



DONOSTIA  
SAN SEBASTIÁN

► Gizarte Ekintza  
Acción Social

Urdaneta, 13 - Tel. 943481400 - www.donostia.eus  
20006 Donostia / San Sebastián



Donostiako Udala  
Ayuntamiento de San Sebastián  
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza  
Junta de Gobierno Local - Secretaría

2022/059 esp.

**BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA,  
BABESGABETASUN EGOERAN DAUDEN  
ADINGABEKOEN KASUAK KUDEATZEKO  
ZERBITZUA KONTRATATZEKO**

**1.- KONTRATUAREN XEDEA**

Kontratu honen xedea honakoa da: haur eta nerabeen babesgabetasun-kasuak kudeatzeko zerbitzua ematea.

Zerbitzua prozedura hauen bidez gauzatuko da:

- a) Haurren eta nerabeen babesgabetasun-kasuak baloratzeko, diagnostikatzeko eta orientatzeko proposamenak.
- b) Familiekin eta adingabeekin esku hartzea Kasu Plana eginez eta aplikatuz.
- c) Haurren eta nerabeen babesgabetasun-kasuen koordinazioa, jarraipena eta esku-hartzea.

**2.- JARDUTEKO PRINTZPIOAK**

Jarduteko printzipio hauen arabera eman beharko du zerbitzua enpresa esleipendunak:

- a) Kontratuaren xedea eratzen duten jardura guztietan haurren eta nerabeen interes gorenaren printzipioa eta haien eskubideen babesa errespetatzen direla zaintzea.
- b) Adingabeari eta haren familiari dagokienez, entzuna izateko eskubidea bermatzea.
- c) Ikuspegi komunitarioa eta arreta integralekoa txertatzea adingabearekin eta familiarekin egiten diren esku-hartzeetan.
- d) Esku-hartzearen ikuspegia hau izango da: adingabeen eta familien motibazioa eta lankidetzatzea.
- e) Emaizak lortzera bideratutako esku-hartzeak

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA  
CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE GESTIÓN  
DE CASOS DE DESPROTECCIÓN INFANTIL Y  
ADOLESCENTE**

**1.- OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto de este contrato es la prestación un servicio para la gestión de casos de desprotección infantil y adolescente.

La ejecución del servicio se realizará a través de:

- a) Las propuestas de valoración, diagnóstico y orientación de los casos de desprotección infantil y adolescente.
- b) La intervención con las familias y menores mediante la elaboración y aplicación del Plan de Caso.
- c) La coordinación ,seguimiento e intervención de los casos de desprotección infantil y adolescente.

**2.- PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN**

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio en base a los siguientes principios de actuación:

- a) Velar para que en todas las actuaciones que constituyen el objeto del contrato se respete el principio del interés superior de niños, niñas y adolescentes , y la protección de sus derechos.
- b) Garantizar el derecho de ser oído/a tanto en relación a la persona menor de edad como de su familia.
- c) Incluir el enfoque comunitario y de atención integral en las intervenciones con la persona menor de edad y de la familia.
- d) Adoptar un enfoque de la intervención centrado en conseguir la motivación y colaboración de las personas menores de edad y de las familias.
- e) Diseñar y desarrollar intervenciones orientadas al



DONOSTIA  
SAN SEBASTIÁN

► Gizarte Ekintza  
Acción Social

Urdaneta, 13 - Tel. 943481400 - www.donostia.eus  
20006 Donostia / San Sebastián



Tokiko Gobernu Batzardea / Itzazkari  
Junta de Gobierno Local / Secretario

diseinatzea eta garatzea

### 3.- ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK

#### 3.1.- Zerbitzuaren hartzaileak

Enpresa esleipendunak haur eta nerabeen babesgabetasun-arriskuan dauden Donostiako 0-18 urteko biztanleak eta haien familiak artatu beharko ditu.

Donostiako Udalak jakinarazten dizkion haurren babesgabetasuneko kasu jakinarazi guztiak artatu beharko ditu enpresa esleipendunak. Kasuak kanpoko erakundeetatik, herritarrengandik, oinarritzko gizarte-zerbitzuen 8 zentroetatik, Indarkeria Matxistaren Biktimei Laguntzeko Zerbitzutik eta Donostiako Udaleko Gizarte Ekintzako Zuzendaritzako gainerako zerbitzuetatik bideratuko dira.

#### 3.2. Zerbitzua emateko lekua

Kontratu honen xede den zerbitzua emateko, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 7. artikuluan jasotako printzipioak eta 8. artikuluan jasotako arreta-eredua bete beharko dira. Eredu horrek ikuspegi komunitarioa eta hurbileko arreta eskatzen ditu, pertsonen beren ohiko ingurunean arreta ematea ahalbidetuz.

Ikuspegi hori erreferentziazat hartuta, enpresa esleipendunak zerbitzua gizarte-zerbitzuen 8 zentroetan eman beharko du.

#### 3.3. Gaitasuna

Gizarte-zerbitzuetan urtero erregistratzen diren kasu berri eta aktibo guztiak artatu beharko ditu enpresa esleipendunak.

Aurreikuspenen arabera, gutxi gorabehera, kasu kopurua honakoa izango da:

- Urtean zehar jakinarazitako eta aldiberekoak ez diren 200 kasu berri inguru izango dira. Era berean, kasu horietan esku hartzeko plan bat abian jartzeko

logro de resultados

### 3.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

#### 3.1.- Población destinataria del Servicio

La empresa adjudicataria deberá atender a la población de 0 a 18 años y sus familias del municipio de Donostia- San Sebastián en situación de riesgo de desprotección infantil y adolescente.

La empresa adjudicataria deberá atender todas las derivaciones de casos notificados de desprotección infantil que le notifique el Ayuntamiento de Donostia- San Sebastián. Los casos serán derivados desde entidades externas, ciudadanía, desde los 8 Centros de Servicios Sociales de Base, del Servicio de Atención a Víctimas de la Violencia Machista, así como del resto de Servicios de la Dirección de Acción Social del Ayuntamiento de Donostia- San Sebastián.

#### 3.2. Lugar de prestación

La prestación del servicio objeto de este contrato deberá regirse por los principios recogidos en el artículo 7 y al modelo de atención recogido en el artículo 8 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, que conlleva un enfoque comunitario, y de proximidad de la atención, posibilitando la atención de las personas en su entorno habitual.

Tomando como referencia este enfoque, la empresa adjudicataria deberá prestar el servicio en los 8 centros de servicios sociales.

#### 3.3. Capacidad

La empresa adjudicataria deberá atender el total de los casos nuevos y activos que anualmente se registran en los servicios sociales.

Se estima, de manera orientativa, el siguiente número de casos:

- Unos 200 casos nuevos no simultáneos, notificados a lo largo del año, para la realización de las propuestas de valoración, diagnóstico y orientación de los casos de desprotección infantil y adolescente, así como para la



DONOSTIA  
SAN SEBASTIÁN

► Gizarte Ekintza  
Acción Social

Urdaneta, 13 - Tel. 943481400 - www.donostia.eus  
20006 Donostia / San Sebastián



gaitasuna ere izan beharko du erakunde esleipendunak.

- Horrez gain, urtean zehar 550 kasu aktibo artatzeko gaitasuna ere izan beharko du.

### 3.4. Lan-ordutegia eta -egutegia

Enpresa esleipendunak astean 5 egunetan eman beharko du zerbitzua (astelehenetik ostiralera), gutxienez egunean 5 ordu, goizetan.

