Aretxabaletako Udala

ARETXABALETAKO ADINEKOENTZAT AUTONOMIA SUSTATZEKO ESPAZIOAREN ZERBITZUA ESKAINTZEKO BALDINTZA TEKNIKOAK.

1.- KONTRATUAREN XEDEA

Baldintza plegu honen xedea da Aretxabaletako adinekoentzako Autonomia Sustatzeko Espazioa-Zerbitzua kontratatzeko baldintza teknikoak zehaztea.

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

Autonomia sustatzeko espazioan emango den zerbitzuak erabiltzaileen autonomiari eusten lagundu behar du, eta zeregin horretan –eta zerbitzuaren beraren kalitatean– arreta ama-hizkuntzan jasotzeak duen garrantzia kontuan hartuta, zerbitzua ematean erabiltzaileen hizkuntza eskubideak bermatu beharko dira. Izan ere, osasun-arretan funtsezko elementu bat da hizkuntza, eta zentzu horretan, ezinbestekoa da erabiltzaileek aukera izatea ondoen moldatzen diren hizkuntzan artatuak izateko

.

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

2.- EZARRI BEHARREKO ARAUDIA

Zerbitzua honako hauetan ezarritakoaren arabera emango da:

- ✓ Baldintza Teknikoen Plegua eta Baldintza Ekonomiko eta Administratiboen Plegua.
- ✓ 12/2008 Legea, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- ✓ 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzkoa.
- ✓ 64/2004 Dekretua, apirilaren 6koa, EAEko Gizarte Zerbitzuen Erabiltzaileen eta Profesionalen Eskubideen eta Betebeharren gutuna eta Iradokizun eta Kexen Erregimena onartzen dituena.
- ✓ 1/2023 Legegintzako Dekretua. martxoaren 16koa, emakumeen eta gizonen berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistarik gabe bizitzeko legearen testu bategina onartzen duena.
- ✓ Eguneko Arreta Zerbitzua arautzen duen Udal Erregelamendua (Udalbatzak 2024/05/15ean onartutakoa, GAO 2024/07/12)
- ✓ Zerbitzua emateko kontratua.

3.- ZERBITZUAREN HELBURUAK

- Aretxabaletako Udalerrian zaurgarritasun eta hauskortasun-egoeran dauden eta/edo mendekotasun arina duten 65 urtetik gorako pertsonei laguntzea, beren ohiko bizimoduarekin jarraitu ahal izan dezaten eta komunitatean modu aktiboan mantendu ahal izan daitezen, hala badagokio, isolamendu- eta bakardade-egoerak arinduz.
- Gizarte- eta harreman-funtzionamendua indartzea, haren narriadura eta/edo okerragotzea saihesteko: komunikazioa eta taldeko kide izatearen sentimendua sustatzea, gizarte-isolamendua saihestuz, eta balizko harreman-gatazkei aurre egiteko estrategiak sustatzea.
- Espazio honek gune komunitarioetara joateko aukera ematen die pertsonei, eta horietan, intentsitate txikiko laguntza duten jarduerak eskaintzen zaizkie, beren arreta-premia espezifikoei lotuta.
- Funtzio psikoafektiboen eremua indartzea, narriadurarik ez izateko, balizko depresio-sintomatologia prebenitzeko eta/edo arintzeko, eta balizko antsietate-egoeren ondorio negatiboak prebenitzeko.
- Funtzio kognitiboen arloa indartzea haien narriadura eta/edo okerragotzea saihesteko: gaitasun kognitiboak estimulatzea, hala nola konzentrazioa, arreta, hizkuntza, kalkulua, orientazioa eta memoria.

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

4.- HARTZAILEAK

Oro har, zerbitzuaren hartzaile izango dira udalerriko adineko pertsonak Gizarte Zerbitzuek bideratuta daudenak eta intentsitate txikiko laguntza behar dutenak zerbitzuak artatutako premiei erantzuteko.

Pertsona horiek honako ezaugarri hauetako batzuk izan beharko dituzte:

- ✓ Aretxabaletan erroldatuta egotea.
- ✓ Zerbitzuan sartuko dira:

  Lehenik eta behin:
  - Hauskortasun-, ahultasun-, bakardade edo mendekotasun arineko arriskuan edo egoeran dauden 65 urtetik gorako pertsonak (1. gradua, MBBn 25 eta 39 puntu artean lortu dutenak), betiere haien osasun psiko-fisikoaren egoerak aukera ematen badie intentsitate txikiko zerbitzura behar bezala egokitzeko eta hori nahikoa bada haien beharrak asetzeko.

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

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

Zerbitzua erabiltzeko eskubidearen murrizketak: Erabiltzaile hauek ezin izango dira zerbitzuan sartu:

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

5.- ZERBITZUAREN ERABILTZAILE-IZAERA ESKURATZEA ETA GALTZEA

Autonomia sustatzeko udal zerbitzuaren eskatzaileen zerrendan sartzeko, interesdunak eskaera egin beharko du udal Gizarte Zerbitzuetan.

Eskaera ikusita, Gizarte Zerbitzuek txosten bat egingo dute, banakako arreta-planari buruzko alderdiak zehaztuz eta eskatzaileak zerbitzuan parte hartzeko proposamena jasoz.

Proposamena aztertu eta baloratu ondoren, udal organo eskudunari igorriko zaio, zeinak ebazpen arrazoitua emango baitu, eskatutako zerbitzuan sartzeko eskaera onartuz edo ezeztatuz.

Onartuz gero, interesdunak astebeteko probaldia izango du inolako konpromisorik gabe.

Era berean, egokitze hilabetea igaro eta gero, kasuaren arduradunak ebatziko du interesdunak erabiltzaile izaten jarraituko duen edo ez, enpresa adjudikaziodunaren profesionalak egindako egokitze txostenean oinarrituta.

