Bilbao
UDALA
AYUNTAMIENTO

Expediente: nº 2023-058394

Área: ACCION SOCIAL

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MUNICIPAL DE URGENCIAS SOCIALES (SMUS).

ELABORADO POR:

- **Jefa de Negociado de Secretaría Técnica**
- **Jefa de Negociado de Programas para la Inclusión**
- **Jefa de Sección de Inclusión y Urgencias Sociales**
- **Subdirectora Jurídico-Administrativa**
- **Subdirector Técnico de Servicios Sociales**

Con el visto bueno de:

Director del Área de Acción Social

Bilbao

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MUNICIPAL DE URGENCIAS SOCIALES (SMUS)

1. OBJETO DEL CONTRATO 4

2. CONTEXTO NORMATIVO 4

3. EL SERVICIO 5

3.1 OBJETIVOS DEL SERVICIO 5
3.2 NATURALEZA PÚBLICA DEL SERVICIO 5
3.3 CARACTERISTICAS DEL SERVICIO 6
3.4 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 7
3.5 ÁMBITO TERRITORIAL 10
3.6 PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO 10

4. PROFESIONALES QUE COMPONEN EL EQUIPO 11

4. 1 TITULACIÓN, EXPERIENCIA PROFESIONAL Y CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA 11
4.2 FUNCIONES DEL PERSONAL 12
4.3 ESTABILIDAD, CONTINGENCIAS LAOBORALES Y SUSTITUCIONES 14

5. INFRAESTRUCTURA Y SEDE DEL SMUS 16

6. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN 16

6.1 OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA 16
6.1.1 Medios personales 16
6.1.2 Medios materiales 17
6.1.3 Memoria e informes 19
6.1.4 Idioma 19
6.1.5 Protocolo de violencia externa 20
6.1.6 Alumnado en prácticas 20
6.1.7 Huelga 20
6.2 CONDICIONES ESPECIALES 21
6.3 COORDINACION Y SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA 21
6.4 RELACIÓN ENTRE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA Y LAS PERSONAS PROFESIONALES 22

6.5 PERIODO TRANSITORIO 22
6.6 DIFUSIÓN DEL SERVICIO, DOCUMENTACIÓN Y DERECHOS DE IMAGEN 23
7. GASTOS DE FUNCIONAMIENTO 23

Bilbao

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MUNICIPAL DE URGENCIAS SOCIALES (SMUS)

CLÁUSULAS

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es la prestación del Servicio Municipal de Urgencias Sociales (SMUS), adscrito al Área de Acción Social.

El SMUS es un servicio de atención permanente cuyo objeto es la atención inmediata a las personas en situaciones de urgencia y emergencia social ocurridas en el municipio de Bilbao y la gestión del programa municipal de prestaciones elementales.

EL SMUS gestiona para cumplir con dicha misión 2 programas municipales:

- Programa de atención de urgencias y emergencias sociales
- Programa de gestión de prestaciones elementales dirigido a personas sin hogar (alojamiento temporal, alimento y vestido).

2. CONTEXTO NORMATIVO

El régimen jurídico del programa viene definido en la siguiente normativa:

- Ley 12/2008 de 5 de diciembre, de Servicios Sociales del País Vasco.
- Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales.
- Decreto Foral 100/2022, de 24 de agosto, de la Diputación Foral de Bizkaia, por el que se regula la provisión del servicio de Coordinación a Urgencias Sociales en el Territorio Histórico de Bizkaia.
- Carta de Servicios de Gestión Municipal en situaciones de emergencia del Ayuntamiento de Bilbao.
- Carta de Servicios para la Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Bilbao.

- Demás normativa de aplicación.

3. EL SERVICIO

3.1 OBJETIVOS DEL SERVICIO

Los objetivos de este servicio son los siguientes:

