocolos.

En este sentido, se considerarán situaciones tipo las siguientes:

- Violencia machista.
- Violencia intrafamiliar.
- Menores extranjeros no acompañados (MENAs)
- Personas dependientes sin cuidados suficientes (por incremento repentino de la necesidad de cuidados o por quiebra imprevista en los cuidados habituales)
- Desprotección infantil.
- Comunicación a familiares ante accidentes o intentos de suicidio con consecuencias fatales o graves.
- Personas sin capacidad de satisfacer necesidades básicas.
- Incendios, catástrofes o meteorología extrema que supongan imposibilidad de uso inmediato de la vivienda habitual.

Este listado de situaciones que puedan dar origen a protocolos de actuación es orientativo y será la misma contrata quien establecerá los protocolos necesarios para la buena marcha y ejecución del contrato.

En cualquier caso, todos los protocolos que impliquen relación con otros servicios o departamentos municipales deberán articularse a través de la Coordinadora de la contrata y contar con

dute abian jarri aurretik.

Pertsona edo familia kopuru handi bati eragiten dioten hondamendien edo larrialdi handien kasuan, kontrataren koordinatzaileak esku hartu beharko du dauden larrialdi-planen esparruan, kaltetutako pertsonei gizarte-arreta emateko protokolo propioak izatearen kalterik gabe; protokolo horiek, nolanahi ere, plan horiekin koherenteak izango dira.

Protokoloak egiteko, kontuan hartu beharko dira Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemari buruzko 12/2008 Legean eta indarrean dauden udal-erregelamenduetan jasotako printzipioak.

2.3. Baliabideak eskuratzeko kudeaketa.

2.3.1. Neguko aterpetxea

Kontratak lokal bat irekiko du meteorologia bereziki txarra den gauetan, etxerik ez duten eta beste harrera-baliabide batzuetara joan ezin diren edo joan nahi duten pertsonek gaua bertan igaro dezaten. Neguko aterpetxea irekitzen den bakoitzean, kontratak gutxienez bi profesional izan beharko ditu, eta irekita dagoen bitartean bertan egongo dira.

Kontratuaren arduradunak ezarriko ditu zerbitzu hori aktibatzeko urteko aldia, zerbitzua irekitzeko baldintza meteorologikoak eta erabiliko den espazio fisikoa.

Kontratu-izaerarik ez duen informazio gisa, 2023/2024 neguan indarrean zegoen protokoloak ezartzen du zerbitzu-aldia azaroaren 16tik martxoaren 31ra eta 22:00etatik 08:30era bitartekoa dela, eta irekitzeko irizpidea Gipuzkoako kostaldean izotzaldiengatik ezarritako alerta da.

2.3.2. Gaueko Aterpea

Kontratak kontratuaren arduradunak ezartzen duen prozedura aplikatuko du, Gaueko Aterpean zein pertsona sar daitezkeen lehenesteko, eta pertsona horiei baliabide hori erabil dezaketela eta zer baldintzatan erabil dezaketen jakinarazteko ardura

el visto bueno del responsable del contrato antes de iniciarse su puesta en práctica.

En caso de catástrofes o grandes emergencias que afecten a un número importante de personas o familias, la Coordinadora de la contrata deberá intervenir en el marco de los planes de emergencia existentes, sin perjuicio de que disponga de protocolos propios para la atención social de las personas afectadas que serán, en cualquier caso, coherentes con dichos planes.

Los protocolos deberán elaborarse teniendo en cuenta los principios recogidos en la Ley 12/2008 del Sistema Vasco de Servicios Sociales y Reglamentos municipales en vigor.

2.3. Gestión del acceso a recursos.

2.3.1. Albergue invernal

La contrata abrirá un local durante las noches en que la meteorología sea especialmente adversa para que puedan pernoctar en el mismo las personas que carezcan de domicilio y no puedan o quieran acudir a otros recursos de acogida. Siempre que se abra el Albergue invernal, la contrata deberá disponer al menos dos profesionales, que permanecerán en él durante todo el tiempo que permanezca abierto.

El periodo anual de activación de este servicio, las condiciones meteorológicas que determinen su apertura y el espacio físico que se utilice serán establecidas por el responsable del contrato.

A modo de información, que no tiene carácter contractual, el protocolo vigente en el invierno 2023/2024 establece que el período del servicio es el comprendido entre el 16 de noviembre y el 31 de marzo y el horario de 22:00 a 08:30 y el criterio de apertura es la alerta por heladas en la costa de Gipuzkoa.

2.3.2. Gaueko Aterpea

La contrata aplicará el procedimiento que establezca el responsable del contrato para priorizar qué personas pueden acceder al Gaueko Aterpea y será la encargada de comunicar a estas personas que pueden hacer uso de ese recurso y en qué

izango du.

2.3.3. Gizarte-zerbitzuen eta ostatu-establezimenduen eremuko ostatu-zerbitzuak eta gaua igarotzeko zerbitzuak.

Kontratak ostatuko udalaren gizarte-baliabideetako plaza jakin batzuetara sartzeko aukera izango du, erantzun behar dieten gizarte-larrialdiko edo -larrialdiko egoerei testuinguru seguruan erantzuteko. Ostatu-establezimenduekin ere adostu ahal izango du plazak izatea artatzen ari diren pertsonen beharrei erantzuteko.

Kontratak erabil ditzakeen udal-baliabideetako plazen kopurua eta erabilera horretarako prozesuak Donostiako Udalak ezarriko ditu.

2.3.4. Elikadura

Kontratak kontratuaren arduradunak ezartzen duen prozedura aplikatuko du, Udalaren Etxerik Gabeko Pertsonentzako Elikadura Zerbitzuetara zein pertsona sar daitezkeen lehenesteko, eta pertsona horiei zerbitzua erabil dezaketela eta zer baldintzatan erabil dezaketen jakinarazteko ardura izango du.

2.3.5. Medikazioa

Kontratak baliabide ekonomikorik ez duten pertsonei sendagaiak eskuratzeko aukera erraztuko die, betiere sendagaien beharra kasuan kasuko osasun-zerbitzuekin kontrastatu bada.

2.3.6. Beste batzuk

Kontratuaren arduradunak, agiri hauetatik ondorioztatzen diren mugekin, lehendik dauden edo aktiba daitezkeen beste baliabide batzuk erabiltzeko eskatu ahal izango dio kontratari, batez ere baliabide horiek Etxerik gabeko Pertsonei edo larrialdi-egoerei zuzenduta badaude, titulartasun pribatukoak edo beste erakunde batzuetakoak barne, udalak horiekin kudeaketa zentralizatuko sistema bat adosten badu.

3. PRESTAZIOAREN ANTOLAMENDUA.

condiciones.

2.3.3. Servicios de alojamiento y pernocta del ámbito de los servicios sociales y establecimientos de hospedaje.

La contrata podrá disponer el acceso a determinadas plazas de los recursos sociales municipales de alojamiento para responder con un contexto seguro a las diversas circunstancias de emergencia o urgencia sociales a las que deban responder. También podrá acordar con establecimientos de hospedaje disponer de plazas para responder a las necesidades de personas que estén atendiendo.