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

6.- ENPRESA KONTRATISTAK EMAN BEHARREKO ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK

6.1.- **Zerbitzuaren prestazioak**:

- Harrera eta informazioa: erabiltzaileei eskubideak eta zerbitzua ezagutzeko aukera ematea, garaiz eta behar den moduan.
- Banakako programazioa egitea arreta pertsonalizatuko plan baten esparruan
- Erabiltzailearen jarraipena eta balorazioa
- Gizarte-laguntza
- Esku-hartze sozioedukatiboa eta psikosoziala
- Estimulaziokoa edo errehabilitaziokoa: trebetasunak, jarduerak eta eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko gaitasunak estimulatzeko ariketa errazak garatzea, autonomia sustatzeko tailerrak, estimulazio kognitiboko egitarauak, ohitura osasungarriak sustatzeko programak…
- Hezitzailea: aisia, hezkuntza- eta kultura- jarduerak

Eskaintzen diren prestazioak garatzeko, kontuan hartuko da genero-ikuspegia (emakumeen eta gizonen egoera, premia, interes, jomuga eta arazo espezifikoak, batzuen eta besteen arteko desberdintasunak eta askotariko diskriminazioa jasaten duten emakumeen egoera), eta baita emakumeei eragiten dieten desberdintasun sozialak ere.

6.2.- **Ordutegiak eta arreta-egunak**

Zerbitzua Aretxabaletako Errekabarren 12ko udal eraikinean egokitutako lokalean eskainiko da.

Talde bakoitzean 14 lagun egongo dira gehienez, eta enpresa kontratistak zerbitzua emateko izendaturiko profesional batek zuzenduko du taldea.

Zerbitzuan interesa duten herritarrak egonez gero, astebeteko probaldia egiteko aukera emango zaie, eta epealdi horietan 14 laguneko muga gainditu ahal izango da.

Zerbitzua astelehenetik ostiralera emango da (salbu eta jaiegunetan eta Aste Santuan, Pazko Astean, abuztuan eta abenduaren 24tik urtarrilaren 6ra bitartean, biak barne), goizeko taldea 10:00etatik 13:00etara, gehi ordu eta erdi, saioa prestatu eta antolatzeko, eta erabiltzaileekin edo familiekin beharrezko elkarrizketak egiteko. Udalak ordutegiak aldatu ahal izango ditu beharren eta eskariaren arabera, bai eta zerbitzuaren erabiltzaileen interesen arabera ere. Aldaketa hori behar besteko aurrerapenarekin jakinaraziko zaio enpresa esleipendunari.

Egutegia urtero finkatuko da, irailetik hurrengo urteko uztailera bitartean. Erabiltzaileen beharrei erantzuteko, abuztuan zerbitzua eskaintzeko aukera aztertu ahal izango da.

Aretxabaletako Udalak, arestian aipatutako ezaugarriak egokitu ahal izango ditu zerbitzuaren eta erabiltzaileen beharretara, eta, era berean, talde kopurua aldatu ahal izango du eskaera kopuruaren arabera.

Eskumen horietako bat bera ere ezin izango zaio esleitu, interpretatu, lekualdatu edo eskuordetu Gizarte Zerbitzuen Saila ez den beste erakunde bati, eta azken honek bere langileen bidez gauzatuko ditu eskumen horiek.

7.- ANTOLAKETA

Kontratatutako zerbitzua Udal Gizarte Zerbitzuen Sailari atxikita egongo da, eta gizarte-langile bat izendatuko da zerbitzu hori koordinatu eta gainbegiratzeaz arduratzeko.

Bere zereginen artean, besteak beste, honako hauek nabarmentzen dira:

- Udalerriaren beharrak antzematea
- Araudia egitea
- Zerbitzua ematearen ondoriozko publizitatea gainbegiratzea eta kontrolatzea
- Zerbitzuan sartzeko eskaeren diagnostikoa eta beharren balorazioa.
- Sartzeko eskaerak ebaztea eta zerbitzua esleitzea
- Erabiltzailearentzako arreta planifikatzea

- Erabiltzailearen ekarpen ekonomikoa zehaztea
- Erabiltzaileen egoeraren jarraipen orokorra eta zerbitzuaren kalitatearen ebaluazioa
- Zerbitzuan alta emanda dauden pertsonak, behin betiko baxak eta aldi baterako eteteak zehaztea eta erakunde esleipendunari jakinaraztea.

8.- ZERBITZUAREN EDUKIA ETA METODOLOGIA

Diseinatu eta gauzatu beharreko programaren jarduerak, Udalak izendatutako kontratu-arduradunak onartu ondoren, honako tipologia hauetara egokituko dira:

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

Zerbitzuaren esku-hartze eremuak honako hauek izango dira:

- Banakako eremua: pertsona bakoitzari zuzendutako esku-hartzea, bakoitzaren baliabideak eta aukerak ezagutzeko, eta jarduerak benetako gaitasunetara egokitzeko.
- Talde-eremua: parte- hartzaileen arteko gizarte harremanak sustatzeko tailerrak eta jarduerak.
- Eremu komunitarioa: adineko pertsonak zerbitzua kokatuta dagoen tokiaren dinamikan eta ingurunean integratzea erraztuz.

Zerbitzua emateko erabiliko den metodologia gaitasunen ereduan oinarrituko da eta parte hartzailea, aktiboa, didaktikoa, elkarrizketan oinarritua eta malgua izango da, eta adineko bakoitzari zein taldeari zuzenduta egongo da, bai eta haien interes eta bizi kalitatearen hobekuntzari.

9.- GIZA BALIABIDEAK

Enpresa esleipendunak beharrezko diren giza baliabideak izan beharko ditu zerbitzua modu egokian eskaintzeko. Pertsonal kostu guztiak bere gain hartu beharko ditu eta langile horiek ez dute, inola ere, Udalarekin administrazio-loturarik izango. Udalak ez du inolako erantzukizunik izango enpresaren eta bere langileen arteko harremanetatik sortutako erantzukizunengatik.