1. Acoger, informar, valorar, orientar y responder con inmediatez a situaciones de necesidad en relación con las personas y sus condiciones de vida y convivencia, respetando, motivando y promoviendo su autonomía y capacidad de decisión, mediante un abordaje integral y personalizado acompañando procesos, utilizando sus propios recursos y aquellos que los diferentes sistemas de protección social ponen a disposición de la ciudadanía.
2. Realizar la primera acogida en situaciones de urgencia que presenten las personas que lo precisen, durante las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días al año.
3. Atender situaciones de emergencia social en coordinación con los organismos pertinentes, facilitando una respuesta adecuada y coordinada en la situación acontecida.
4. Atender a las personas en situación de exclusión social que demanden la satisfacción de necesidades básicas: de alojamiento temporal, alimento, vestido...
5. Derivar la atención del caso, cuando resulte necesario y tan pronto como sea posible, a los servicios que correspondan garantizando el continuo de atención.
6. Ejercer de observatorio social, como dispositivo preventivo de necesidades sociales emergentes o instauradas y a partir del análisis de las demandas sociales recibidas y de la coordinación con otros servicios, organismos y/o instituciones, elevar las oportunas propuestas al Área de Acción Social con el fin de mejorar la eficacia en las acciones sociales.

3.2 NATURALEZA PÚBLICA DEL SERVICIO

El Área de Acción Social, a través de su organización administrativa determinará en cada caso la prestación del servicio, su duración, contenido e intensidad.

La entidad adjudicataria deberá seguir para la prestación del servicio cuantas indicaciones realice el Área de Acción Social respecto a la forma y modalidad del mismo y adaptarse a cuantas

modificaciones de tiempo, intensidad, etc. sean necesarias de acuerdo con los presentes Pliegos y con los criterios del Área de Acción Social.

Por otra parte, la entidad adjudicataria dará cuenta a los responsables pertinentes del Área de Acción Social de cualquier variación en la situación de las personas destinatarias del servicio, y de las tareas a desarrollar.

La adjudicataria queda obligada al cumplimiento durante toda la vigencia del contrato de lo previsto en la Ley 12/2008 de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, y demás normativa de desarrollo.

El Área de Acción Social podrá dictar las directrices, orientaciones, objeciones e instrucciones necesarias de cara la mejor coordinación y eficacia en la prestación del programa.

3.3 CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

La intervención en situaciones de urgencia o emergencia social comprende tareas de valoración, orientación y diagnóstico avanzado de necesidades sociales, con especial incidencia en la disponibilidad de recursos socio-personales para la resolución de situaciones de necesidad.

Su característica principal es la inmediatez en la intervención y la resolución de situaciones complejas. Concluye con la posterior derivación, si procede, para continuar el proceso de intervención y acompañamiento social.

La entidad adjudicataria del servicio garantizará el desarrollo de las siguientes funciones generales, sin perjuicio de lo que el Área de Acción Social establezca:

- Acogida y recepción de las demandas presenciales y telefónicas.
- Valoración de necesidades, apertura de caso y Ficha Social
- Información, orientación y asesoramiento de las personas que lo demanden.
- Atención social de primera acogida en situaciones de urgencia y/o emergencia social, recogida de datos y valoración de la situación. Desplazamiento, en su caso, al lugar en el que se haya producido la urgencia y/o emergencia social para atender in situ a las personas afectadas por la misma.
- Contención emocional y reducción de los niveles de ansiedad derivados del impacto de la situación en la persona o grupo de convivencia demandadas en el SMUS.

- Acompañamiento a las personas atendidas en su acceso a otros recursos de protección social cuando sea necesario.
- Localización y/o realización de gestiones con personas familiares y/o allegadas.
- Derivación del caso a su Servicio Social de Base de referencia y/o a la red de Servicios Sociales Especializados a los usuarios del SMUS.
- Gestión de los recursos establecidos por el Área de Acción Social puestos a disposición de los usuarios en el marco del programa de prestaciones elementales.
- Ejercicio de observatorio social, como dispositivo preventivo de necesidades sociales emergentes o instauradas.

3.4 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio Municipal de Urgencias Sociales (SMUS) estará organizado de forma que quede garantizada su operatividad las 24 horas del día durante los 365 días del año con el objeto de cumplir los objetivos del servicio establecidos.

El Servicio Municipal de Urgencias Sociales realizará la gestión del Programa de atención de urgencias y emergencias sociales y el Programa de acceso a prestaciones elementales para personas sin Hogar.

Las demandas serán atendidas de forma telefónica y/o con presencia directa de las personas usuarias en las oficinas del SMUS.

El equipo que desarrollará el Servicio estará formado por los siguientes perfiles profesionales: **coordinación del servicio, equipo de intervención y equipo de apoyo administrativo.**

El Servicio **permanecerá abierto al público** todos los días del año, de 8:00 a 22:00.