El número de plazas en recursos municipales que puedan ser usadas por la contrata así como los procesos para ese uso, serán establecidas por el Ayuntamiento de Donostia.

2.3.4. Alimentación

La contrata aplicará el procedimiento que establezca el responsable del contrato para priorizar qué personas pueden acceder a los servicios de alimentación para Personas Sin Hogar del Ayuntamiento y será la encargada de comunicar a estas personas que pueden hacer uso del servicio y en qué condiciones.

2.3.5. Medicación

La contrata facilitará el acceso a medicamentos a personas sin recursos económicos, siempre que se haya contrastado la necesidad de los mismos con los servicios sanitarios correspondientes.

2.3.6. Otros

El responsable del contrato, con los límites que se deriven de los presentes pliegos, podrá exigir a la contrata la utilización de otros recursos que ya existan o que pudieran activarse, especialmente si estos están dirigidos a PSH o a situaciones de emergencia, incluidos aquellos de titularidad privada o de otras instituciones en caso de que el Ayuntamiento acuerde con ellos un sistema de gestión centralizada.

3. ORGANIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN.

3.1. Premisak

Kontrataren antolaketa eta funtzionamendua honako premisa hauetan oinarrituko da:

- Esleipendunak bere zuzendaritza eta kudeaketa ematen dizkio kontratuari, eta kontrataren antolaketaren, garatzen dituen lanen kalitate teknikoaren eta egindako prestazio eta zerbitzuen arduraduna da, eta bere gain hartzen du enpresa-arriskua.
- Zerbitzuari atxikitako langileen zuzendaritza- eta funtzionamendu-boterea esleipendunaren eskumen esklusiboa da.
- Udalarekiko harremana koordinatzailearen figuraren bidez antolatuko da.
- Administrazioaren eta enpresa esleipendunaren arteko harremanak kontratuaren udal arduradunaren eta enpresak horretarako izendatutako koordinatzailearen bitartez baino ez dira egingo; kontratuaren Udal arduraduna ez dagoen premiazko kasuetan izan ezik. Udalak agintzen duenean, kordinatzaile honek kasuak edo zerbitzuak koordinazio-organoetan hartuko du parte.
- Udalari zerbitzu emateak ezingo du eragin, inola ere ez, enpresa esleipendunak zerbitzua emateko bere giza baliabide guztiak bideratzea.
- Edonola ere, enpresa esleipendunak ezingo du langileen legez kontrako lagapena ekar dezaketen jarduerarik egin.
- Aurrekoa gorabehera, enpresa esleipendunak Udalaren ikuskapen jarraitu, aldizkako eta antolatuaren mende jarriko du bere jarduera, eta Udalak praxi ona eta zerbitzuaren helburuetara egokitzen dela zainduko du.

3.2. Aldi baterako prestasuna.

3.1. Premisas

La organización y funcionamiento de la contrata partirá de las siguientes premisas:

- El adjudicatario aporta su propia dirección y gestión al contrato, siendo responsable de la organización de la contrata, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados y asume el riesgo empresarial.
- El poder de dirección y funcionamiento del personal adscrito al servicio es competencia exclusiva del adjudicatario.
- La relación con el Ayuntamiento se articulará a través de la figura del Coordinador.
- Las relaciones entre la Administración y la empresa adjudicataria se llevarán a cabo únicamente a través de la persona responsable municipal del contrato, o las personas que este establezca, y la persona coordinadora nombrada por la empresa a tal efecto; salvo en casos de urgencia en los que la persona responsable municipal no esté disponible. Esta persona coordinadora participará en los órganos de coordinación de casos o servicios que el Ayuntamiento le indique.
- La prestación de los servicios al Ayuntamiento no deberá suponer en ningún caso la afectación de la totalidad de los recursos humanos de la empresa adjudicataria al cumplimiento del mismo.
- En todo caso, la empresa adjudicataria no podrá realizar actos que supongan la cesión ilegal de trabajadores/as.
- No obstante lo anterior, la empresa adjudicataria someterá su actuación a la supervisión continuada, periódica y organizada del Ayuntamiento, la cual velará por la buena praxis y su adecuación a los objetivos del servicio.

3.2. Disponibilidad temporal.

Kontratak eguneko 24 orduetan jardun ahal izango du urteko 365 egunetan.

3.2.1. Aurrez aurreko arreta

Arreta presentziala izango da (Zerbitzuaren egoitzan langileak egongo dira) urteko egun guztietan 08:00etatik 20:00etara, abenduaren 25ean eta urtarrilaren 1ean eta 6an izan ezik, horietan ez baita arreta presentzialarik egongo.

Aurrez aurreko lanaldiaren zatian, kontratistak baldintza-agiri hauetako 2. puntuan zehaztutako 3 prestazioak eskainiko ditu.

Kontratak larrialdi-egoerei berehala erantzuteko prest egon beharko du, bi larrialdi edo gehiago aldi berean gertatzen direnean izan ezik. Kasu horietan, lehenik eta behin, pertsona edo pertsonak gera daitezkeen babesgabetasuna larriagoa den egoera artatuko dute.

Era berean, etxerik gabeko pertsonei premiarik gabeko arreta ematean, kontratak behar diren antolaketa-neurriak hartu beharko ditu, gutxienez hitzorduen % 75ean, eskaera egin denetik hitzordura arte igarotako denbora 7 egun naturaletik gorakoa izan ez dadin lehen hitzordua bada, eta 14 egun naturaletik gorakoa ez izateko jarraipen-hitzordua bada.

3.2.2. Arreta ez-presentziala edo arreta lokalizagarria.

Arreta presentzialaren ordutegian aurreikusi ez den denbora guztia lokalizatzeko modukoa izango da (telefonoz aurki daitezkeen guardiako langileekin).

Zati lokalizagarrian, Larrialdietako Arretaren prestazioarekin lotutako lanak bakarrik egingo dira (2.2 puntua).

3.3. Erabilgarritasun geografikoa

Kontrataren jarduera-eremuak Donostiako udalerri osoa hartzen du, eta horrek esan nahi du udalerri horretako edozein puntutan esku har dezaketen egoerei erantzun beharko zaiela.

La contrata estará en disposición de actuar las 24 horas del día los 365 días del año.

3.2.1.Atención presencial

La atención será *presencial* (con presencia del personal en la sede del Servicio) todos los días del año, en horario de 08’00 a 20’00 horas, excepto los días 25 de diciembre y 1 y 6 de enero en los cuales no habrá atención presencial.

Durante la parte de la jornada que sea presencial el contratista ofrecerá las 3 prestaciones definidas en el punto 2 de estos pliegos.

La contrata deberá estar en disposición de atender las situaciones de urgencia con inmediatez salvo en situaciones en que se produzcan dos o más urgencias de forma simultánea, en cuyo caso atenderán primero aquella en la que la desprotección en que pueda quedar la persona o personas sea más grave.