Zerbitzua emateko zuzenean lan egingo duen lantaldea honela osatuko da:

9.1.- Zuzeneko esku-hartzeko langilea

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

- Zerbitzuaren plangintza, jarduera guztiak zehaztu eta garatzea.
- Zerbitzuaren programazio orokorra diseinatzea eta Gizarte Zerbitzuen Sailera bideratzea, gauzatu aurretik onar dezan.
- Zerbitzua emateko behar diren pertsonak kontratatzea eta arretako langileen egonkortasuna bermatzea.
- Zerbitzuko erabiltzaile bakoitzarekin landu beharreko banakako esku-hartze plana diseinatzea eta eguneratuta edukitzea.
- Egokitasunari, gorabeherei eta bertaratzeari buruzko txostenak egitea, generoaren arabera bereizita.
- Zerbitzuaren erreferentziazko arduradunarekin aldizka koordinatzea, zerbitzuaren martxari buruz, oro har, eta erabiltzaileen egoerari buruz, bereziki, beharrezkoa den informazioa helarazteko. Era berean, eta erabiltzaile baten egoerak hala eskatzen baldin badu, udal gizarte zerbitzuekin koordinatuko da.
- Telefono edo posta elektroniko bidezko etengabeko komunikazioa ahalbidetzea. Espazioari, taldeari edo erabiltzaileren bati buruzko edozein erabaki hartzeko, lehendabizi, udal gizarte zerbitzuekin kontrastatuko da zein den egoera, eta haiek hartuko dute dagokion erabakia.
- Etengabeko ebaluazioa erabiltzea, programaren garapenean.

- Programan parte hartzen duten pertsonak motibatzea, taldekide sentitu daitezen eta bertaratze eta partaidetza handia lortzeko izan ditzaketen zailtasunak gainditu ditzaten.
- Jarduera errazten eta estimulatzen duen giroa sustatzea saioetan, parte-hartzaileen autonomia sustatzea, haien parte-hartzea sustatzea eta ingurunea kontrolatzea.
- Jarduerak garatzeko eta instalazioak behar bezala erabiltzeko beharrezkoak diren materialak lortzea eta taldearen esku jartzea.
- Programaren kudeaketan eta jarraipenean, ikuspegi komunitarioa txertatzea, tokiko elkarteekin eta/edo udaleko hainbat arlotako teknikariekin koordinatuta, taldearentzat edo taldeko kideren batentzat interesgarriak izan daitezkeen jarduerak eta/edo programak ezagutzeko.
- Saioen dinamizazioan, jardueren garapenean eta taldeko kideen parte-hartzean genero-ikuspegia txertatzea.
- Dinamizatzen duen zerbitzuaren balorazioa egitea hiru hilean behin, eta urteko memoria idaztea. Memoria horretan jasotakoa emakumeak eta gizonak bereizita aurkeztuko da; gainera, emakumeei eragiten dien desberdintasun soziala prestazioan nola hartu den kontuan jasoko da, eta ikuspegi komunitarioa txertatuko da. Txostenetan, hobekuntza-arloak identifikatu eta proposamen zehatzak egin beharko dira.
- Erabiltzaileari oinarrizko ekintzetarako behar duen laguntza puntuala ematea (komunera joan, arropak erantzi/jantzi, momentuko garbiketa...).

Eginkizun horiek beteko dituen pertsonalak honako titulazioa duela egiaztatu beharko dute lizitatzaileek: Gradua edo Diplomatura Gizarte Hezkuntzan, Gizarte Lanean edo Gizarte Zientzietako arloren batean (besteak beste: Okupazio-terapia, Irakasletza, Pedagogia, Psikologia, Psikopedadogia...), edo Goi-mailako Heziketa Zikloa Gizarteratze Teknikari gisa.

Pertsonalak, gainera, adineko pertsonekin animazio eta esku-hartze sozialeko berariazko prestakuntza izan beharko du, gutxienez 100 ordukoa, eta euskarako C1 maila (EGAren parekoa) egiaztatu beharko du.

Positiboki baloratuko da genero berdintasunean eta indarkeria matxistaren prebentzioan edo esku-hartzean formazioa izatea.

9.2.- Arduraduna: Enpresa esleipendunak, bere giza baliabideekin, lantaldeko arduradun bat egongo dela bermatuko du. Arduradun horrek honako zeregin hauek izango ditu: aholkularitza, orientazioa, zuzeneko esku-hartze pertsonalaren gainbegiratze teknikoa, Udalak eskatutako txostenak egitea eta Udalak eskatutako bileretan parte hartzea.

Arduradun horren lanaldia astean ordubetekoa izango da.

Figura horrek goi-mailako titulazioa izan beharko du esku-hartze sozialean edo gizarte-zientzien esparruan (gizarte-hezkuntza, gizarte-lana, psikologia, psikopedagogia, pedagogia...).Halaber, euskarako C1 maila (EGAren parekoa) egiaztatu beharko du.

10.- ENPRESA ESLEIPENDUNAREN BETEBEHAR TEKNIKOAK

Derrigorrezkotzat jotzen da honako irizpide hauek betetzea:

- Udaleko Gizarte Zerbitzuekin lankidetzan aritzea taldea edo taldeak eratzeko eta zerbitzua abian jartzeko, eta haien jarraipena eta ebaluazioa egitea. Horretarako, eskatzen zaizkion bileretan parte hartuko du eta eskatzen zaizkion txostenak egingo ditu.
- Zerbitzuaren programazio orokorra diseinatzea eta kontratuaren arduradunari bidaltzea, gauzatu aurretik onar dezan.
- Zerbitzua emateko behar diren pertsonak kontratatzea, agiri honetan jasotako baldintzetan.
- Zerbitzua etenik gabe ematea, zerbitzuaren ordutegian eta arreta-egunetan. Bajak berehala ordezkatu beharko dira, eta aldez aurretik, kontratuaren arduradunari egiaztatu beharko zaio pertsonak baldintzak betetzen dituela.
- Zerbitzuan gertatzen den edozein gorabehera zuzenean jakinaraztea Gizarte Zerbitzuen Sailari.