El personal adscrito al contrato se podrá encontrar trabajando de forma presencial o de forma localizada, con el fin de poder dar respuesta a las necesidades que surjan y garanticen el correcto funcionamiento del servicio, de acuerdo con la organización que se establece en el presente PPT.

La **persona coordinadora del servicio** desarrollará una jornada completa de forma presencial, en el horario establecido a tal fin, todos los días laborables del año, debiendo para ello cubrirse las vacaciones de la persona coordinadora.

Se garantizará la presencia de **una persona del equipo de apoyo administrativo** en las instalaciones del Servicio durante todas las horas de apertura del mismo, de lunes a domingo (festivos incluidos) de 8:00 a 22:00.

El personal mínimo requerido para cada uno de los programas, podrá prestar servicio en el otro programa con el fin de cubrir la demanda de ambos programas.

- **PROGRAMA DE ATENCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS SOCIALES**

El Programa de Atención de Urgencias y Emergencias Sociales se desarrolla como una estrategia municipal para atender aquellas situaciones que por sus características requieren de una intervención técnica en horarios, lugares o en una intensidad difícilmente comparable con el funcionamiento habitual de los servicios sociales de base. Por lo tanto, las características principales de este programa son la capacidad técnica de las personas profesionales que la integran, la disponibilidad y la coordinación.

El programa de atención a urgencias y emergencias sociales se prestará durante las 24h todos los días del año.

Entendemos por situación de urgencia y/o emergencia social: la producida por un hecho imprevisto, debido a causas naturales o provocadas, que afecta y compromete las capacidades personales, los recursos y medios de subsistencia, la relaciones o redes sociales y familiares y la seguridad, quedando la persona o personas afectadas en una situación de desprotección grave que precisa de una primera atención de urgencia, inmediata e ineludible para abordar desde el Sistema Vasco de Servicios Sociales, las necesidades sociales derivadas de dichos hechos y evitar que la situación se agrave y les genere mayor perjuicio.

Toda intervención de urgencia y emergencia social deberá:

- Dar cobertura de las necesidades básicas con carácter temporal
- Determinar el profesional o entidad responsable de atender el caso una vez cubierta la situación de urgencia y emergencia social con arreglo a los protocolos operativos.
- Generar la documentación necesaria para evaluar la actuación y para transmitir la información necesaria para dar continuidad a la atención del caso.

Ante situaciones que se presenten **en horario nocturno** (de 22:00 horas a 8:00 horas), se garantizará la atención mediante un sistema de guardia localizada con objeto de dar respuesta inmediata a la situación por vía telefónica y/o desplazándose al lugar de la urgencia o emergencia.

En las ocasiones que se requiera atención *in situ*, las y los profesionales se desplazarán al lugar requerido u otras dependencias institucionales, propias o ajenas al Ayuntamiento.

Las personas profesionales tendrán que acudir in situ cuando la intervención lo requiera, y como mínimo en los siguientes supuestos:

- Cuando se requiera la intervención del SMUS por parte de una fuerza de seguridad en aplicación de las cartas de servicios de emergencia y violencia de género del Ayuntamiento de Bilbao.
- Cuando la urgencia sea requerida por un caso de desprotección (adultos y menores), conflictos familiares.
- Cuando la intervención sea requerida por casos de agresiones o malos tratos, desajustes convivenciales críticos en el ámbito familiar o convivencial.

Durante el horario diurno del Servicio, la persona profesional que se encuentra en situación de guardia localizada será activada para la atención de la urgencia o emergencia, de forma presencial o telefónica, cuando ninguna persona profesional que está prestando sus servicios de forma presencial pueda atenderla.

Se prestará garantizando el número de **personas del equipo de intervención** que a continuación se detalla en ambas modalidades con el fin de prestar el servicio de forma continua:

	Lunes a viernes		
	08:00-15:15	14:45- 22:00	22:00-08:00 *lunes-jueves
Personas equipo intervención presencial	2	3	0
Personas equipo intervención en guardia localizada	1	0	2

	Sábados, domingos y festivos	
	08:00-22:00	22:00-08:00 *viernes, sábado y domingo

Personas equipo intervención presencial	2	0
Personas equipo intervención en guardia localizada	1	3

- **PROGRAMA DE ACCESO A PRESTACIONES ELEMENTALES**

El programa de acceso a prestaciones elementales está dirigido a Personas Sin Hogar cuya demanda es la satisfacción de necesidades básicas en el marco de las competencias municipales.