Halere, enpresa esleipendunak zerbitzua, gutxienez, asteko 2 arratsaldetan ere eman beharko du, egunean gutxienez 2 orduz, familiekin eta adingabeekin izan beharreko elkarrizketen arabera, haien eskuragarritasunaren arabera arreta errazteko.

Edonola ere, enpresa esleipendunak proposatzen duen lanaren antolamenduak urteko garai desberdinetan zerbitzua behar bezala emango dela bermatu beharko du.

Urgentziazko egoeren edo bat-bateko krisien ondoriozko ezohiko jardueri erantzuten zaiela bermatu beharko du erakunde esleipendunak.

### 4.- ENPRESA ESLEIPENDUNAK EMAN BEHARREKO ZERBITZUAK.

Enpresa esleipendunak zerbitzua Kasuaren Arduradunaren bidez eman beharko du. Esku hartzeko eredu hori printzipio honetan oinarritzen da: herritar bakoitzak eskubidea du udaleko gizarte-zerbitzuekin duen harremanean ezagutzeko moduko erreferente bakarra izateko. Haurren babesgabetasun-kasu bakoitzak kasu-arduradun bakarra izango du. Enpresa esleipendunak profesional bat izendatu beharko du kasu bakoitzerako, esku-hartze guztia zuzentzeko eta familiarentzat erreferente izateko ardura izango duena.

Arduradun horrek dagozkion erabaki teknikoak hartu beharko ditu haurren babesgabetasun-kasu bakoitzak

puesta en marcha de un plan de intervención con estos casos.

- Asimismo, unos 550 casos activos con intervención a lo largo del año.

### 3.4. Horario y calendario

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio durante 5 días a la semana (de lunes a viernes), como regla general, con un mínimo de 5 horas diarias, por las mañanas.

No obstante, la empresa adjudicataria también deberá prestar el servicio, al menos, 2 tardes a la semana, con un mínimo de 2 horas por día, en función de los horarios en los que deban realizar entrevistas con las familias y personas menores de edad, para facilitar la atención en función de su disponibilidad.

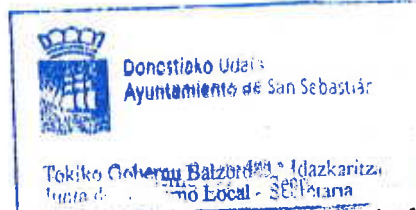
En todo caso, la empresa adjudicataria deberá proponer una organización del trabajo que garantice la prestación del servicio a lo largo de los diferentes períodos del año.

La entidad adjudicataria deberá garantizar la respuesta a actuaciones extraordinarias derivadas de situaciones de urgencia o crisis sobrevenidas.

### 4.- PRESTACIONES A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio a través de la Responsable de Caso, modelo de intervención basado en el principio de que cada ciudadano/a tiene derecho a disponer de un único referente reconocible en su relación con los Servicios Sociales municipales. Cada caso de desprotección infantil tendrá un/a solo/a Responsable de Caso. La empresa adjudicataria deberá designar un/una profesional responsable a cada caso, encargada de dirigir toda la intervención y ser la referente para la familia.

Esta/e responsable deberá tomar las decisiones técnicas que correspondan para que cada caso de



bilakaera ona izan dezan, eta esku hartzeko prozesuaren hurrengo faseak gauzatu beharko ditu.

Enpresa esleipendunak honako prestazio hauek eman beharko ditu:

#### 4.1. Hasierako analisia, kasuari abian jarri behar den zehaztea eta kasuaren ardura izango duen profesionala esleitzea (aurrerantzean KA).

Donostiako Udaleko Gizarte Zerbitzuetan jasotako haurren eta nerabeen babesgabetasun-egoera posibleen jakinarazpenen azterketa egin beharko du enpresa esleipendunak, haurrak eta nerabeak babesteari buruzko legerian ezarritako araudiaren eta prozeduren arabera, haurren babesgabetasuna, lehentasuna eta premia-maila atzematen diren zehazteko.

Era berean, larrialdi-egoerei erantzun beharko die. Adingabeen premiazko babesa bermatzeko beharrezkoak diren baliabideen aktibazioa proposatzea.

#### 4.2. Ikerketa/Ebaluazioa.

Enpresa esleipendunak haur eta nerabeen babesgabetasun-egoerak ikertu beharko ditu, eta balorazio horren emaitzaren arabera, kasu-arduradunak orientaziorik egokiena proposatzen du honako hauen artean:

a) Familian esku hartzeko udal-programa bat eskatu eta abian jartzea, familiarekin eta adingabearekin lan egiteko, eta haren helburua zehaztea.

b) Babesgabezia-arrisku larrian dauden kasuak Haurrak eta Nerabeak Babesteko Foru Zerbitzura bideratzea.

Fase horren iraupena ez da hilabete eta erditik gorakoa izango ikerketa- eta ebaluazio-faserako, kasua jasotzen denetik aurrera (salbuespeneko kasuetan izan ezik, eta Prebentzioa, Haurrak eta Familia Zerbitzuaren [aurrerantzean PHFZ]

desprotección infantil evolucione de forma favorable y llevando a cabo las siguientes fases del proceso de Intervención.

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo las siguientes prestaciones:

#### 4.1. Análisis inicial, determinación de apertura del caso y asignación de profesional responsable de caso (en adelante RC).

La empresa adjudicataria deberá realizar un análisis de las notificaciones de posibles situaciones de desprotección infantil y adolescente recibidas en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Donostia para determinar si se aprecia la existencia de desprotección infantil, la prioridad y nivel de urgencia con el que es preciso actuar, conforme a la normativa y procedimientos establecidos en la legislación sobre protección a la infancia y adolescencia.

Así mismo, deberá atender las situaciones de urgencia. Deberá proponer la activación de los recursos necesarios para garantizar la protección urgente de las personas menores de edad.

#### 4.2. Investigación/Evaluación.

La empresa adjudicataria deberá investigar las posibles situaciones de desprotección infantil y adolescente, y en función del resultado de dicha valoración, la responsable de caso propondrá la orientación más adecuada entre las siguientes:

a) La solicitud y puesta en marcha de un programa de intervención familiar municipal para trabajar con la familia y persona menor de edad, y su finalidad.

b) La derivación al Servicio de Protección a la Infancia y Adolescencia de la Diputación Foral de Gipuzkoa de los casos en situación de riesgo grave de desamparo.

La duración de esta fase no podrá exceder de un mes y medio para la fase de investigación-evaluación, desde la recepción del caso (salvo en casos excepcionales y contará con el acuerdo del Servicio de Prevención, Infancia y Familia [en adelante SPIF]).



DONOSTIA  
SAN SEBASTIÁN

► Gizarte Ekintza  
Acción Social

Urdaneta, 13 - Tel. 943481400 - [www.donostia.eus](http://www.donostia.eus)  
20006 Donostia / San Sebastián



adostasuna izango du).

Legeak aukera ematen du ikerketa/ebaluazio baten legezko balio-aldia luzatzeko, baldin eta familiari egotz dakizkiokeen arrazoiengatik atzeratu bada. Kasu horietan, koordinatzaileak PHFZri idazki bat igorriko dio atzerapenaren arrazoi zehatza eta balorazioa osatzeko aurreikusitako epea (gehienez 4 aste) zehaztuz.

Balorazioa egin ondoren, familiari aurkeztuko dio astebeteko epean.