- Langileen laneko segurtasun eta higienearen arloan indarrean dauden lege-xedapenak betetzea, eta bere gain hartzea langileen lan-istripuei buruzko guztiaren erantzukizuna.
- Langileen puntualtasuna eta asistentzia kontrolatzea eta honen berri ematea. Era berean, garaiz iristeari edo denbora ez betetzeari buruzko kexak jasotzen direnean, gertatutakoa ikertu beharko du eta horren arabera jokatu.
- Egiten dituen lanen eta ematen dituen prestazio eta zerbitzuen kalitate teknikoaz arduratzea, bai eta kontratua gauzatzean omisio, akats, metodo desegoki edo erabaki okerren eraginez administrazioari edo hirugarrenei sortzen zaizkien ondorioez ere. Erantzukizunetik salbuetsita geratuko da, soilik, antzematen diren akatsak Administrazioaren agindu baten edo hark ezarritako baldintzen ondorio zuzenak direnean.
- Zerbitzuko profesionalak egiten duen lanaren jarraipena eta ikuskapena egitea.
- Zerbitzuaren urteko balorazio orokorra egitea. Balorazio hori txosten batean jasoko da, eta kontratuaren arduradunari aurkeztuko zaio.
- Plangintzan aurreikusitako jarduerak garatu ahal izateko behar den material suntsikorra hornitzea.
- Zerbitzua hilero fakturatzea.
- Erositako material espezifikoaren kostua Udalak ordainduko du, aparteko faktura baten bidez; alegia, hileroko fakturaz gain, materialagatiko faktura aurkeztu beharko du adjudikazio-hartzaileak.
- Positiboki baloratuko da 50 pertsona baino gutxiagoko enpresek Berdintasun Plan bat izatea.

11.- BALIABIDE MATERIALAK

Udalaren ardura izango da zerbitzua emateko lokalaren funtzionamendu zein mantentze-gastuak bere gain hartzea. Halaber, zerbitzuaren eskura jarriko ditu oinarrizko espazioak eta altzariak.

Materialari dagokionez, enpresak ardura hauek hartuko ditu bere gain:

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

Material hori erosteko, Udalak gehienez 2.500 euroko aurrekontua onartuko du urteko. Enpresa arduratuko da materialak eskuratzeaz eta ordaintzeaz, Udalak oniritzia eman ondoren, eta egindako gastuen egiaztagiriak aurkeztuko dizkio Udalari, urte horretako mugarekin, hark enpresari ordainketa egin diezaion.

Materialaren hasierako inbentarioa egingo da, eta urtero eguneratuko da.

12.- HIZKUNTZA BETEBEHARRAK

12.1.- Zerbitzua emango duten langileen euskara-gaitasuna:

Administrazioarekin eta hirugarrenekin harremana duten neurrian, kontratatutako enpresako langileek administrazioak berak bete behar lituzkeen pareko baldintzak bermatu beharko dituzte, hizkuntza gaitasunei dagokienez; horregatik, eman beharreko zerbitzuen izaera kontuan izanik, Europako Erreferentzia Markoaren C1 gaitasun maila egiaztatu beharko dute zerbitzura atxikitako langile guztiek (bai zuzeneko esku-hartzea egingo duten langileek bai lantaldearen arduradunak).

Kontratua esleitu aurretik egiaztatu beharko du enpresak zerbitzua emango duten pertsonek badutela eskatutako hizkuntza gaitasuna. Hori egiaztatzeko, honako bi bideak erabili ahal izango dira:

- Dagokion ziurtagiria, titulua edo diploma aurkeztea, egoki den erakunde publiko edo zentro ofizialean egin eta emandakoa, edo
- Udalak erabakitako proba egitea (proba horretan lortutako agiriak ez du inolako baliorik izango esleipen honetatik kanpo).

Era berean, enpresa kontratatu eta geroago zerbitzua emango duen pertsona berririk sartuko balitz, horiek ere eskatutako hizkuntza gaitasuna egiaztatu beharko dute.

Subrogazio kasuetan, langileek betetzen ez badute eskatutako hizkuntza-gaitasuna, kontratua euskaraz gauzatu ahal izateko beharrezko neurriak adostuko dira, herritarren eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak bermatze aldera.

12.2.- Hizkuntza paisaia:
Zerbitzua emango den lekuan, hizkuntza paisaia osatzen duten kartel, ohar eta gainerakoak euskara hutsean egingo dira testuaren grafia bi hizkuntza ofizialetan oso antzerakoa denean. Gainerakoetan ele bitan egingo dira, euskarari lehentasuna emanez.

12 3. Hizkuntza ofizialen erabilera:

a) Zerbitzu hartzaileekin:

Ahozko harremanak: Zerbitzua ematean, bermatu eta erraztu egingo da herritarrek arreta euskaraz jasotzeko eta euskara erabiltzeko duten eskubidea. Hortaz, bada, zerbitzua euskaraz izatea eskatzen duten erabiltzaileei hala eman beharko zaie.

Idatzizko harremanak: Zerbitzuaren erabiltzaileak aukeratu duen hizkuntzaren arabera, enpresa esleipendunak euskaraz edo ele bietan idatziko ditu zerbitzua emateko sortzen dituen idatziak (inprimakiak, arauak, ariketak, oharrak, jarraipen txostenak, esku-hartze plana…). Ele bitan eginez gero, euskarari eman beharko zaio lehentasuna, eta enpresak berak egingo ditu itzulpenak.

b) Udalarekin: Udalaren eta esleipendunaren arteko ahozko zein idatzizko komunikazio mota guztiak euskaraz izango dira, izan harreman administratiboak (kontratu, faktura, ...), izan zerbitzua ematetik sortutakoak (zerbitzuaren programazioa, balorazioa, urteko memoria, txostenak, koordinazio-bilerak…)

13.- GENERO ARLOKO BALDINTZAK

Kontratazio horrek nahitaez bete beharko ditu Aretxabaletako Udalak genero arloan onartuta dituen irizpideak.

Horrela, bada, kontratatutako erakundeak berdintasuna bermatuko duten neurriak ezarri beharko ditu (berdintasuna enplegua lortzean, pertsonen sailkapenean, sustapenean, iraupenean, prestakuntzan, ordainsarietan, lanaren kalitate eta egonkortasunean eta lanaldiaren iraupen nahiz antolaketan), eta baita kontratua gauzatuko duten langileen bizimodu pertsonala, familiakoa eta lanekoa bateratzea erraztuko duten neurriak ere, martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoak, emakume eta gizonen berdintasunerakoak, ezartzen duenari jarraituz.

Genero-ikuspegia une oro hartu beharko da kontuan kontratatutako lana gauzatzen den bitartean, erabiltzaileekin eta haien familiekin izango den harremanean, erabilitako dokumentazio guztian eta udalarekiko harremanetan, besteak beste.