Así mismo, en la atención no urgente a personas sin hogar, la contrata deberá tomar las medidas organizativas necesarias para que, al menos, en el 75% de las citas, el tiempo transcurrido entre la solicitud de la misma y la propia cita no supere los 7 días naturales si se trata de una primera cita y no supere los 14 días naturales si es una cita de seguimiento.

3.2.2. Atención no presencial o Atención localizable.

Todo el tiempo no previsto en el horario de atención presencial la atención tendrá carácter localizable *(*con personal de guardia localizable por teléfono)

Durante la parte localizable el servicio sólo se dedicará a las labores relacionadas con la prestación de Atención de Urgencias (punto 2.2.)

3.3. Disponibilidad geográfica

El ámbito de actuación de la contrata abarca todo el término municipal de Donostia, lo cual supone que deberán atenderse las situaciones susceptibles de ser objeto de su intervención en cualquier punto de

Hala ere, kontrata Donostiako lurraldetik kanpo mugitu ahal izango da:

- Arreta behar duen premia-egoera Donostiako udalerrian gertatzen denean, baina pertsona edo pertsonak Gipuzkoako beste udalerri batean bizi direnean eta esku-hartzeak haien etxera joatea eskatzen duenean.

- Donostiako udalerritik kanpo dagoen ostatu bat erabili behar denean, beste udalerri batean kokatutako gizarte-zerbitzua delako edo ostatu bat behar delako hirian bizitoki horiek mugatuta edo agortuta daudenean, bereziki udan.

3.4. Talde profesionala

3.4.1. Kontratako taldearen koordinatzailea

Kontratak zerbitzuaren koordinatzaile gisa jardungo duen figura profesional bat ziurtatu beharko du, lantaldearen arduraduna eta buru izango dena.

Figura horri dagokio taldeak zereginak betetzen dituela gainbegiratzea, erabakiak hartzea eta beharrezko jarraibideak ematea, kontratatutako prestazioak behar bezala gauzatzen direla ziurtatzeko.

Koordinatzaile-lanak egiten dituen langileak zuzeneko arretako eginkizunak ere bete ahal izan arren, kontratuaren arduradunaren esanetara egon beharko du udaleko lanegun guztietan, 09:30etik 14:00etara, koordinazio eta komunikazio egokia ezartzeko. Bilerak, ahal dela, ordutegi horretan egingo dira, baina, larrialdi-egoerak hala eskatzen badu, beste ordu-tarte batzuetan ere egingo dira, eta modu berean erabili beharko dira.

Langile hori kanpoan den bitartean (oporrengatik, lizentziengatik, aldi baterako ezintasunengatik, etab.),

dicho término municipal.

No obstante, la contrata podrá desplazarse fuera del territorio de Donostia:

- Cuando la situación de necesidad que requiere atención se produce en el término municipal de Donostia pero la persona o personas son residentes en otro municipio de Gipuzkoa y la intervención requiere acudir a su domicilio.

- Cuando sea necesario utilizar un alojamiento que está fuera del término municipal de Donostia porque se trata de un servicio social sito en otro municipio o porque se requiere de un alojamiento en momentos en que en la ciudad se vean limitados o incluso agotados, especialmente durante la temporada estival.

3.4. Equipo profesional

3.4.1. Coordinador/a del equipo de la contrata

La contrata deberá asegurar una figura profesional que ejerza de Coordinador/a del Servicio y que será la responsable y ejercerá de jefatura del equipo de trabajo.

Corresponde a esta figura supervisar la ejecución de las tareas por parte del equipo, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de las prestaciones contratadas.

Con independencia de que la trabajadora que ejerza de Coordinadora pueda, así mismo, realizar funciones de atención directa, deberá estar a disposición del responsable del contrato todos los días laborables del Ayuntamiento de 09:30 a 14:00 horas a fin de establecer una buena coordinación y comunicación. Las reuniones también se realizarán preferentemente en dicho horario, aunque si la situación de urgencia lo hace necesario, también se realizarán en otras franjas horarias para las que tendrá que tener disponibilidad de igual manera.

Durante las ausencias de este/a trabajador/a (por vacaciones, licencias, ILT's, etc.) la contrata deberá

kontratak lantaldeari lotutako beste pertsona bat izendatu beharko du puntu honetan deskribatutako eginkizunak betetzeko.

Era berean, koordinatzailea aurkitzeko moduan edo erabilgarri ez dagoen eta aurreko paragrafoan aurreikusitako izendapena egin ez den ustekabeko larrialdi-egoerei aurre egiteko, kontratak sistema bat diseinatuko du lanean ari diren langileen artean lehentasun-hurrenkera bat ezartzeko, horietako bat automatikoki izendatu ahal izateko eginkizun horiek betetzeko. Izendapen automatiko hori baliozkoa izango da ohiko koordinatzaileak eginkizun horiek bere gain hartu arte edo dagokion izendapena egin arte.

Koordinatzaileak, bere lanaren zati bat erreferentziazko profesionalaren edo gizarte-larrialdietako arretaren eginkizunetan ematen badu, agiri hauetako 2.1 eta 2.2 puntuetan adierazitakoetan, gizarte-lanean diplomatua edo graduatua izan beharko du, Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legearen 19.4 a) artikuluaren arabera.

3.4.2. Teknikariak eta laguntzaileak.

Agiri hauetako 2. puntuan azaldutako 3 prestazioak (erreferentziako profesionala, larrialdiko arreta eta baliabideak eskuratzeko kudeaketa) gizarte-arloko teknikariek egin beharko dituzte zuzenean. Nolanahi ere, langile laguntzaileen esku utzi ahal izango dira gizarte- eta hezkuntza-kargarik gabeko zeregin zehatzak, betiere langile teknikoen ikuskaritzapean.

3.4.3. Teknikariak

Kontratak langile tekniko nahikoak izango ditu, astelehenetik ostiralera, koordinatzaileaz gain, gutxienez hiru teknikari egon daitezen aurrez aurre lanean irekiera-ordutegi osoan. Horrela, larrialdi baten aurrean, horietako bik zerbitzua eman ahal izango dute eta beste bat zerbitzuan geratuko da gainerako prestazioei jarraipena emateko, bertara joan daitezkeen pertsonei arreta emateko eta/edo larrialdian dauden langileei laguntza logistikoa

designar a otra persona vinculada al equipo para ejercer las funciones descritas en este punto.

Así mismo, para abordar situaciones de urgencia imprevistas en las que el coordinador o coordinadora no está localizable o disponible, y no se ha realizado la designación prevista en el párrafo anterior, la contrata diseñará un sistema que establezca una prelación entre los trabajadores que sí están trabajando, de forma que permita designar de forma automática a uno de ellos/ellas para realizar estas funciones. Esta designación automática será válida hasta que pueda asumir esas funciones el/la coordinador/a habitual o se realice la designación correspondiente.

La persona coordinadora, en caso de dedicar parte de su trabajo a las funciones de profesional de referencia o de atención de urgencias sociales señaladas en los puntos 2.1. y 2.2. de estos pliegos deberá ser diplomada o graduada en trabajo social de conformidad con el artículo 19.4 a) de la Ley 12/2008, de Servicios Sociales.