Fase honetan enpresa esleipendunak egin beharreko jarduerak:

a) Jakinarazitako egoeraren balorazioa egiteko beharrezkoa den informazioa jasotzea, adingabeekin, haien legezko ordezkariekin, profesionalekin eta, hala badagokio, senideekin eta etxez etxeko bisitetan egindako elkarrizketen bidez.

b) Dauden babesgabetasun-tipologiak eta larritasun-maila proposatzea, eta, horretarako, Euskal Autonomia Erkidegoan Haurrak eta Nerabeak Zaintzeko eta Babesteko Udal eta Lurralde Zerbitzu Sozialetan arrisku- eta babesgabezia-egoeren larritasuna balioesteko Tresna (maiatzaren 9ko 152/2017 Dekretua) edo egokitzen diren beste tresna batzuk aplikatzea.

c) Ikerketa- eta/edo balorazio-txostena egitea, dagozkion orientabide, jarduketaren proposamen edo neurri egokienak hartuta.

d) Baloratutako babesgabetasun-egoerari buruz lortutako ondorioak familiari jakinaraztea (informazioa eta azalpena), haien lankidetzaren eta parte-hartzearen lortzeko ahalegina egitea.

e) Babesgabetasun-egoeran esku hartzeko eta egoera horri eusten laguntzen duten faktoreak zuzentzeko, murrizteko eta/edo ezabatze dauden baliabideak azaltzea familiari.

f) Familien eta adingabeen motivazioa eta lankidetzaren

La Ley permite aumentar el periodo de validez legal de una Investigación-Evaluación, si ésta se ha retrasado por motivos atribuibles a la familia. En estos casos la coordinadora remitirá al SPIF escrito que recoja el motivo específico del retraso y el plazo estimado para completar la valoración (que no podrá exceder de 4 semanas).

Una vez realizada la valoración realizará la presentación a la familia en el plazo de una semana.

Actividades que deberá llevar a cabo la empresa adjudicataria esta fase:

a) Recoger la información necesaria para realizar la valoración de la situación notificada, a través de entrevistas con las personas menores de edad, sus representantes legales, profesionales y en su caso, con familiares y visitas domiciliarias.

b) Proponer las tipologías de desprotección existentes así como el nivel de gravedad, aplicando para ello el Instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo y desamparo en los Servicios Sociales Municipales y Territoriales de Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia en la Comunidad Autónoma Vasca "Balora" (Decreto 152/2017, de 9 de mayo) o otras herramientas que se consideren oportunas.

c) Realizar el informe de investigación y/o valoración con las orientaciones, propuestas de actuación o toma de las medidas más adecuadas que correspondan.

d) Devolución (información y explicación) a la familia de las conclusiones obtenidas sobre la situación de desprotección valorada, procurando obtener su colaboración y participación.

e) Explicación a la familia de los recursos existentes para intervenir en la situación de desprotección y corregir, reducir y/o eliminar los factores que contribuyen a mantenerla.

f) Promover la motivación y colaboración de las familias



DONOSTIA  
SAN SEBASTIÁN

► Gizarte Ekintza  
Acción Social

Urdaneta, 13 - Tel. 943481400 - www.donostia.eus  
20006 Donostia / San Sebastián



Donostiako Udala  
Ayuntamiento de San Sebastián  
Tokiko Gobernu Batzordea - Idazkaritza  
Junta de Gobierno Local - Secretaría

sustatzea proposatutako baliabideetan.

g) Esku hartzeko proposamena Prebentzioa, Haurrak eta Familia Zerbitzura bidaltzea, eta zerbitzuak familian esku hartzeko dituen programak abian jartzeko eskatzea.

Familiarekin harremanetan jartzea ezinezkoa denean, Enpresa esleipendunak bigarren mailako iturrien bidez egin beharko du balorazioa. Kasu horietan, lortutako informazioa ikerketa-txostenean islatu beharko da, eta horrek babesgabetasuna dagoen ala ez ondorioztatzea eragotz dezake. Txosten horretan, familiaren lankidetzeta eta familia horri buruzko erabakiak hartzea lortzeko alferrikako ahaleginak jasoko dira.

Enpresa esleipendunak gehienez 4 asteko epean aurkeztu beharko dio txostena PHFZ-ri.

Babesgabetasuna dagoela egiaztatzen ez den kasuetan, enpresa esleipendunak ikerketa eta/edo balorazio txostena egin beharko du eta kasuaren orientazio-proposamena sartu: espedientearen ixtea, beste zerbitzu batzuetara bideratzea eta/edo jarraipena egitea detekzio eta Esku-hartze Goiztiarreko Programatik.

Zaurgarritasuna edo babesgabetasuna dagoela zehazten den kasuetan, enpresa esleipendunak ikerketa-txostena aurkeztu beharko du, eta kasuaren orientazio-proposamena jaso: gurasotasun positiboko prebentzio-programetan esku hartzea, programa horietan familiaren eta adingabeen bilakaeraren eta aldi horretan proposatutako baliabideen jarraipena eginez.

Amaitzean eta bilakaeraren arabera, itxi egingo da edo esku-hartze goiztiarreko programara bideratuko da jarraipena egiteko.

#### 4.3. Kasuaren kudeaketa:

Enpresa esleipendunak honela definitu eta gauzatu beharko du Kasu Plana eta honako hauek jaso beharko ditu:

y menores en los recursos propuestos.

g) Remisión de la propuesta de intervención al Servicio de Prevención, Infancia y Familia solicitando la puesta en marcha de los programas de intervención familiar con los que cuenta el servicio.

En los casos en los que no sea posible el contacto con la familia, la empresa adjudicataria deberá proceder a realizar la valoración por fuentes secundarias. En estos casos, la información obtenida se deberá volcar en el informe de investigación, que puede resultar en una imposibilidad de concluir si existe o no desprotección. En dicho informe se incluirán los diversos intentos infructuosos de obtener la colaboración de la familia y la toma de decisiones respecto a dicha familia.

La empresa adjudicataria deberá entregar el informe al SPIF-en un plazo máximo de 4 semanas.

En los casos en los que no se confirme la existencia de desprotección la empresa adjudicataria deberá realizar el informe de investigación y/o valoración e incluir la propuesta de orientación del caso: cierre del expediente, derivación a otros servicios, y/o seguimiento desde el programa de Detección e Intervención Precoz.

En los casos en los que se determine vulnerabilidad a la desprotección la empresa adjudicataria deberá aportar el informe de investigación e incluir la propuesta de orientación del caso: intervención en programas preventivos de parentalidad positiva, realizando un seguimiento de la evolución de la familia y las personas menores de edad en estos programas y de los recursos propuestos durante este período.

A la finalización y en función de su evolución se procederá al cierre o a su derivación al programa de intervención precoz para su seguimiento.

#### 4.3. Gestión del Caso:

La empresa adjudicataria deberá definir y ejecutar el Plan de Caso que deberá incluir:



#### a) Kasu Plana diseinatzea.

Kasu Plana egitea. Plan horrek plangintza idatzi baten arabera egituratuta egon beharko du, eta elementu hauek eduki beharko ditu zehaztuta: helburu orokor eta ebaluagarriak,aldi baterako egutegi bat, jarduketakeremua (banakakoa, familiakoa), zer eragilek esku hartuko duten, erabiliko diren baliabideen aurreikuspena (famiaren eta adingabeen premia-eremu guztiak aurreikusi beharko dira), eta famian esku hartzeko garatu beharreko programa zehatza.

Planak esku-hartzearen helburu nagusia jaso beharko du.

Kasu Plana egiteko gehieneko epea 2 astekoa izango da, ebaluazioaren ondorioak famiari jakinarazten zaizkionetik aurrera.