Erabilitako barne zein kanpo erabilerako dokumentazio guztian (programa aurkezteko idazkiak, galdetegiko testuak, txostenak, etab.) hizkuntza eta irudi ez-sexistaren irizpideak aplikatu beharko dira, hizkuntzaren eta irudien erabilera inklusiboa eginez. Emakumeen eta beste edozein kolektiboren irudi diskriminatzaileak eta estereotipo sexistak ekidin beharko dira.

Ildo beretik, kontratuaren diseinuak eta exekuzioak genero-ikuspegia jaso beharko dute diagnostikoan, helburuetan, jardueretan eta ebaluazioan. Era berean, amaierako justifikazioak genero-eraginari buruzko memoria bat izan beharko du, erabiltzaileen sexuaren arabera bereizitako adierazle eta datuekin, eta generoaren araberako egoerarekin.

14.- BESTE ALDERDI BATZUK.

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

2.- Gizarte Zerbitzuetako teknikari arduradunek aldizkako bilerak eta beste jarraipen-sistema batzuk sustatuko dituzte erakunde esleipenduneko arduradunarekin, zerbitzuaren kudeaketari eta martxa orokorrari buruzko informazioa eta dokumentazioa biltzeko eta jarduketak koordinatzeko.

3.- Enpresa esleipendunak pertsonalaren etengabeko prestakuntza bermatuko du, birziklatze profesionaleko ikastaroen bidez.

4.- Kontratu honetan ezarritakotik kanpo, kontratua behar bezala garatzeko eta betetzeko beharrezkotzat jotzen diren zerbitzuak eman beharko dira, ordainketa osagarrirako eskubiderik gabe; hala nola, informazioa emateko lan-bileretara joatea.

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

CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DEL ESPACIO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PARA LAS PERSONAS MAYORES DE ARETXABALETA.

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego de Condiciones Técnicas tiene por objeto exponer las condiciones del servicio del Espacio de Promoción de la Autonomía para la población mayor del municipio de Aretxabaleta.

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

El servicio que se preste en el espacio para la promoción de la autonomía debe contribuir al mantenimiento de la autonomía de las personas usuarias y, dada la importancia que, en esa función y en la calidad del propio servicio, tiene que los usuarios sean atendidos en su lengua materna, deberán garantizarse los derechos lingüísticos de las personas usuarias en la prestación del servicio. De hecho, el lenguaje es un elemento fundamental en la atención sanitaria, y en este sentido es imprescindible que las personas usuarias puedan ser atendidas en la lengua en la que mejor expresen sus necesidades.

El concurso se regirá por las disposiciones contenidas en este pliego y en el de condiciones económico-administrativas.

2.- NORMATIVA APLICABLE

El servicio se prestará de acuerdo con lo establecido en:

- ✓ Pliego de Condiciones Técnicas y Pliego de Condiciones Económico-Administrativas.
- ✓ Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.
- ✓ Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- ✓ Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la Carta de Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias y Profesionales de los Servicios Sociales en la CAPV y el Régimen de Sugerencias y Quejas.
- ✓ Decreto Legislativo 1/2023. El Texto Refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Lucha contra la Violencia Machista contra las Mujeres, aprobado el 16 de marzo.
- ✓ Reglamento Municipal regulador del Servicio de Atención Diurna (aprobado por el Pleno Municipal el 15/05/2024, BOG 12/07/2024).
- ✓ Contrato de prestación de servicio.

3.- OBJETIVOS DEL SERVICIO

Apoyar a las personas mayores de 65 años en situación de vulnerabilidad y fragilidad y/o dependencia leve en el municipio de Aretxabaleta, para que puedan continuar su vida habitual y mantenerse activamente en la comunidad, paliando, en su caso, las situaciones de aislamiento y soledad.

Reforzar el funcionamiento social y relacional para evitar su deterioro y/o empeoramiento: fomentar la comunicación y el sentimiento de pertenencia al grupo, evitando el aislamiento social, y promoviendo estrategias para afrontar posibles conflictos relacionales.

Este espacio ofrece a las personas la posibilidad de acceder a espacios comunitarios en los que se ofrecen actividades con apoyo de baja intensidad vinculadas a sus necesidades específicas de atención.

Potenciar el ámbito de las funciones psicoafectivas para prevenir irritaciones, prevenir y/o aliviar la posible sintomatología depresiva y prevenir las consecuencias negativas de posibles situaciones de ansiedad.

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

Reforzar las funciones físicas para evitar su deterioro y/o empeoramiento: mantenimiento de la movilidad básica, la flexibilidad y potencia muscular articular, desarrollo de las capacidades de coordinación y equilibrio y desarrollo de las capacidades manuales.

4.- PERSONAS DESTINATARIAS

Con carácter general serán personas destinatarias del servicio, las personas mayores del municipio derivadas desde los Servicios Sociales y con necesidades de apoyo de baja intensidad para atender las necesidades cubiertas por el servicio. Estas personas deberán reunir algunas de las siguientes características:

- ✓ Estar empadronado en Aretxabaleta.
- ✓ Se incorporarán al servicio en primer lugar:
  - Personas mayores de 65 años en riesgo o situación de fragilidad, vulnerabilidad, soledad o dependencia leve (1. Grado, que han obtenido entre 25 y 39 puntos en el BVD). Siempre que su estado de salud psico-física les permita adaptarse adecuadamente al servicio de baja intensidad y éste sea suficiente para satisfacer sus necesidades.

  En segundo lugar:
  - Personas mayores de 75 años sin reconocimiento de dependencia, menos de 25 puntos en BVD y en situación vulnerable.

  En tercer lugar:
  - Personas mayores de 65 años en situación o riesgo de aislamiento, soledad, abandono, maltrato.

Restricciones al derecho de uso del servicio: No podrán acceder al servicio los siguientes usuarios:

- En caso de padecer una enfermedad infecto-contagiosa, hasta que la misma remita.
- Trastornos de conducta y/o comportamientos que puedan perturbar gravemente el funcionamiento del servicio o la normal convivencia, o comporten riesgo para la propia persona, otros usuarios o profesionales.
- Requieran una atención sanitaria especializada y/o permanente, fuera del alcance y posibilidades de las dotaciones propias del servicio.

5.- ADQUISICIÓN Y PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE USUARIO DEL SERVICIO

El acceso a la relación de solicitantes del Servicio Municipal de Promoción de la Autonomía requerirá la solicitud de la persona interesada ante el Servicio Social Municipal.