3.4.2. Personal técnico y personal auxiliar.

Las 3 prestaciones expuestas en el punto 2 de estos pliegos (Profesional de referencia; Atención de Urgencia y Gestión de acceso a recursos) deberán ser realizadas directamente por personal técnico del área social. Todo ello sin perjuicio de que haya tareas concretas sin carga socioeducativa que puedan ser encomendadas al personal auxiliar que, en cualquier caso, las realizará bajo la supervisión del personal técnico.

3.4.3. Personal técnico

La contrata contará con personal técnico suficiente para que, de lunes a viernes, además de la coordinadora, haya, al menos, tres personas técnicas trabajando de forma presencial en todo el horario de apertura, de forma que, ante una urgencia, dos de ellas puedan atenderla y otra se quede en el servicio para dar continuidad al resto de prestaciones, atender a las personas que pudieran acudir al mismo y/o sirva de apoyo logístico a los

emateko.

Kontratan, larunbat, igande eta jaiegunetan, gutxienez, bi teknikarik lan egingo dute aurrez aurre, irekitzeko ordutegi osoan.

Arretaren intentsitate handia eskatzen duten kasuetan erreferentziazko profesionalaren prestazioa modu egokian gauzatzeko helburuarekin, kontratak txandak antolatuko ditu, gutxienez bi teknikarik zerbitzuan arreta presentziala aste guztietan astelehenetik ostiralera, jaiegunetan izan ezik.

Artikulu honen ondorioetarako, koordinazio-bileretan parte hartzea, prestakuntza-ikastaroetan parte hartzea eta etxeko bisitak bezalako jarduerak zerbitzuan egotearekin pareka daitezke, nahiz eta horiek zerbitzuaren bulegoetatik kanpo eman.

Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legeak (19.4 artikulua) ezartzen duen bezala, erreferentziazko profesionalaren funtzioak betetzen dituzten langile guztiak gizarte-lanean diplomatuak edo gizarte-lanean graduatuak izango dira.

Horregatik, 2.1. puntuan (erreferentziazko profesionala) eta 2.2. puntuan (larrialdietako arreta) adierazitako eginkizunak betetzen dituzten kontratako langile guztiek titulazio hori izan beharko dute.

Baliabideak eskuratzeko kudeaketa (2.3 puntua) gizarte-arloko graduatuek, lizentziadunek, diplomadunek edo goi-mailako teknikariek egin ahal izango dute; hala ere, beren lanaren zati bat erreferentziazko profesionalaren funtzioetara bideratzen badute (2.1 eta 2.2 puntuak), gizarte-lanean diplomatuak edo graduatuak izan beharko dute.

Kontratak kontratan zerbitzuak ematen dituzten teknikarien gaitasuna bermatu beharko du, zehazki:

- Kontratan erreferentziazko profesional gisa jarduten duen enpresa esleipenduneko langile bakoitzak Gizarte Zerbitzuen Legearen aginduak ezagutu eta bete beharko

trabajadores que están en la urgencia.

Los sábados, domingos y festivos en la contrata trabajarán con carácter presencial, al menos, dos personas técnicas durante todo el horario de apertura.

Con el objetivo de ejercer de forma adecuada la prestación de profesional de referencia en casos que requieren gran intensidad de atención, la contrata organizará los turnos de forma que garantice que, al menos, dos personas técnicas realicen atención presencial en el servicio todas las semanas de lunes a viernes salvo festivos.

A los efectos de este artículo, se considera que la participación en reuniones de coordinación, la participación en cursos de formación y actuaciones como visitas domiciliarias, son equiparables a la presencia en el servicio aunque estas se dieran fuera de las dependencias del mismo.

Tal y como establece la Ley 12/2008 de Servicios Sociales (Art. 19.4) todo el personal que desarrolle las funciones de profesional de referencia será diplomado en trabajo social o graduado en trabajo social.

Por ello todo el personal del contrata que realice las funciones señaladas en los puntos 2.1. (profesional de referencia) y en el 2.2. (atención de urgencias) deberá contar con esta titulación.

La prestación de Gestión de acceso a recursos (punto 2.3) podrá ser realizada por personas graduadas, licenciadas, diplomadas o técnicas superiores del ámbito social, si bien, en caso de dedicar parte de su trabajo a las funciones de Profesional de referencia (puntos 2.1. y 2.2.) deberán ser diplomadas o graduadas en trabajo social.

La contrata deberá garantizar la capacidad del personal técnico que preste servicios en el contrata y, en concreto:

- Cada trabajador/a de la empresa adjudicataria que ejerza como profesional de referencia en la contrata deberá conocer y cumplir los mandatos de la Ley de Servicios

ditu, berari dagokion guztian, eta, bereziki, erabiltzaileen eskubide eta betebeharrei dagokienez.

- Kontratak planteatzen duen zeharkakotasuna dela eta, kontratak bermatu beharko du erreferentziako profesional gisa diharduten langileek eskura dituzten gizarte-baliabideak eta hirian eskuragarri dagoen beste edozein ezagutzen dituztela, eta haien erantzukizuna izango da baliabideen ezaugarriei, sarbide-irizpideei eta izapidetze-sistemei buruzko beharrezko informazioa eguneratuta edukitzea.
- Sentsibilitatea eta hautemateko eta behatzeko dohainak, hirian sortzen diren problematikak detektatzeko eta aztertzeko lanak egiteko.
- Talde-lanerako gaitasuna.
- Diagnostikatzeko eta esku hartzeko arintasuna, Zerbitzuan gertatzen diren egoerek, batzuetan, berehalako erantzunak eskatzen baitituzte.
- Gizarte-fenomenoak azaltzen dituzten teoriak eta gizarte-laneko teknika adierazgarrienak sakonki ezagutzea:
  - Etxegabetasuna, immigrazio ekonomikoa, aterpea eta abar azaltzen dituzten teoriak.
  - Diagnostiko-adierazleak erabiltzea balioespenak egiteko eta artatu beharreko egoerei buruzko lan-plana ezartzeko.
  - Elkarrizketa maneiatzea.
  - Bitartekotza-teknikak eta gatazkak ebazteko teknikak.
  - Banakako eta taldeko esku-hartze metodoak.

Sociales en todo cuanto le concierne y, especialmente, en cuanto a derechos y deberes de las personas usuarias se refiere.

- Debido a la transversalidad que plantea la contrata, la contrata deberá garantizar que el personal que ejerza como profesional de referencia conozca los recursos sociales a disposición, así como de cualquier otro disponible en la ciudad, siendo su responsabilidad mantener actualizada la información necesaria sobre las características de los recursos, los criterios de acceso y los sistemas de tramitación.
- Sensibilidad y dotes de percepción y observación, para realizar tareas de detección y prospección de las diferentes problemáticas que se presenten en la ciudad.
- Capacidad para trabajo en equipo.
- Agilidad para diagnosticar e intervenir, ya que las situaciones que se presentan en el Servicio requieren, en ocasiones, de respuestas inmediatas.
- Profundo conocimiento de teorías explicativas de los fenómenos sociales y las técnicas más representativas del Trabajo Social:
  - Teorías explicativas del sin-hogarismo, de la inmigración económica, refugio, etc.
  - Utilización de indicadores de diagnóstico para realizar las valoraciones y establecer un plan de trabajo respecto a las diferentes situaciones a atender.
  - Manejo de la entrevista.
  - Técnicas de mediación y resolución de conflictos.
  - Métodos de intervención individual y grupal.