Kasu Plana famiari aurkeztu beharko zaio eta parte hartzeko akordioa sinatu beharko da.

#### b) Kasu Plana gauzatzea.

Famian esku hartzeko programa espezifikokoak garatzea, kasuan dauden aldagaien arabera (esku-hartzearen helburua, tratu txarren edo zabarkeriaren tipologia, adingabearen adina, gurasoen ezaugarriak), eta beharrezkoak diren baliabideak abian jartzea, bai sozialak, bai komunitate-arlokoak.

Kasu Plana gauatzeko fasearen iraupenak ezingo da Kasu Plana diseinatzeko fasean ezarritakoa baino luzeagoa izan. Luzatu ahal izango da, esku-hartzearen helburuen betetze-mailaren arabera. Kasu Planaren luzapenak arrazoituta egon beharko dira, eta Prebentzioa, Haurrak eta Familia Zerbitzuaren oniritzia izan beharko dute.

#### 4.4. Kasu Planaren jarraipena eta berrikuspena:

Enpresa esleipendunak babesgabetasun-faktoreen eta haien bilakaeraren aldizkako azterketa edo analisi arrazoitua egin beharko du, ezarritako helburuekin alderatuta. Dokumentu bidez jaso behar dira beti.

Enpresa esleipendunak 4 hilean behin egin beharko du 4 urtetik beharako haurrak dituzten famientzat, eta 6

#### a) Diseño del Plan de Caso.

Elaboración del Plan de Caso, que deberá estar estructurado conforme a una planificación escrita, con unos objetivos generales y evaluables, con una temporalidad calendarizada, con un ámbito de actuación (individual, familiar), qué agentes van a intervenir, la previsión de recursos a utilizar (se deberán prever todos los ámbitos de necesidad de la familia y de las personas menores de edad), programa de intervención familiar concreto a desarrollar.

El Plan deberá incluir la finalidad principal de la intervención.

El Plazo máximo para la elaboración del Plan de Caso será de 2 semanas a partir de la devolución a la familia de las conclusiones de la evaluación.

Se procederá a la presentación del Plan de Caso a la familia y se firmará el Acuerdo de Participación.

#### b) Ejecución del Plan de Caso.

Desarrollo de programas específicos de intervención familiar en función de las variables presentes en el caso (finalidad intervención, tipología del maltrato o negligencia, edad del menor, características progenitores) y la puesta en marcha de los recursos necesarios, tanto sociales como del ámbito comunitario.

La duración de la fase de ejecución del Plan de Caso no superará lo establecido en la fase de diseño del Plan de Caso. Se podrá prorrogar en función del cumplimiento de objetivos y de las finalidades de la intervención. Las prórrogas del Plan de Caso estarán motivadas y contarán con el visto bueno del Servicio de Prevención, Infancia y Familia.

#### 4.4. Seguimiento y Revisión del Plan de Caso:

La empresa adjudicataria deberá elaborar el análisis periódico o motivado de los factores de desprotección y su evolución en contraste con los objetivos marcados. Siempre recogidos documentalmente.

La empresa adjudicataria deberá llevarlo a cabo cada 4 meses para familias con niños/as menores de 4 años y



hilean behin 4 urtetik gorako haurrentzat.

#### 4.5. Esku-hartzearen bukaera eta amaierako ebaluazioa:

Empresak esleipendunak amaierako txosten bat egin beharko du, eta, bertan, familiaren eta haurren edo nerabearen egoerari buruzko datu garrantzitsuenak eta esku-hartzean landutako helburuak laburbilduko ditu, eta horien lorpen-maila ebaluatuko du. Era berean, esku-hartzea amaitu ondoren beste zerbitzu edo baliabide batzuetan egin beharreko esku-hartzeari buruzko orientazioa emango du.

Enpresa esleipendunak esku-hartzearen amaieraren berri eman beharko dio beti Udalari. Udalak erabakiko du amaitutzat jotzea.

Empresa esleipendunak esku-hartzea formalki ixteko elkarrizketa bat egingo du familiarekin eta beste zerbitzu batzuekin.

Fase hori ez da hilabetekoa baino luzeagoa izango, Udaletxean erabakia hartzen denetik aurrera.

#### 4.6. Aurreko faseetan jaso gabeko beste jarduketa batzuk

Aurrekoez gain, enpresa esleipendunak honako eginkizun hauek bete beharko ditu:

- Txostenak idaztea edo Gipuzkoako Foru Aldundiaren edo beste edozein administrazio-instantziaren deialdietara joatea, kasuak hala eskatzen duenean.
- Gizarte Ekintzako Zuzendaritzako beste profesional batzuei aholkularitza ematea babesgabetasunarekin edo babesgabetasun-arriskuarekin lotutako aldagaiak dituzten adingabe edo familiekiko jarduketari buruz.
- Larritasun-pronostikoa duten kasuak artatzea, baloratzeko eta erakunde eskudunari bidaltzeko, kasu honetan Gipuzkoako Foru Aldundiari.
- Prebentzioa, Haurrak eta Familia Zerbitzuak bere eskumen eta betebeharrei eraginkortasunez eta arintasunez erantzun ahal izateko beharrezkoak diren txosten guztiak egitea.

cada 6 meses para niños/as mayores de 4 años.

#### 4.5. Finalización de la intervención y Evaluación final:

La empresa adjudicataria deberá elaborar un informe final en el que resumirá los datos más relevantes de la situación de la familia y del niño/a o adolescente, los objetivos abordados en la intervención y se evaluará el grado de consecución de los mismos. Así mismo deberá hacer una orientación sobre la intervención a seguir en otros servicios o recursos una vez finalizada la intervención.

La empresa adjudicataria deberá informar siempre del cierre de la intervención y será acordada por el Ayuntamiento.

La empresa adjudicataria deberá realizar una entrevista de cierre formal de la intervención con la familia y con otros servicios.

Esta fase no excederá de un mes desde el acuerdo adoptado por el Ayuntamiento.

#### 4.6. Otras actuaciones no contempladas en las fases anteriores

Además de las anteriores, la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo las siguientes funciones:

- Redacción de informes o asistencia a convocatorias del Juzgado y Diputación Foral de Gipuzkoa o cualquier otra instancia administrativa cuando el caso lo requiera.
- Asesoramiento a otros/as profesionales de la Dirección de Acción Social en actuaciones con menores o familias en las que se observan variables relacionadas con la desprotección o el riesgo.
- Atención de casos con pronóstico de gravedad, para su valoración y remisión a la institución competente, en este caso Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Elaborar cuantos informes sean necesarios para que el Servicio de Prevención, Infancia y Familia pueda responder con eficacia y agilidad a sus competencias y obligaciones.



DONOSTIA  
SAN SEBASTIÁN

► Gizarte Ekintza  
Acción Social

Urdaneta, 13 - Tel. 943481400 - www.donostia.eus  
20006 Donostia / San Sebastián



- Adingabeen eta familien espedientea eguneratuta edukitzea, Prebentzioa, Haurrak eta Familia Zerbitzuak ezarritako irizpideei jarraiki, Udaleko Haurrak datu-basea eguneratuta edukitzeko eta kasuari buruzko beharrezko informazioa izateko.

- Mantener actualizado el expediente de las personas menores de edad y las familias, siguiendo los criterios establecidos por el Servicio de Prevención, Infancia y Familia para el mantenimiento actualizado de la Base de Datos de Infancia municipal y para disponer de la información necesaria sobre el caso.