A la vista de la demanda, los servicios sociales emitirán un informe en el que se detallarán los aspectos relativos al plan individual de atención y reflejarán la propuesta de participación de la persona solicitante en el servicio.
Una vez seguida la tramitación administrativa, analizada y valorada la solicitud, se remitirá al órgano municipal competente, que dictará resolución motivada, concediendo o denegando el acceso al servicio solicitado.
La persona interesada, antes de firmar la solicitud de servicio, dispondrá de una semana de prueba sin ningún compromiso.
Asimismo, una vez transcurrido el mes de adaptación, el responsable del caso resolverá sobre la incorporación o no del interesado al usuario, en base al informe de adecuación elaborado por el profesional de la empresa adjudicataria.
El representante de los servicios sociales municipales y el profesional responsable del desarrollo del servicio de la empresa informarán a la persona usuaria o representante de la decisión de no poder continuar en el servicio.

6.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A PRESTAR POR LA EMPRESA CONTRATISTA

6.1.- **Prestaciones del servicio**:

- Recepción e información: ofrecer a las personas usuarias la posibilidad de conocer sus derechos y el servicio en tiempo y forma.
- Programación individual en el marco de un plan de atención personalizada
- Seguimiento y valoración del usuario
- Asistencia social
- Intervención socioeducativa y psicosocial
- Estimulativa o rehabilitadora: desarrollo de ejercicios sencillos de estimulación de habilidades, actividades y competencias básicas de la vida diaria, talleres de promoción de la autonomía, programas de estimulación cognitiva, programas de promoción de hábitos saludables...
- Educador/a: ocio, actividades educativas y culturales

Las prestaciones que se oferten se desarrollarán teniendo en cuenta la perspectiva de género (la inclusión de las diferentes situaciones, necesidades, intereses, aspiraciones y problemas específicos de mujeres y hombres, las diferencias entre unas y otros y la situación de las mujeres que sufren discriminación múltiple), teniendo en cuenta las desigualdades sociales que afectan a las mujeres en las prestaciones.

6.2.- **Horarios y días de atención**

El servicio se prestará en el local habilitado en el edificio municipal sito en el nº 12 de la calle Errekabarren, de Aretxabaleta.

El número máximo de personas por grupo será de 14 y estará dirigido por un profesional designado por la empresa contratista para la prestación del servicio.

En el caso de que hubiera ciudadanos interesados en el servicio, se les ofrecerá la posibilidad de realizar un periodo de prueba de una semana, durante el cual se podrá superar el citado límite de 14 personas.

El servicio se prestará de lunes a viernes, salvo festivos (Semana Santa, Semana de Pascua, agosto y de 24 de diciembre a 6 de enero, ambos inclusive), en horario de 10:00 a 13:00 horas, más una hora y media para preparar y organizar la sesión, así como para realizar las entrevistas necesarias con las personas usuarias y/o familias. El Ayuntamiento podrá modificar los horarios en función de las necesidades y demanda, así como de los intereses de las personas usuarias de este servicio. Dicha modificación será comunicada a la empresa adjudicataria con la debida antelación.

El calendario se fijará anualmente de septiembre a julio del año siguiente. Se podrá revisar la necesidad de ofrecer el servicio durante el mes de agosto para atender las necesidades de los usuarios.

El Ayuntamiento de Aretxabaleta podrá adaptar las características anteriores a las necesidades del servicio y de las personas usuarias, así como modificar el número de grupos en función del número de solicitudes.

Ninguna de estas competencias podrá ser atribuida, interpretada, trasladada o delegada a otra entidad distinta del Departamento de Servicios Sociales, que las ejercerá a través de su personal.

7.- ORGANIZACIÓN

El servicio contratado estará adscrito al Departamento de Servicios Sociales Municipales y se asignará una trabajadora social responsable de la coordinación y supervisión de dicho servicio.
Entre otras, destacan las siguientes tareas:

- Detección de necesidades del municipio
- Elaboración de normativa
- Supervisar y controlar la publicidad derivada de la prestación del servicio
- Diagnóstico y valoración de necesidades en las solicitudes de acceso al servicio
- Resolución de solicitudes de acceso y asignación del servicio
- Planificación de la atención al usuario
- Determinación de la aportación económica de la persona usuaria
- Seguimiento general de la situación de las personas usuarias y evaluación de la calidad del servicio

- Determinación de las personas dadas de alta en el servicio, bajas definitivas y suspensiones temporales y comunicación a la entidad adjudicataria.

8.- CONTENIDOS Y METODOLOGÍA DEL SERVICIO

Las actividades del programa a diseñar y ejecutar, una vez aprobadas por la persona responsable del contrato designada por el Ayuntamiento, se ajustarán a las siguientes tipologías:

- De promoción de la salud
- De promoción de la salud cognitiva
- Fomentar las relaciones sociales y la integración
- De carácter recreativo y manual

Los ámbitos de intervención del servicio serán los siguientes:

- Ámbito individual: intervención dirigida a cada persona para conocer sus recursos y posibilidades con el fin de adecuar las actividades a sus capacidades reales.
- Ámbito grupal: organiza talleres y actividades para fomentar las relaciones sociales entre las personas participantes.
- Ámbito comunitario: facilitando la integración de las personas mayores en la dinámica y entorno del espacio en el que se ubica el servicio.

La metodología utilizada para el desarrollo del servicio se basará en el modelo de competencias y será participativa, activa, docente y dialogada, flexible y orientada a cada persona mayor y grupo, sus intereses y a la mejora de la calidad de vida.

9.- RECURSOS HUMANOS

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos necesarios para la correcta prestación del servicio, asumiendo todos los costes derivados de la misma, y en ningún caso tendrán vinculación administrativa con el Ayuntamiento. El Ayuntamiento no tendrá responsabilidad alguna por las responsabilidades derivadas de las relaciones entre la empresa y su personal.