- Krisietan esku hartzeko teknikak.
- Gizarte-baliabideak eta horietara iristeko prozedurak zehatz-mehatz ezagutzea.
- Kulturarteko esku-hartzerako gaitasunak (jatorri kultural desberdineko pertsonekin)

3.4.4. Laguntzaileak.

Astelehenetik ostiralera, gutxienez 9 orduz, eta larunbatetan, igandeetan eta jaiegunetan 5 orduz, kontratak eginkizun osagarriak izango ditu, hala nola, sarrera antolatzea, atezaindegia, bisitak jasotzea, itzulpen ez ofiziala edo tresna hutsez laguntzea (inolako hezkuntza-kargarik edo esku-hartzerik gabe).

Eginkizun laguntzaile horiek betetzen dituzten langileek honako baldintza hauek bete beharko dituzte:

- Esku-hartze sozialaren eremuan goi-mailako prestakuntza izatea edo, prestakuntza hori izan gabe, azken 24 hilabeteetan gutxienez 6 hilabetez gizarte-bazterkeriako egoeran dauden pertsonei arreta ematen lan egin izana egiaztatzea.
- Eguneroko bizitzako egoeretan bertako hiztunekin hitz egiteko behar adinako arabiera-ezagutza egiaztatzea, hizkuntza horretan prestakuntza eskaintzen duen eskola, erakunde edo akademia batek emandako ziurtagiri baten bidez.
- Kontratu honen ondorioetarako, gutxienez lehen hezkuntza arabieran egin duten pertsonek eta arabiera familia-hizkuntza gisa izan dutenek ez dute hizkuntza-ezagutza egiaztatu beharrik izango. Egoera horietan, ordea, Udalak probaren bat egin ahal izango du hizkuntzaren ezagutza maila egin beharreko lanak behar bezala egiteko nahikoa dela egiaztatzeko.

- Técnicas de intervención en crisis.
- Conocimiento exhaustivo de los recursos sociales y de los procedimientos de acceso a los mismos.
- Competencias en intervención intercultural (con personas de origen cultural diverso)

3.4.4. Personal auxiliar.

Durante al menos 9 horas diarias de lunes a viernes y 5 horas los sábados, domingos y festivos, la contrata deberá contar con personal dedicado a funciones auxiliares tales como la organización del acceso, portería, recepción de visitas, traducción no oficial o acompañamientos puramente instrumentales (sin ningún tipo de carga educativa o de intervención).

El personal que realice estas funciones auxiliares deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Tener formación superior en el ámbito de la intervención social o bien, careciendo de esta formación, acreditar haber trabajado atendiendo a personas en exclusión social al menos 6 meses en los últimos 24.
- Acreditar conocimientos de árabe suficientes para mantener una conversación con hablantes nativos en situaciones de la vida cotidiana mediante un certificado emitido por una escuela, organismo o academia que ofrezca formación en este idioma.
- A efectos de este contrato no será necesario que acrediten el conocimiento del árabe las personas que han cursado, al menos, formación primaria en este idioma, así como las personas que han tenido el árabe como lengua familiar. En estas situaciones, sin embargo, el Ayuntamiento podrá realizar alguna prueba para comprobar que el nivel de conocimiento del idioma es suficiente para el correcto desarrollo de las tareas a

realizar.

3.5. Etengabeko prestakuntza

Kontratak profesionalki eta teknikoki gaitu beharko ditu langileak eman behar duten zerbitzuaren berezko gaietan. Horretarako, etengabeko prestakuntza nahikoa eta egokia eskaini beharko die langileei.

Enpresa lizitatzaileak prestakuntza horren plangintza bat aurkeztu beharko du, baldintza administratibo partikularren agiriko esleipen-irizpidetan ezarritakoaren arabera.

3.5. Formación continua

La contrata deberá capacitar profesional y técnicamente a las personas trabajadoras en materias propias del servicio que deban prestar. Para ello deberá ofrecer a su personal formación continua, suficiente y adecuada.

La empresa licitadora deberá presentar una planificación de esta formación en los términos que se establecen en los criterios de adjudicación del pliego de clausulas administrativas particulares.

3.6. Larrialdietan esku hartzeko gutxieneko taldea

Larrialdiko esku-hartzeren bat egiten den lekura joan behar bada, gutxienez bi langile joango dira.

3.6. Equipo mínimo de intervención en urgencias

Siempre que se produzca una intervención de urgencia que requiera desplazamiento al lugar donde esta se está produciendo, el equipo mínimo que se desplazará será de dos trabajadores o trabajadoras.

3.7. Lokalizazioa.

Kontratako langileek, larrialdi-egoerei erantzuteko edo zerbitzuari lotutako beste edozein zeregin egiteko Zerbitzuaren bulegoetatik alde egin behar badute, bai eta presentziazkoak ez diren larrialdiei arreta emateko ordutegietan "guardian" daudenek ere, haien lokalizazioa telefonoz bermatu beharko dute.

3.7. Localización.

El personal de la contrata que tenga que abandonar las dependencias del Servicio para atender situaciones de urgencia o para realizar cualquier otra tarea vinculada al servicio así como quienes estén “de guardia” en los horarios atención a las urgencias no presenciales, deberán garantizar su localización por teléfono.

3.8. Ordezkapenak.

Kontratako langileen absentziak (aldi baterako ezintasuna, lizentziak, baimenak) kasuen % 100ean ordeztu beharko dira lehen egunetik aurrera, aurreikus daitezkeen egoeretan, eta bigarren egunetik aurrera, aurreikusi ezin diren egoeretan.

Aurrekoa gorabehera, kontratak gai izan beharko du une oro bi profesionalekin larrialdiko egoerei erantzuteko antolatzeko.

3.8. Sustituciones.

Las ausencias (ILT, licencias, permisos) del personal del contrata deberá sustituirse en el 100% de las ocasiones a partir del primer día en las situaciones previsibles y desde el segundo en las no previsibles.

No obstante lo anterior, la contrata deberá ser capaz de organizarse para atender las situaciones de urgencia con dos profesionales en todo momento.

4. PROTOKOLO OPERATIBOAK ETA KOORDINAZIOA.

Kontrataren koordinatzailea, kontratuaren arduradunak ezarritako jarraibide eta prozedurei jarraituz, larrialdietako gainerako arreta-zerbitzuekin koordinatuko da (Udaltzaingoa, Harrera Sozialeko

4. PROTOCOLOS OPERATIVOS Y COORDINACIÓN.

La coordinadora de la contrata, siguiendo las instrucciones y procedimientos establecidos por la persona responsable del contrato, se coordinará con el resto de servicios de atención a Urgencias

Zentroa, genero-indarkeriaren biktima diren adingabe edo emakumeentzako harrera-zentroak, babes zibileko zerbitzuak, suteak prebenitzeko zerbitzuak, osasun-zerbitzuak, Ertzaintza, etab.), larrialdi-egoerek eragindako gizarte-premiei erantzuteko. Koordinazio hori bermatzeko tresna nagusia "Protokolo operatiboak" izango dira (hauek kontratuaren arduradunak onartu beharko ditu aurrez).