## 5.- ANTOLAMENDUA ETA FUNTZIONAMENDUA

Enpresa esleipendunak bere zuzendaritza eta kudeaketa jarri beharko ditu kontratuan. Bera izango da zerbitzuaren antolaketaren, egiten dituen lanen kalitate teknikoaren eta emandako prestazio eta zerbitzuen erantzulea, eta bere gain hartuko du enpresa-arriskua.

Zerbitzuari atxikitako langileen zuzendaritza- eta funtzionamendu-ahalmena esleipendunaren eskumen eksklusiboa da.

Udalaren eta enpresa esleipendunaren arteko harremanak kontratuaren udal-arduradunaren eta enpresak horretarako izendatutako koordinatzailearen bitartez baino ez dira egingo.

Udalari zerbitzuak emateak ez du esan nahi, inola ere, enpresa esleipenduneko giza baliabide guztiek zerbitzua betetzeko erabili behar direnik.

## 5.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

La empresa adjudicataria deberá aportar su propia dirección y gestión al contrato, siendo responsable de la propia organización del servicio, 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.

Las relaciones entre el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria se llevarán a cabo únicamente a través de la persona responsable municipal del contrato y la persona coordinadora nombrada por la empresa a tal efecto.

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.

## 6- LANTALDE PROFESIONALA

### 6.1.- Koordinatzailea

Enpresa esleipendunak lanaldi oso **bat** izendatu beharko du koordinatzailearentzat.

Koordinatzaile edo solaskide hori izango da Donostiako Udalarekin harremana izango duela, eta hari dagokio laneko aginduak eta jarraibideak zuzenean enpresa esleipenduneko gainerako langileei emateko ardura.

#### Lanbide-profila

Gizarte Zientzien esparruko unibertsitate-gradua (hala

## 6- EQUIPO PROFESIONAL

### 6.1.- Coordinador/a

La empresa adjudicataria deberá designar una jornada completa a la figura de la persona coordinadora.

Será el/la interlocutor/a con quien se relacione únicamente el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián y a quien corresponde la facultad de impartir directamente las órdenes e instrucciones de trabajo al resto de trabajadores de la empresa adjudicataria.

#### Perfil profesional

Deberá estar en posesión del Grado universitario del



nola, gizarte-lana, gizarte-hezkuntza, gizarte-pedagogia, psikopedagogia, psikologia, soziologia, antropologia, erizaintza) izan beharko du edo lanbide prestakuntza baliokidea.

Era berean, familian esku hartzeko edo haurrak eta nerabeak babesteko prestakuntza espezifikoak izan beharko du, gutxienez 200 ordukoa; eta arlo horietan gutxienez urtebeteko esperientzia izan ere.

### Funtzioak

a) Lantalde profesionalaren lana koordinatzea eta gainbegiratzea: prozedurak betetzen eta gauzatzen direla, esku-hartzeetan alderdi metodologikoak eta teknikoak aplikatzen direla, lan-tresnak (datu-baseak, dokumentuak eta txostenak, ebaluazio-tresnak) behar bezala erabiltzen eta aplikatzen direla eta oro har hori guztia behar bezala betetzen ari dela bermatzea.

b) Prebentzioa, Haurrak eta Familia Zerbitzuak adingabeekin esku hartzeko zehaztutako jarraibide tekniko eta metodologikoak ezagutzen eta aplikatzen direla bermatzea.

c) Familietan esku hartzeko programen eta haurrentzako baliabide espezifikoak eta gizarte-ekintzako eta komunitateko gainerako baliabideak ezagutzen direla, aplikatzen direla eta erabiltzaileak horietara bideratzen direla bermatzea.

d) Profesionalei aholkularitza eta laguntza teknikoak ematea, kasuekin egin beharreko esku-hartzeak planifikatzeko eta garatzeko.

e) Larrialdietan eta krisi-egoeretan laguntzea.

f) Taldeko profesionalekin aldi berean behingo koordinazioak ezartzea informazioa zentralizatzeko, gidalerroak transmititzeko, premiak eta zerbitzuak gauzatzeko zailtasunak zein diren jakiteko.

g) Beharrezko neurri zuzentzaileak eta hobekuntza-neurriak aplikatzea.

h) Programako profesionalen ordeztu gabeko

ámbito de las Ciencias Sociales (tales como, trabajo social, educación social, pedagogía social, psicopedagogía, psicología, sociología, antropología, enfermería) o cualificación profesional equivalente.

Asimismo, deberá contar con formación específica en Intervención Familiar y/o en protección a la infancia y a la adolescencia, de al menos 200 horas de duración; y deberá disponer de una experiencia mínima de 1 año en alguno de estos campos.

### Funciones

a) Coordinar y supervisar el trabajo del equipo profesional en: el cumplimiento y ejecución de los procedimientos, la aplicación de los aspectos metodológicos y técnicos en las intervenciones, así como del uso y aplicación correcta de las herramientas de trabajo (base de datos, documentos e informes, herramientas de evaluación) y el seguimiento de su correcta cumplimentación.

b) Garantizar el conocimiento y aplicación de las directrices técnicas y metodológicas de intervención con menores del Servicio de Prevención, Infancia y Familia.

c) Garantizar el conocimiento, aplicación y derivación a los diferentes programas de intervención familiar y recursos específicos de infancia y del resto de recursos de Acción Social y comunitarios.

d) Asesorar y prestar apoyo técnico a los/as profesionales para la planificación y desarrollo de las intervenciones con los casos.

e) Apoyo en las urgencias y situaciones de crisis.

f) Establecer coordinaciones periódicas con los/as profesionales del equipo para centralizar la información, transmitir las directrices, recoger las necesidades, dificultades en la ejecución del servicio.

g) Aplicar las medidas correctoras y de mejora que se requieran.

h) Controlar y, en su caso, paliar las ausencias no

absentziak kontrolatzea eta, hala badagokio, horiek arintzea.

i) Udalarekin solaskide bakarra izatea

## 6.2.- Haurren ataleko lantalde teknikoa

### Lanbide-profila

Gutxienez 10,17 lanaldi osok osatutako profesionalak emang beharko dute zerbitzua.

Gizarte-zientzien esparruko unibertsitate-gradua izan beharko dute (gizarte-lana, gizarte-hezkuntza, gizarte-pedagogia, psikopedagogia, psikologia, soziologia, antropologia, erizaintza) edo lanbide-kualifikazio baliokidea.

Gainera, familian esku hartzeko eta/edo haurrak eta nerabeak babesteko prestakuntza espezifiko izan beharko dute, gutxienez 200 ordukoa; eta gutxienez urtebeteko esperientzia ere izan beharko du arlo horietan.

### Lantaldearen antolaketa (enpresa esleipendunaren betebeharra)

#### *Lantaldearen banaketa espazio ezberdinetan*

Enpresa esleipendunak Gizarte Zerbitzuen 8 zentroetan eman beharko du zerbitzua.

Enpresa esleipendunak 8 CSS horietan esleitu beharko ditu bere profesionalak.

8 zentroetan, enpresa esleipendunak, alde batetik, adingabeei eta familiei zuzeneko arreta emateko elkarrizketak egin beharko ditu; eta, bestetik, kasuak kudeatzeko beharrezkoak diren koordinazioak egin beharko ditu kasu horietan esku hartzen duten Udaleko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako profesionalekin.

sustituídas de los/las profesionales del programa.

i) Ejercer de interlocutor único con el Ayuntamiento

## 6.2.- Equipo técnico de infancia

### Perfil profesional

El servicio deberá estar compuesto por, al menos, 10,17 jornadas completas de profesionales.