El equipo que trabajará directamente en el desarrollo del servicio estará compuesto por:

9.1.- Personal de Intervención directa:

Este profesional será el responsable de la realización de las sesiones y sus funciones serán las siguientes:

- Planificación del servicio, definición y desarrollo de todas las actividades.
- Diseñar la programación general del servicio y derivarla al Departamento de Servicios Sociales para su aprobación previa a su ejecución.
- Contratar las personas necesarias para la prestación del servicio y garantizar la estabilidad del personal de atención.
- Diseñar y mantener actualizado el plan de intervención individualizada a trabajar con cada persona usuaria del servicio.
- Elaborar informes iniciales de idoneidad, incidencias y asistencia desagregados por género.
- Coordinar periódicamente con el responsable de referencia del servicio para trasladar la información necesaria sobre la marcha del servicio en general y sobre la situación de las personas usuarias en particular. Asimismo, y cuando la situación de una persona usuaria así lo requiera, se coordinará con los servicios sociales municipales.
- Posibilitar la comunicación continua a través del teléfono o correo electrónico. Para la toma de cualquier decisión sobre el espacio, el grupo o algún usuario, se contrastará la situación con los servicios sociales municipales, quienes tomarán la decisión correspondiente.
- Puesta en marcha de la evaluación continua en el desarrollo del programa.
- Motivar a las personas que participan en el programa para que se sientan parte del grupo y superen sus dificultades para alcanzar altos niveles de asistencia y participación.
- Promover en las sesiones un clima que facilite y estimule la actividad, fomentar la autonomía de las personas participantes, fomentar su participación y controlar el entorno.

- Adquirir y entregar al grupo los materiales necesarios para el desarrollo de las actividades y el buen uso de las instalaciones.
- Incorporar el enfoque comunitario en la gestión y seguimiento del programa, en coordinación con las asociaciones locales y/o técnicos de diferentes áreas municipales, para conocer actividades y/o programas que puedan ser de interés para el grupo o para alguno de sus miembros.
- Incorporar la perspectiva de género en la dinamización de las sesiones, en el desarrollo de las actividades y en la participación de las personas del grupo, atendiendo a las jerarquías, relaciones dominantes y desigualdades que se producen por razón de género.
- Realizar la valoración trimestral del servicio que dinamiza y redactar la memoria anual. Lo recogido en esta memoria se presentará desagregado por mujeres y hombres; además, se recogerá cómo se ha tenido en cuenta la desigualdad social que afecta a las mujeres en la prestación del servicio, y se incorporará la perspectiva comunitaria. Los informes deberán identificar áreas de mejora y realizar propuestas concretas.
- Colaborar en la realización de las ayudas puntuales que el usuario necesite para las acciones básicas (ir al baño, vestirse/desvestirse, aseo puntual ...).

Los licitadores deberán acreditar que el personal que va a desempeñar esas funciones está en posesión de la siguiente titulación: Grado o Diplomatura en Educación Social, Trabajo Social, o en el área de Ciencias Sociales (entre otras: Terapia Ocupacional, Magisterio, Pedagogía, Psicología, Psicopedagogía...), o Ciclo Formativo de Grado en Integración Social.

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

Asimismo, el personal deberá acreditar el nivel C1 de euskera (equivalente al EGA).

Se valorará positivamente la formación en igualdad de género y en prevención o intervención de violencia machista.

9.2.- Responsable: La empresa adjudicataria garantizará con sus recursos humanos que haya una persona responsable del equipo de trabajo, que realizará las tareas de asesoramiento, orientación, supervisión técnica respecto a la intervención personal directa, elaboración de los informes solicitados por el Ayuntamiento, asistencia y participación en las reuniones solicitadas por el Ayuntamiento.

Su jornada laboral será de 1 hora semanal.

Esta figura deberá contar con titulación superior en intervención social o en el ámbito de las ciencias sociales (educación social, trabajo social, psicología, psicopedagogía, pedagogía...). Asimismo, deberá acreditar el nivel C1 de euskera (equivalente al EGA).

10.- OBLIGACIONES TÉCNICAS DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Se considera obligatorio el cumplimiento de los siguientes criterios:
* Colaborar con los Servicios Sociales Municipales en la puesta en marcha del servicio, a través del grupo o grupos que se constituyan, realizando su seguimiento y evaluación. Para ello, participará en las reuniones que se le soliciten y elaborará los informes que se le soliciten.
* Diseñar la programación general del servicio y remitirla al responsable del contrato para su aprobación previa a su ejecución.
* Contratación de las personas necesarias para la prestación del servicio en las condiciones recogidas en este pliego.
* Prestar el servicio ininterrumpidamente durante el horario del servicio y los días de atención. Las bajas deberán ser sustituidas inmediatamente, previa comprobación del cumplimiento de los requisitos de la persona al responsable del contrato.
* Comunicar directamente al Departamento de Servicios Sociales cualquier incidencia que se produzca en el servicio.
* Cumplir las disposiciones legales vigentes en materia de seguridad e higiene del personal en el trabajo, asumiendo la responsabilidad de todo lo referente a accidentes de trabajo del personal.

* Control e información de la puntualidad y asistencia del personal. Asimismo, cuando se reciban quejas sobre puntualidad o incumplimiento de tiempo, deberá investigar y actuar en consecuencia.
* Velar por la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como por las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o decisiones incorrectas en la ejecución del contrato. Sólo quedará exento de responsabilidad cuando los defectos observados sean consecuencia directa de una orden de la Administración o de las condiciones impuestas por la misma.
* Seguimiento e inspección del trabajo realizado por el profesional del servicio.
* Realizar la valoración global anual del servicio. Esta valoración se plasmará en un informe que se presentará al responsable del contrato.
* suministro de material fungible necesario para el desarrollo de las actividades previstas en el planeamiento.
* Facturación mensual del servicio.
* El pago del material específico adquirido se realizará por el Ayuntamiento mediante factura separada, que además de la mensual, deberá ser presentada por el adjudicatario.
* Se valorará positivamente que las empresas de menos de 50 personas cuenten con un Plan de Igualdad.

11.- RECURSOS MATERIALES

Corresponderá al Ayuntamiento asumir los gastos de funcionamiento y mantenimiento del local para la prestación del servicio. Pondrá a disposición del servicio los espacios básicos y el mobiliario.

En cuanto al material, la empresa se responsabilizará de:

- Adquisición y puesta a disposición del material fungible necesario para trabajos manuales
- Adquisición y puesta a disposición de material para otras actividades (juegos de mesa, visitas...)
- Mantener en buen estado los componentes y materiales puestos a disposición del servicio.