(Guardia Municipal, Centro de Acogida Social, Centros de acogida para menores o para mujeres víctimas de violencia de género, Servicios de protección civil, Servicios de prevención de incendios, Servicios Sanitarios, Ertzantza, etc…) para dar respuesta a las necesidades sociales derivadas de las situaciones de urgencia. La principal herramienta para garantizar esta coordinación serán los “Protocolos operativos” (que deberán ser previamente aprobados por el responsable del contrato).

Protokolo horiei dagokienez, kontrataren erantzukizuna izango da:

- Horiek idaztea.
- Agindu zaizkion eginkizunak betetzea.
- Protokolo berriak ezartzeko beharra hautematea.

En cuanto a estos protocolos será responsabilidad de la contrata:

- Redactar los mismos.
- Cumplir las funciones que se le hayan encomendado en los mismos.
- Detectar la necesidad de establecer nuevos protocolos.

Kontrata behartuta egongo da zerbitzuko langileentzat egiten dituen protokolo operatibo edo lan-jarraibide guztiak jasotzen dituen eskuliburu bat egitera. Informazio hori eguneratuta eta teknikari guztientzat eskuragarri egon beharko da, egin beharreko lanen izaera eta inguruabarrak kontuan hartuta. Langileentzako eskuliburu hau bi hizkuntzetan egongo da eskuragarri, euskaraz eta gaztelaniaz.

La contrata estará obligada a realizar un manual que recoja todos los protocolos operativos o instrucciones de trabajo que elabore para sus trabajadores en el servicio. Esta información deberá estar actualizada y disponible para todos los/as técnicos/as en todo momento dada la naturaleza y circunstancias de las tareas a realizar. Este manual para el personal estará disponible en los dos idiomas, euskera y castellano.

Eskuliburu hori kontratuaren arduradunaren eskura egongo da.

Este manual estará a disposición de la persona responsable del contrato.

Hirugarrenekin koordinatzea eskatzen duten larrialdi-egoeretan, kontratak autonomia izango du unean-unean egokitzat jotzen dituen erabakiak hartzeko. Horrek guztiak ez du esan nahi, ordea, kontratuaren arduadunak aurrerago aztertuko ez dituenik, hala badagokio, prozeduretan hobekuntzak ezartzeko. Kontratak hobekuntza horiek bere prozeduretan aztertu beharko ditu.

En su intervención en situaciones de urgencia que requieran coordinación con terceros, la contrata tendrá autonomía para tomar las decisiones que considere oportunas en cada momento. Todo ello sin perjuicio de que las mismas se sometan a un análisis posterior por parte del responsable del contrato para, en su caso, establecer mejoras en los procedimientos. La contrata vendrá obligada a considerar estas mejoras en sus procedimientos.

Kolektibo espezifikoei arreta ematean, hala nola genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei, babesik gabeko adingabeei, mendeko pertsonei edo baztertuta dauden pertsonei, kontratako langileek

Si, en la atención a colectivos específicos tales como mujeres víctimas de violencia de género, menores en desprotección, personas dependientes o personas en exclusión, el personal de la contrata

uste badute egoerak hala eskatzen duela, Udaleko profesionalen iritzia jaso ahal izango dute, antzeko egoerei arreta ematen adituak edo arduradunak direnak.

considera que la situación lo requiere, podrá recoger la opinión de profesionales del Ayuntamiento expertos o responsables en la atención de situaciones semejantes.

5. KONTRATAREN KOKAPENA.

Kontratak plegu hauetan araututako arreta presentziala egingo du Udalak horretarako bere eskura jartzen dituen lokaletan. Kontratu hau gauzatzeko, lokal horiek Easo kaleko 41. zenbakian dagoen eraikinean kokatzea aurreikusten da, baina Udalak kokapen hori aldatu ahal izango du, egoki iritziz gero, betiere Donostiako udal-mugartean.

5. UBICACIÓN DE LA CONTRATA.

La contrata realizará la atención presencial regulada en estos pliegos en los locales que el Ayuntamiento ponga a su disposición para este fin. Para la ejecución de este contrato se prevé que esos locales se sitúen en el edificio sito en la C/Easo 41 si bien el Ayuntamiento podrá cambiar esta ubicación si lo considera oportuno, siempre dentro del término municipal de San Sebastián.

6. LARRITASUN BEREZIKO GERTAERAK

Gizarte-egoerak hala eskatzen duenean, urgentziagatik, larritasunagatik, egoera horrek eragindako pertsona-kopuruagatik edo sortutako alarma sozialagatik, kontratak berehala eta lehentasunez jakinarazi beharko dizkio kontratuaren arduradunari.

6. HECHOS DE ESPECIAL GRAVEDAD.

Cuando la situación social lo requiera, por motivos de urgencia, gravedad, número de personas afectadas por las misma o alarma social generada, la contrata deberá notificarlas con carácter inmediato y prioritario al responsable del contrato.

Krisi-mahaia eratuta geratu bada, kontratak mahai horrek agindutakoaren mende jarriko ditu bere jarduketak.

En caso de que haya quedado constituida la Mesa de Crisis, la contrata someterá sus actuaciones a los dictados de la misma.

Krisi-mahaia edo udal larrialdiko mahaia kabinete edo batzorde bat da, Donostiako Udal Larrialdi Planeko Zuzendariak, alkateak edo zinegotzi ordezkariak (hala badagokio) deituta biltzen dena, eta helburutzat du ekintzak ebaluatu eta koordinatzea, dagozkion plan eta protokoloetan ezarritakoaren arabera, udalerrian sortzen diren krisi, larrialdi edo mehatxu motei aurre egiteko.

La Mesa de Crisis o de emergencia municipal, es un gabinete o comité convocado por el Director del Plan de Emergencia Municipal, el Alcalde o el Concejal delegado en su caso, con el fin de evaluar y coordinar las acciones, que de acuerdo a lo establecido por los planes y protocolos existentes, permiten afrontar los distintos tipos de crisis, emergencias o amenazas que surgen en el término municipal.

Krisi-mahaia, behin eratuta, larrialdiaren zuzendaritza organoa izango da, eta ahalmen betearazlea izango du.

Una vez constituida, la Mesa de Crisis es el Órgano de Dirección de la Emergencia con capacidad ejecutiva.

7. DATU PERTSONALEN BABESA ETA UDAL-INFORMAZIOAREN SEGURTASUNA.

Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorraren arabera (2016/679 EB), adjudikazioduna izango da tratamenduaren arduraduna, eta, beraz, datu pertsonalak tratatzeko betebeharra izango du, datu

7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN MUNICIPAL.