Deberán estar en posesión de un Grado universitario del ámbito de las Ciencias Sociales (tales como, trabajo social, educación social, pedagogía social, psicopedagogía, psicología, sociología, antropología, enfermería) o cualificación profesional equivalente.

Asimismo, deberán contar con formación específica en Intervención Familiar y/o en protección a la infancia y a la adolescencia, de al menos 200 horas de duración; y deberá disponer de una experiencia mínima de 1 año en alguno de estos campos.

### Organización del equipo (obligación de la empresa adjudicataria)

#### *Distribución espacial*

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio en los 8 Centros de Servicios Sociales.

La empresa adjudicataria deberá asignar a sus profesionales en los 8 CSS.

En los 8 centros, la empresa adjudicataria, por un lado, deberá realizar las entrevistas de atención directa a las personas menores de edad y las familias; y, por otro, deberá realizar las coordinaciones necesarias para la gestión de los casos con todos los agentes de la red comunitaria implicados en la gestión del caso.



## Funtzioak

- a) Enpresa esleipendunak jakinarazten dizkion haurren babesgabetasunaren jakinarazpenak jasotzea.
- b) Babesgabetasun-jakinarazpenen balorazioa egitea (ikerketa, ebaluazioa eta orientazioa).
- c) Kasuaren esku-hartzea, jarraipena eta koordinazioa egitea, baita premiazko arreta ere, eta eremu komunitarioko beste eragile batzuei aholkularitza eta orientazio ematea babesgabetasun-egoeren inguruan.

## 7.- ENPRESA ESLEIPENDUNAK ETA UDALAK JARRI BEHARREKO BALIABIDE MATERIALAK

Udalak zerbitzuaren esku jarriko ditu:

Adingabeak eta haien familiak artatzeko Gizarte Zerbitzuetako 8 zentroetako lokalak, era horretan **ikuspegi komunitarioa eta herritarrenganako arretaren** hurbiltasun-printzipioa (7. artikuluan jasoa) eta Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 8. artikuluan jasotako arreta-eredua bete eta eskaintzeko.

Lokalak beharrezkoak diren zerbitzu eta ekipamendu guztietarako daude aurreikusita (argia, ura, internet, altzariak eta bestelakoak).

Enpresa esleipendunak hau jarri beharko du:

Zerbitzuaren baldintzetara egokitutako arreta errazteko beharrezkoak diren materialak; besteak beste, eskuliburuak, jarduteko gidak, prestakuntza-materiala, bisita-txartelak, bulegoko materiala, eman beharreko zerbitzua behar bezala betetzeko telefono mugikorrak.

Enpresa esleipendunak bere gain hartuko ditu zerbitzua betetzeko profesionalen joan-etorriak.

Era berean, kasuak kudeatzeko beharrezkoa den informazioa biltzeko behar diren txantiloia eta dokumentuak eman beharko dizkie enpresa esleipendunak bere langileei.

## Funciones

- a) Recepción de notificaciones de desprotección infantil que le notifique la empresa adjudicataria.
- b) Valoración de las mismas (investigación y evaluación, y orientación),
- c) Realizar la intervención, seguimiento y coordinación de caso, la atención urgente así como prestar asesoramiento y orientación a otros agentes externos del ámbito comunitario en relación a las situaciones de desprotección.

## 7.- MEDIOS MATERIALES A APORTAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA Y POR EL AYUNTAMIENTO

El Ayuntamiento pondrá a disposición del servicio:

Los locales de los 8 Centros de Servicios Sociales para la atención de las personas menores de edad y sus **familias para dar cumplimiento al enfoque comunitario** y al principio de proximidad de atención a la ciudadanía recogidos en el artículo 7 y al modelo de atención recogido en el artículo 8 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales.

Los locales están previstos de todos los servicios y equipamientos necesarios (luz, agua, internet, mobiliario y otros).

La empresa adjudicataria deberá aportar:

Materiales necesarios para la facilitar la atención adaptada a las condiciones del servicio, entre los que se encuentran manuales, guías de actuación, material formativo, tarjetas de visita, material de oficina, móviles para el correcto desempeño del servicio a prestar.

La empresa adjudicataria se hará cargo de los desplazamientos de sus profesionales que se requieran para el desempeño del servicio.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá facilitar a sus trabajadores las plantillas y documentos necesarios para la recogida de información necesaria para la gestión de los casos.



DONOSTIA  
SAN SEBASTIÁN

► Gizarte Ekintza  
Acción Social

Urdaneta, 13 - Tel. 943481400 - [www.donostia.eus](http://www.donostia.eus)  
20006 Donostia / San Sebastián



## 8.- ENPRESA ESLEIPENDUNAREN BETEBEHAR OROKORRAK

- a) Proiektua esleipena zehaztutako baldintza tekniko, aldi baterako eta ekonomikoetan garatzea.
- b) Gizarte Ekintzako Zuzendaritzaren jarraibide, printzipio eta jardura-irizpide orokorrekiko koherentzia mantentzea.
- c) Talde-lana egitea: koordinazio-espazioak mantentzea eta jardunak berrikustea beste zerbitzu batzuekin eta gizarte-zerbitzuen sareko profesionalekin zein adingabeekin lan egiten duten beste erakunde batzuekin (hezkuntza, osasuna, justizia, adingabeekin lan egiten duten beste esparru batzuk.)
- d) Adierazitako gidalerroak erreferentzia gisa hartuta, autonomia-maila handia erakustea, eta Prebentzioa, Haurrak eta Familia Zerbitzuko talde teknikoarekin kontrastatzeko espazioak izatea.
- e) Prozeduren gidaliburu bat ematea, langileek esleitura dituzten eginkizunei buruzko gida gisa erabil dezaten.
- f) Zerbitzua ematea, erreferentzia eta gida gisa beste administrazio batzuekin (Gipuzkoako Foru Aldundiko Haurrak eta Nerabeen Babeserako Zerbitzua, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza eta Osasun Saila, Udaltzaingoa eta Ertzaintza) sinatutako protokoloak hartuta, eta horiek betetzen direla bermatzea. Udal-arduradunak enpresa esleipendunari barne-prozedurak eta protokoloak bidaliko dizkio kontratua gauzatu aurretik.
- g) Kontingentzia-plan bat egin, berrikusi eta etengabe eguneratzea, pandemiaren, gerren, katastrofe naturalen edo bestelako ondoz sor daitezkeen osasun-krisiek eragindako egoera berriei azkar eta modu fidagarrian erantzuteko.

## 8.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA DE CARÁCTER GENERAL

- a) Desarrollar el proyecto en las condiciones técnicas, temporales y económicas establecidas en la adjudicación.
- b) Mantener una coherencia con las directrices, principios y criterios de actuación generales de la Dirección de Acción Social.
- c) Realizar un trabajo en equipo: manteniendo espacios de coordinación, revisión de actuaciones con otros servicios y profesionales de la red de servicios sociales y otras entidades que trabajan con menores (ámbito educativo, sanitario, justicia, y otros ámbitos que trabajen con menores).
- d) Mostrar, desde las directrices indicadas, un alto grado de autonomía, con espacios de contraste con el equipo técnico del Servicio de Prevención, Infancia y Familia.
- e) Aportar un Manual de procedimientos que sirva de guía a sus trabajadores sobre las funciones que tienen asignadas.
- f) Prestar el servicio tomando como referencia y guía los procedimientos internos y los protocolos suscritos con otras administraciones (Servicio de Protección a Infancia y la Adolescencia de la Diputación Foral de Gipuzkoa, Departamento de Educación y Salud del Gobierno Vasco, Guardia Municipal y Ertzaintza) y garantizar su cumplimiento. La persona responsable municipal remitirá a la empresa adjudicataria los procedimientos internos y los protocolos antes de la ejecución del contrato.
- g) Elaborar, revisar y actualizar permanentemente un plan de contingencia que permita dar respuesta con rapidez y de manera solvente a los nuevos escenarios y circunstancias derivadas de la crisis sanitaria por la aparición de la pandemia, de guerras, catástrofes naturales o de otro orden.



- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>h) EAEko eta/edo Estatuko legerian ezarritako higie-eta prebentzio-neurriak betetzea, hala nola maskara erabiltzeko betebeharra. Enpresa esleipendunak bere gain hartuko du materiala erosteko eta neurri horiek betetzeko kostua.</p> <p>i) Enpresa esleipendunak zerbitzu horretan erabili behar dituen metodologiei eta tresnei buruzko prestakuntza ematea bere profesionaleri.</p> <p>j) Taldeko profesionalen artatutako kasuen erregistroa eguneratuta edukitzea.</p> <p>k) Zerbitzuan artatutako pertsonen kexa eta erreklamazio guztiak egiaztatzea eta hauek udal arduadunari bidaltzea.</p> <p>l) Zerbitzua emateko prozeduraren ebaluazio-prozesua kontrolatu eta egiaztatzea.</p> <p>m) <b>Gizarte Ekintzako Zuzendaritzak eskatutako</b> txostenak egitea, bereziki, adingabeengan eta haien familiengan gorabehera garrantzitsuen berri eman behar duten txostenak, edo egoera baten inguruan egindako kudeaketen ingurukoak.</p> <p>n) Proiektuaren garapenari buruzko urteko ebaluazio-memoria osatzea, jarduketa-proposamenekin. Memorian honako datu hauek zehaztu beharko dira:</p> <p><u>Estaldura:</u> Artatutako familien eta adingabeen kopurua, artatutako tipologiak, familien ezaugarri demografikoak.</p> <p><u>Prozesua:</u> garatutako programak, erabilitako baliabideak, igarotako epeak, esku-hartzeen guztizko iraupena, egindako premiazko esku-hartzeak.</p> <p><u>Emaitzak:</u> Altak/bajak, bajaren arrazoiak, emaitzen ebaluazioa, lortutako ongizateari buruzko aldagaien arabera; eta hobekuntza artatutako adingabeen eta haien familien artean, lortutako/lortu gabeko helburuak, kexak.</p> <p><u>Zerbitzu hizkuntza:</u> Artatutako kasuetan zerbitzua zein hizkuntzatan eman den jasotzea</p> <p><u>Hobekuntza-proposamenak:</u> zerbitzua eta zerbitzuaren</p> | <p>h) Cumplir con las medidas de higiene y preventivas establecidas en la legislación autonómica y/o estatal en cuanto al Covid se refiere, como la obligatoriedad del uso de la mascarilla. La empresa adjudicataria se hará cargo del coste de la compra del material y la implementación de las medidas.</p> <p>i) Formación de sus profesionales en metodologías y herramientas que la empresa adjudicataria debe emplear en este servicio.</p> <p>j) Mantener actualizado un registro de los casos atendidos por los profesionales del equipo.</p> <p>k) Supervisar todas las quejas y reclamaciones de las personas atendidas en el servicio y enviárselas a la persona responsable municipal.</p> <p>l) Controlar y supervisar el proceso de evaluación de la prestación del servicio.</p> <p>m) Realizar los informes que les sean requeridos desde la Dirección de Acción Social, y en especial, de aquellos en los que deban dar cuenta de incidencias importantes en las personas menores de edad y sus familias, o las gestiones realizadas en el tramiteo y abordaje de una situación.</p> <p>n) Elaborar un informe memoria anual evaluativo sobre el desarrollo del proyecto, con propuestas de actuación. La memoria deberá recoger los siguientes datos:</p> <p><u>Cobertura:</u> nº familias y personas menores de edad atendidos, tipologías atendidas, características demográficas de las familias.</p> <p><u>Proceso:</u> programas desarrollados, recursos empleados, plazos transcurridos, duración total de las intervenciones, intervenciones de urgencia realizadas.</p> <p><u>Resultados:</u> altas/bajas, motivos de baja, evaluación de resultados en relación a variables sobre el bienestar alcanzado y mejora en las personas menores de edad atendidas y sus familias, objetivos alcanzados/no alcanzados, quejas.</p> <p><u>Lengua de servicio:</u> Recoger el idioma en el que se ha prestado el servicio en los casos atendidos</p> <p><u>Propuestas de mejora:</u> acciones que se proponen con</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



kalitatea hobetzeko proposatzen diren ekintzak.

Enpresa esleipendunak urte bakoitzeko martxoa baino lehen eman beharko dio memoria hori udaleko arduradunari. Gainera, *ad-hoc* eskatzen diren txostenak aurkeztu beharko dira.

o) Zerbitzua koordinatzailearen bidez garatzeko beharrezkotzat jotzen diren bilera-deialdietan parte hartzea.

p) Enpresak ez du inolako informaziorik gordeko amaitutako esku-hartze kasuen inguruan.

q) Enpresa esleipendunak bermatu beharko du bi astetik gorako bajak kualifikazio bereko langileek beteko dituztela (lanaldiaren zati bat aurretik kontratatu gabe duten langileekin edo enpresak gorabehera horietarako izan ditzakeen laguntza-taldeekin). Gorabehera horiek 24 ordu lehenago jakinarazi beharko zaizkio Prebentzioa, Haurrak eta Familia Zerbitzuari.

r) Adingabearen Babes Juridikoari buruzko urtarrilaren 15eko 1/1996 Lege Organikoaren 13.5 artikulua arabera (Kode Zibila eta Prozedura Zibila Legea partzialki aldatzen ditu lege horrek), Sexu-delitugileen Erregistro Zentralaren ziurtagiri negatiboa eskatzeko betebeharra adingabeekin ohiko harremana duten pertsona guztiei, hain zuzen ere zerbitzua ematen ari diren bitartean.

s) Langileen identifikazioa bermatzea, erabiltzaileek enpresa esleipendunarekin identifikatu ahal izan ditzaten, eta udal-langileengandik argi eta garbi bereiztea.

t) Langileek zerbitzua ematerakoan enpresa esleipendunaren posta elektronikoko korporatiboa erabiltzen dutela bermatzea. Enpresa esleipenduneko langileek ezin izango dute inola ere udalaren posta elektronikoa erabili.

u) Enpresa esleipendunak gizarte-zerbitzuetako zentro bakoitzean erreferentziatzeko profesional egonkor eta identifikagarriekin lan egitea ahalbidetuko duen

impacto en la mejora y calidad del servicio.