Para la adquisición de dicho material, el Ayuntamiento aprobará un presupuesto máximo anual de 2500 euros. La Empresa se encargará de la adquisición y pago de los materiales, previo visto bueno del Ayuntamiento, presentando al Ayuntamiento los justificantes de los gastos realizados, con el límite de dicho año, quien realizará el pago a la empresa.

Se realizará un inventario inicial del material, que se actualizará anualmente.

12.- OBLIGACIONES LINGÜÍSTICAS

12.1.- Competencia en euskera del personal que prestará el servicio:

En sus relaciones con la Administración o terceros, las personas empleadas por la empresa contratada deben garantizar, en lo que a sus competencias lingüísticas se refiere, unas condiciones lingüísticas equivalentes a las que de hecho se exijan a la Administración contratante: por ello, teniendo en cuenta la naturaleza del servicio a contratar, todo el personal adscrito a la prestación del servicio(tanto el personal que va a realizar la intervención directa como el responsable del equipo de trabajo) deberá de acreditar un conocimiento del euskera equiparable al nivel C1 del Marco Europeo de Referencia.

Previamente a la adjudicación del contrato. la empresa deberá verificar que las personas encargadas de prestar el servicio poseen la competencia lingüística precisa. La acreditación de dicha competencia podrá hacerse de la siguiente manera:

- Mediante la presentación del correspondiente certificado, título o diploma, expedido por institución pública o centro oficial.
- Tomando parte en las pruebas que con ese objeto realice el Ayuntamiento (la acreditación que se obtenga en dichas pruebas carecerá de valor en cualquier otra instancia).

Asimismo, en caso de que, una vez iniciado el contrato, se incorporen nuevas personas a prestar el servicio, deberán acreditar la competencia lingüística precisa.

En los casos de subrogación, si el personal no cumple con la competencia lingüística exigida para llevar a cabo el contrato en euskera, se acordarán las medidas necesarias para garantizar los derechos lingüísticos de los usuarios.

12.2.- Paisaje lingüístico: Los carteles, avisos y similares que se coloquen en el espacio donde se vaya a prestar el servicio, se elaborarán íntegramente en euskera cuando la grafía del texto sea muy parecida en euskera y castellano. Si no es el caso, se harán de forma bilingüe, dando prioridad al euskera.

12.3. Uso de las lenguas oficiales:

a) **Con las personas destinatarias del servicio:**

Relaciones orales: Durante la prestación del servicio, se garantizará el derecho de la ciudadanía a ser atendida en euskera. Por consiguiente, se deberá prestar el servicio en euskera a toda persona usuaria que así lo solicite.

Relaciones escritas: en función del idioma elegido por la persona usuaria del servicio, la empresa adjudicataria redactará en euskera o bilingüe los escritos necesarios para la prestación del servicio (impresos, normas, ejercicios, avisos, informes de seguimiento, plan de intervención...). En caso de utilizar las dos lenguas oficiales, habrá que dar prioridad al euskera, y será la propia empresa la que realice las traducciones.

b) **Con el Ayuntamiento:** Todas las comunicaciones verbales y escritas entre el adjudicatario y el Ayuntamiento serán en euskera, ya sean relaciones administrativas (contratos, facturas, ...), ya sean derivadas de la prestación del servicio (programación del servicio, valoración, memoria anual, informes, reuniones de coordinación etc.).

13.- CONDICIONES DE GÉNERO

Esta contratación deberá cumplir obligatoriamente los criterios en materia de género aprobados por el Ayuntamiento de Aretxabaleta.

Así, la entidad contratada deberá establecer medidas que garanticen la igualdad en el acceso al empleo, clasificación, promoción, permanencia, formación, retribución, calidad y estabilidad laboral, duración y ordenación de la jornada laboral, así como la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas trabajadoras adscritas a la ejecución del contrato, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

El enfoque de género deberá tenerse en cuenta en todo momento durante la ejecución del trabajo contratado, en la relación con las personas usuarias y sus familias, en toda la documentación utilizada y en las relaciones con el ayuntamiento, entre otras.

En toda la documentación utilizada, tanto de uso interno como externo (escritos de presentación del programa, textos del cuestionario, informe…) se deberán aplicar criterios de lenguaje no sexista, haciendo un uso inclusivo del lenguaje y de las imágenes. Se evitarán las imágenes discriminatorias y los estereotipos sexistas de las mujeres y de cualquier otro colectivo.

En este sentido, el diseño y la ejecución del contrato deberán incorporar la perspectiva de género en el diagnóstico, objetivos, actividades y evaluación. Asimismo, la justificación final deberá incluir una memoria de impacto de género con indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias y con la situación en función del género.

14.- OTROS ASPECTOS.

1.- Los servicios contratados estarán siempre sometidos a la supervisión y vigilancia de la Administración. El personal encargado de la inspección, así como el propio Departamento de Servicios Sociales, en su caso, tendrán acceso a cuantos datos precise sobre la organización del servicio, debiendo aportar la entidad adjudicataria cuanta información le sea requerida.

2.- Los técnicos responsables de los Servicios Sociales promoverán reuniones periódicas y otros sistemas de seguimiento con el responsable de la entidad adjudicataria para recabar información, documentación y coordinar actuaciones sobre la gestión y marcha general del servicio.

3.- La Empresa adjudicataria garantizará la formación continua del personal mediante cursos de reciclaje profesional.

4.- Fuera de lo establecido en el presente contrato, deberán prestarse los servicios que se estimen necesarios para el adecuado desarrollo y ejecución del mismo, sin derecho a retribución complementaria, tales como asistencia a reuniones de trabajo informativas.

5.- La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la confidencialidad e intimidad de las personas usuarias, así como de cuantos datos relativos a los servicios contratados pueda conocer la empresa adjudicataria, debiendo guardar secreto profesional de los mismos. La empresa adjudicataria deberá indemnizar al Ayuntamiento y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por la vulneración del deber de sigilo profesional .La empresa adjudicataria, para el tratamiento de datos de carácter personal de tratamiento automatizado que puedan ser necesarios para la ejecución del contrato, estaría a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/279 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.