Conforme al Reglamento General de Protección de Datos (UE 2016/679), el adjudicatario ostentará la condición de encargado del tratamiento y, como tal, quedará obligada a tratar los datos de carácter

pertsonalak babesteko unean-unean indarrean dagoen eta Donostiako Udalak ezarritako printzipioen arabera, hura izango baita tratamenduaren arduraduna.

personal a los que debiera acceder durante su ejecución de acuerdo con la normativa a los principios de protección de datos de carácter personal vigente en cada momento y establecidos por el Ayuntamiento de San Sebastián, quien ostentará la condición de responsable del tratamiento.

Arduradunaren tratamendua tratamendu-enkarguzko kontratu baten bidez arautuko da. Kontratu horrek arduraduna erantzulearekiko lotuko du, eta tratamenduaren objektua, iraupena, izaera eta helburua, datu pertsonalen mota eta interesdun-kategoriak, eta arduradunaren betebeharrak eta eskubideak ezarriko ditu.

El tratamiento por el encargado se regirá por un contrato de encargo de tratamiento que vinculará al encargado respecto del responsable y establecerá el objeto, la duración, la naturaleza y la finalidad del tratamiento, el tipo de datos personales y categorías de interesados, y las obligaciones y derechos del responsable.

Gainera, kontratuaren xedeak betetzeko baino ez ditu tratatuko kontratak datu pertsonalak, eta esleipendunak isilpean gorde beharko ditu lizitazioaren xede diren zerbitzuak ematen hasi zirenetik eskura dituen, izan dituen edo izan ditzakeen datu pertsonal guztiak. Era berean, enpresatik kanpoko edozein pertsonak datu pertsonaletarako sarbidea zaindu eta eragotzi beharko du, baita Donostiako Udalerako zerbitzuak ematen amaitu ondoren ere.

Además, el tratamiento de datos personales por parte del contrata se realizará única y exclusivamente para el cumplimiento de los fines objeto del contrato y el adjudicatario quedará obligada a guardar secreto de todos los datos de carácter personal a los que tenga, haya tenido o pueda tener acceso o constancia desde el inicio de la prestación de el/los servicios objeto de esta licitación. Igualmente, deberá custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier persona ajena a la empresa, incluso después de que finalice la prestación de servicios para el Ayuntamiento de San Sebastián.

Ildo beretik, esleipendunak bermatu beharko du datu pertsonalak tratatzeko baimena duten pertsonek konfidentzialtasuna errespetatzeko konpromisoa hartzen dutela idatziz, DBEOren 5.1.f) artikuluak ezartzen duen bezala.

En este mismo sentido, el adjudicatario quedará obligado a garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan por escrito a respetar la confidencialidad, como establece el artículo 5.1.f) del RGPD.

8. TRESNA ETA ERREGISTRO INFORMATIKOAK.

8. HERRAMIENTAS Y REGISTROS INFORMÁTICOS.

Segurtasun Eskema Nazionalaren 2.3 artikuluaren arabera, datuen tratamenduaren arduradunak bermatu beharko du kontratistek ematen dituzten zerbitzuak bat datozela SENekin eta DBEOrekin.

En cumplimiento de lo establecido en el art. 2.3 del Esquema Nacional de Seguridad el responsable del tratamiento de datos deberá garantizar que los servicios prestados por los contratistas sean de conformidad con el ENS y el RGPD

Beraz, kontratak tratamenduaren arduradunaren oniritzia duten tresna eta erregistro informatikoak bakarrik erabili beharko ditu. Horrela, etxerik gabeko pertsonen arretari jarraipena eman ahal izango zaio,

Por tanto, la contrata deberá utilizar exclusivamente las herramientas y registros informáticos que cuenten con el visto bueno del responsable de tratamiento. De esta forma se podrá dar continuidad

larrialdiko esku-hartzeetarako eta baliabideak kudeatzeko beharrezkoa den informazioa eduki ahal izango da, eta ENS eta DBEOen araudi aplikagarrian ezarritako segurtasun-maila teknikoak bermatu ahal izango dira.

Nolanahi ere, esleipendunak berariaz debekatuta dauka udalak bere esku jartzen dituen tresna informatikoak erabiltzea, ez kontratuaren xedearekin zuzenean lotuta ez dauden jardueretarako, ezta enpresako zuzendaritzak bere langileekin duen jardunarekin zerikusia duten gaietarako ere.

9. URTEKO MEMORIA.

Kontratak jardueren urteko memoria aurkeztu beharko du. Memoriak honako hauek jasoko ditu:

- Estatistika-mailako esku-hartzeari buruzko datuak. Datu horietan nahitaez sartu beharko dira sexuaren eta nazionalitatearen aldagaiak.
- Jardueraren adierazleak eta kontratuaren xedearekin lotutako emaitzak.
- Memoria ekonomikoa, zerbitzuak emateko aldian egindako gastuen banakapena barne, lehiaketan aurkeztutako aurrekontu banakatua bete dela justifikatzeko.
- Aparteko kapitulua hautemandako arazoei eta hobetzeko proposamenei buruz.

10. MANIOBRA-FUNTSA

Kontratak maniobra-funts bat kudeatu beharko du –berehala eskuragarri dagoen diru-kopuru bat –, arreta osatzen duten pertsonen aparteko premiei erantzuteko. Kontratuaren arduradunak ezarriko ditu funts hori erabiltzeko kontuan hartu beharko diren irizpideak, eta ezarriko den moduan ordainduko ditu kontratuaren gastuak, gehienez 15,576 € urtean (%10 bez kanpo).

Esleipendunak gastatutako zenbatekoen gastuak

a la atención de las personas sin hogar y disponer de la información necesaria para sus intervenciones de urgencia y para la gestión de recursos, y garantizar los niveles técnicos de seguridad establecidos en la normativa aplicable de ENS y RGPD.

En cualquier caso, queda expresamente prohibido al adjudicatario usar las herramientas informáticas que el Ayuntamiento ponga a su disposición para actividades que no estén directamente vinculadas con el objeto del contrato ni para cuestiones relacionadas con el ejercicio de la dirección de la empresa con sus trabajadores.

9. MEMORIA ANUAL.

La contrata deberá presentar una memoria anual de actividades. Esta memoria contendrá:

- Datos de intervención a nivel estadístico en los que obligatoriamente deberá incluir las variables de sexo y nacionalidad.
- Indicadores de actividad y resultados vinculados con el objeto del contrato.
- Memoria económica que habrá de incluir un desglose de los gastos realizados durante el periodo de prestación del servicios, justificativo del cumplimiento del presupuesto desglosado presentado en el concurso.
- Capítulo aparte respecto a problemas detectados y propuestas de mejora.

10. FONDO DE MANIOBRA

La contrata deberá gestionar un fondo de maniobra –una cantidad de dinero a disposición inmediata-- para la atención de necesidades excepcionales de las personas que atiendan. El responsable del contrato establecerá los criterios que se deberán tener en cuenta para hacer uso de dicho fondo y correrá con los gastos del mismo en la manera que se establezca, hasta un máximo de 15.576 € anuales (10% iva no incluido).

El adjudicador correrá con los gastos de las cuantías

ordainduko ditu, ezarritako irizpideekin bat etorri gabe, eta azken destinoa agiri bidez frogatu ezin denean. Era berean, kontratak bi hilean behin funts horrekin egindako gastuen zerrenda aurkeztu beharko du.