La empresa adjudicataria deberá entregar esta memoria a la persona responsable municipal antes del mes de marzo de cada año.. Además, se deberán presentar los informes *ad-hoc* que se soliciten.

o) Participar en aquellas convocatorias de reunión que se consideren necesarias para el desarrollo del servicio a través de su persona coordinadora.

p) La empresa no guardará ninguna información referida a los casos objeto de intervención finalizados.

q) La empresa adjudicataria deberá garantizar que las bajas superiores a dos semanas se cubran por personal con la misma cualificación (bien con personal que tenga parte de su jornada laboral no contratada anteriormente o con figuras de reten que la empresa pueda disponer para dichas contingencias). Estas contingencias se deberán comunicar con una antelación de 24 horas al Servicio de Prevención, Infancia y Familia.

r) La obligación de solicitar certificación negativa del Registro Central de Delinquentes Sexuales a todas las personas que durante la ejecución del servicio por su actividad tengan contacto habitual con menores, de conformidad con en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

s) Garantizar la identificación de sus trabajadores a fin de que los usuarios puedan identificarlos con la empresa adjudicataria y diferenciarlos de manera clara del personal municipal.

t) Garantizar que los trabajadores utilicen su correo electrónico corporativo de la empresa adjudicataria en la prestación del servicio. El personal de la empresa adjudicataria en ningún caso podrá hacer uso del correo electrónico municipal.

u) La empresa adjudicataria deberá prever una organización del servicio que permita atender en cada centro de servicios sociales con profesionales de



zerbitzu-antolaketa aurreikusi beharko du. Hala ere, lan-kargetako gorabehera erantzuna emateko, zentroen artean aldi baterako langile-aldaketak edo laguntzak egiteko aukera izango du.

v) Haur eta nerabeen babesgabetasun-kasuak kudeatzeko zerbitzuan euskara izango da zerbitzu hizkuntza, hartzaileenezaugarriek hala ahalbidetzen dutenean.

## 9.- KOORDINAZIO-SISTEMAK UDALAREN ETA ENPRESA ESLEIPENDUNAREN ARTEAN

Koordinazio-ekintzak ezarriko dira hainbat mailatan:

### 1.- Zerbitzuaren funtzionamendu orokorra

Maiztasuna: seihilekoan behin.

Koordinazio-arloak: ekonomikoa, ekipamendukoa, administrazioen arteko gorabeherak, koordinazioa udaleko beste profesional batzuekin, zerbitzuaren estrategia globala, langileen gorabeherak eta horrek kontratuan duen eragina eta koontratua koordinatzeko beste arlo batzuk..

### 2.- Zerbitzuaren kudeaketari buruzko funtzionamendua. Antolamendu-alderdiak eta alderdi teknikoak.

Maiztasuna: hiruilekoan behin.

Koordinazio-arloak: lan-kargen jarraipena, funtzionamendua, jarraibide orokorren transmisioa, proposamenak edo ekarpenak jasotzea, irizpide teknikoak buruzko lana.

### 3.- Balorazio Batzorde Teknikoa Kasuak baloratzeko eta esku hartzeko proposamenak aztertzea.

Maiztasuna: Udalak eskatzen duen bakoitzean.

Koordinazio-arloak: aurkeztutako proposamenen azterketa, eta, hala badagokio, proposamen horiek berrestea edo aldatzea.

referencia estables e identificables en los equipos de base. Si bien podrá optar por realizar apoyos o cambios temporales del personal entre los diferentes centros para dar respuestas a las oscilaciones en las cargas de trabajo.

v) En el servicio de gestión de casos de desprotección infantil y adolescente el euskera será la lengua de servicio, cuando las características de las personas destinatarias así lo permitan.

## 9.- SISTEMAS DE COORDINACIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO Y LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Se establecerán acciones de coordinación a diferentes niveles:

### 1.- Funcionamiento Global del servicio

Frecuencia: semestral.

Áreas de coordinación: económica, equipamental, incidencias interadministrativas, coordinación con otros/as profesionales municipales, estrategia global del servicio, incidencias de personal y afectación al contrato, y otras áreas de coordinación del contrato.

### 2.- Funcionamiento sobre la Gestión del Servicio. Aspectos organizativos y técnicos.

Frecuencia: trimestral

Áreas de coordinación: seguimiento de las cargas de trabajo, de funcionamiento, transmisión de directrices generales, recepción de propuestas o aportaciones, trabajo sobre criterios técnicos.

### 3.- Comisión Técnica de Valoración. Análisis de las propuestas de Valoración e Intervención de los casos.

Frecuencia: a requerimiento del Ayuntamiento.

Áreas de coordinación: análisis de las propuestas presentadas, y en su caso, ratificarlas o modificarlas.



DONOSTIA  
SAN SEBASTIÁN

► Gizarte Ekintza  
Acción Social

Urdaneta, 13 - Tel. 943481400 - www.donostia.eus  
20006 Donostia / San Sebastián

## 10. ARAUBIDE JURIDIKOA

Herritarrentzako zuzeneko prestazioak eskatzen dituen zerbitzua denez, Donostiako Udalak bere gain hartzen du kontratuaren objektua den zerbitzua. Baldintza agerietan xedatutakoa izango da araubide juridiko, ekonomiko eta administratiboa.

Enpresa esleipenduna behartuta egongo da zerbitzua hitzartutako jarraitutasunarekin ematera eta partikularrei zerbitzua ezarritako baldintzetan erabiltzeko eskubidea bermatzera; zerbitzuaren ordena egokia zaintzera; zerbitzuaren garapenak eskatzen dituen eragiketen ondorioz hirugarrenei eragiten zaizkien kalteak ordaintzera, Administrazioari egotz dakizkikeen arrazoiek eragindakoak izan ezik. Enpresa esleipendunaren betebeharrak Agiri honetan zehazten dira eta, bereziki, 4. et 8. ataletan.

Artikulu honetan araututako zerbitzuei lotutako ondasunak ezin izango dira enbargatu.

## 11. SALBUESPENEZKO ARRAZIOIAK

Osasuna eta/edo segurtasuna jokoan egon daitezkeen eta zerbitzua modu arruntean ematea eragozten duten salbuespenezko zirkunstantziak gertatzen direnean, Prebentzioa, Haurrak eta Familia Zerbitzuak salbuespenez baimenduko du zerbitzua modu ez-presentzialean emate; hau da, etxean ematea, betiere indarreko legeriaren arabera eta modu ezohikoan.

## 10. RÉGIMEN JURÍDICO

Al tratarse de un servicio que conlleva prestaciones directas a favor de la ciudadanía, el servicio objeto del contrato, queda asumida por el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián como propia de la misma. El régimen jurídico, económico y administrativo será el establecido en los pliegos.

La empresa adjudicataria estará sujeta a las obligaciones de prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar a los particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones que hayan sido establecidas; de cuidar del buen orden del servicio; de indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del servicio, con la salvedad de aquellos que sean producidos por causas imputables a la Administración. Las obligaciones concretas de la empresa adjudicataria se detallan en este Pliego y, especialmente, en sus apartados 4º y 8º.

Los bienes afectos a los servicios regulados en el presente artículo no podrán ser objeto de embargo

## 11. CAUSAS EXCEPCIONALES

Cuando concurren circunstancias excepcionales en las que puedan estar en juego la salud y/o la seguridad y que imposibiliten prestar el servicio de manera ordinaria, el Servicio de Prevención Infancia y Familia autorizará excepcionalmente que la prestación del servicio se lleve a cabo de manera no presencial, siempre de acuerdo con la legislación vigente y de manera extraordinaria en el domicilio.

Prebentzio, Haur eta Familia Zerbitzuburua

Izpta.: Pilar Ibazeta Quintana

|                                                                                             |                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|                                                                                             |                                             |
| Donostiako Udala<br>Ayuntamiento de San Sebastián<br>Lege Zuzendaritza - Dirección Jurídica |                                             |
| Ukoko<br>Gobernu Batzarrak                                                                  | Aprobado por la Junta de<br>Gobierno Local. |
| 2022 ABU. 30<br>AGO                                                                         |                                             |
| Batzordeko idazkari<br>El/La secretario/a de la Junta.                                      |                                             |