11. KONTRATAK ETA UDALAK EMAN BEHARREKO BALIABIDE MATERIALAK.

Kontratak zerbitzuaren esku jarri beharko ditu:

- Gutxienez 5 plaza eta “0”, “ECO” edo “C” ingurumen-berizgarria duen ibilgailu bat. Bertan, alde batetik "Urgencias Sociales/Gizarte-larrialdiak" idatzita agertuko da eta, bestetik, tamaina bereko irudi eta letrekin, Donostiako Udalaren eta esleipendunaren armarriak edo logoak eta izenak. Txanda guztietan gutxienez pertsona batek izan beharko du ibilgailu horrekin zirkulatzeko baimena. Kontratua sinatzen denetik urtebete igaro ondoren, teknikariek baimen hori izan beharko dute.

- Txaleko islatzaileak, larrialdi-egoeretan jarduten duten kontratako kide guztientzat. Txaleko horien helburua da taldeko kideak argi eta garbi identifikatzea larrialdi-egoeretan, eta bereziki agerian jarri beharko dira "Urgencias Sociales/Gizarte-larrialdiak" legenda, bai eta esleipendunaren eta Donostiako Udalaren neurri bereko logoak ere. Txalekoek poltsiko anitzekoak izan beharko dute, boligrafoak, koadernoa, telefono mugikorra edo zerbitzua emateko beharrezkoak diren beste material edo tresna txiki batzuk eraman ahal izateko ".

- Kontratako langileak identifikatzeko txartelak. Txartel horietan, langilearen izena, "Urgencias Sociales/Gizarte-larrialdiak" eta esleipendunaren eta Donostiako Udalaren neurri bereko logoak agertuko dira.

gastadas sin conformidad a los criterios establecidos y de aquellas cuyo destino final no se pueda demostrar documentalmente. Así mismo la contrata deberá entregar una relación bimensual de gastos realizados con este fondo.

11. MEDIOS MATERIALES A APORTAR POR LA CONTRATA Y POR EL AYUNTAMIENTO.

La contrata deberá poner a disposición del servicio:

- Un vehículo de, al menos, 5 plazas y distintivo ambiental “0”; “ECO” o “C”, en el que deberán figurar rotulados, por un lado, la leyenda “Urgencias Sociales / Gizarte-larrialdiak” y, por otro, con imágenes y letras de igual tamaño, los escudos o logos y nombres del Ayuntamiento de Donostia y del adjudicatario. En todos los turnos deberá haber al menos una persona con el permiso de conducir que autorice a circular con ese vehículo. Una vez transcurrido un año desde la firma del contrato todo el personal técnico deberá contar con dicho permiso.

- Chalecos reflectantes para todos los miembros del contrata que actúen en situaciones de urgencia. Estos chalecos, cuyo objetivo es que se identifique con claridad a los miembros del equipo en situaciones de urgencia, deberá figurar de forma especialmente visible la leyenda “Urgencias Sociales / Gizarte-larrialdiak”, así como los logos de igual tamaño del adjudicatario y del Ayuntamiento de Donostia. Los chalecos deberán ser multibolsillos para permitir llevar bolígrafos, cuaderno, teléfono móvil, u otros materiales o utensilios necesarios de pequeña dimensión que sean necesarios para la prestación del servicio".

- Tarjetas de identificación del personal del contrata en las que figurará el nombre de la persona trabajadora, la leyenda “Urgencias Sociales / Gizarte-larrialdiak”, y los logos de igual tamaño del adjudicatario y del Ayuntamiento de Donostia.

- Zerbitzua behar bezala emateko adina telefonia- eta telefono-zerbitzu. Kontratatutako telefonia-zerbitzuak aukera eman beharko du une oro lanean ari diren edo aurkitzeko moduan dauden larrialdietako langileekin harremanetan jartzeko, eta pertsona batek telefonoa hartzen ez badu (ez entzuteagatik, bateriarik gabe geratzeagatik, etab.) deia gutxienez beste telefono batera salto egingo duela bermatu beharko du. Kontratak hilero eman beharko dio Udalari jasotako deien eta egindako deien kopuruari buruzko txostena, deiak erantzun diren edo galdu diren adieraziz.

- Langileak kudeatzeko aplikazioa (fitxaketa, baimen-eskaerak, oporrak, LEI jakinarazpenak...).

- Langileei koordinatzaileari jardueren eta gorabeheren eguneroko partea bidaltzeko aplikazioa.

Udalak zerbitzuaren esku jarriko ditu:

- Elkarrizketak egiteko lekua duen lokal bat, eta zerbitzua emateko behar bezala hornitutako 5 lanpostu, gutxienez, elektrizitate-, berokuntza- eta ur-horniduren gastuak eta garbiketa-gastuak barne.

- 8. puntuan ezarritako aplikazio informatikoak erabiltzeko beharrezko hardwarea eta sareko zerbitzuak. Sareen, software-aplikazioen eta datuen segurtasuna dela-eta, esleipendunak kontratuaren xedearekin zuzenean lotutako gaietarako bakarrik erabili beharko du material hori, eta enpresaren beste edozein jardueratarako erabiltzea saihestuko du kosta ahala kosta.

- Servicio de telefonía y teléfonos en número suficiente para prestar de forma adecuada el servicio. El servicio de telefonía contratado deberá permitir contactar en todo momento con el personal de urgencia que esté trabajando o localizable, garantizando que, en caso de que una persona no coja el teléfono (por no oirlo, por haberse quedado sin batería, etc.) la llamada salte, al menos, a un teléfono más. La contrata deberá entregar al Ayuntamiento un informe mensual del número de llamadas recibidas, y llamadas realizadas, señalando si las llamadas han sido atendidas o han sido perdidas.

- Aplicación para la gestión de personal (fichaje, solicitudes de permisos, vacaciones, comunicaciones ILT…).

- Aplicación para remitir las personas trabajadoras el parte diario de actividades e incidencias a la coordinadora.

El Ayuntamiento pondrá a disposición del servicio:

- Un local con espacio para realizar entrevistas y un mínimo de 5 puestos de trabajo suficientemente equipados para la prestación del servicio, incluyendo los gastos de suministros de electricidad, calefacción y agua, así como la limpieza.

- Hardware y servicios de red necesario para el uso de los aplicativos informáticos establecidos en el punto 8. Por cuestiones de seguridad de las redes, aplicaciones de software y datos el adjudicatario deberá utilizar este material exclusivamente para cuestiones directamente vinculadas al objeto del contrato y evitará a toda costa su uso para cualquier otra actividad de la empresa.

Donostian, sinaduraren datan

En Donostia, a fecha de la firma

Gizarte Ekintzako zuzendaria
Garikoitz Agote Alberro

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado digitalmente :
Miren Nekane Arzallus Iturriza (14/05/2024 09:45 CEST)
Egiaztatzeko / Verificación : https://www.donostia.eus/scve
Eskaera kodea / Código de petición : 24VB-J5II-DNW4-7VPA