Sus objetivos son:

- ⇨ Articular la atención de las demandas de alojamiento, alimento y vestido en el municipio de Bilbao de forma centralizada.
- ⇨ Regular el acceso a dichas prestaciones.
- ⇨ Garantizar un sistema de coordinación formal, recogida de datos e información de la demanda recibida y los servicios prestados.

El programa de prestaciones elementales se desarrollará en el siguiente horario:

- De lunes a viernes (festivos incluidos): de 10.00 a 18.00*

*El horario del servicio podrá sufrir modificaciones con el fin de ajustar el programa de prestaciones elementales a las necesidades de la ciudadanía.

El funcionamiento de este servicio garantizará la atención presencial de las personas que requieran prestaciones elementales de acuerdo con los criterios establecidos por el Área de Acción Social.

Se prestará por un equipo formado para este fin garantizando la presencia de 2 personas del equipo de intervención que realizaran estas funciones de forma permanente.

3.5 ÁMBITO TERRITORIAL

El ámbito de actuación del SMUS es el municipio de Bilbao.

3.6 PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

Serán personas destinatarias del Servicio Municipal de Urgencias Sociales aquellas personas o grupos de personas, sin límite de edad, del municipio de Bilbao y que se encuentren en una situación de riesgo de exclusión social que exige una atención para lograr un contexto seguro,

una satisfacción de necesidades básicas, en el que las personas estén protegidas ante inclemencias meteorológicas, agresiones de terceros, falta de atención de quien deba prestarla etc.

Asimismo, atenderá a personas en situación de desprotección social provocada por un hecho imprevisible, debido a causas naturales o provocadas que afecta a un conjunto de personas o colectividad (emergencia). Las situaciones que precisan atención inmediata e ineludible, en coordinación con otros servicios específicos son, orientativamente, las siguientes: explosiones, accidentes, incendios, inundaciones, derrumbamientos etc.

4. PROFESIONALES QUE COMPONEN EL EQUIPO

4. 1 TITULACIÓN, EXPERIENCIA PROFESIONAL Y CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA

Las personas adscritas al servicio cumplirán los siguientes requisitos:

- **Persona Coordinador/a del Servicio:**
  - Grupo profesional de nivel 2A del Convenio Colectivo de Intervención Social de Bizkaia que, tal y como indica, estará encargado de tareas que requieran altos niveles de complejidad y autonomía, con formación universitaria (diplomatura o grado) en Trabajo Social.
  - Experiencia mínima de 2 años en gestión de equipos y en el campo de los servicios sociales.
  - Acreditado nivel B2 del marco Común Europeo de Referencia en euskera.
  - Conocimiento de la Ley de Servicios Sociales y de la normativa que la desarrolle, de los recursos sociales en el municipio y de los procesos de acceso a los mismos, así como, habilidades para la atención a personas en situación de exclusión social.
- **Equipo de intervención:**
  - Grupo profesional de nivel 2A del Convenio Colectivo de Intervención Social de Bizkaia que, tal y como indica, estará encargado de tareas que requieran altos niveles de complejidad y autonomía, con formación universitaria (diplomatura o grado) en Trabajo Social.
  - Tener conocimiento de la Ley de Servicios Sociales y de la normativa que la desarrolle, de los recursos sociales en el municipio y de los procesos de acceso a

los mismos, así como, habilidades para la atención a personas en situación de exclusión social.

- Capacidad para trabajar en equipo.
- Agilidad para diagnosticar e intervenir, ya que las situaciones que se presentan en el Servicio requieren, en ocasiones, de respuestas inmediatas.
- Manejo suficiente de las siguientes técnicas e instrumentos: entrevista individual y familiar, indicadores de diagnóstico, técnicas de mediación y resolución de conflictos, estrategias de intervención en crisis, conocimiento de los recursos sociales y sus procedimientos de acceso y funcionamiento.

Se deberá acreditar que, al menos, el 33% del personal del equipo de intervención tenga acreditado el nivel C1 del marco Común Europeo de Referencia en euskera. En caso de no cumplirse este porcentaje, la adjudicataria se compromete a cumplir dicho porcentaje durante la vigencia del mismo, de manera que a fecha de finalización del contrato se haya alcanzado, como mínimo, el citado porcentaje.

- **Equipo de apoyo administrativo**:
  - Grupo profesional de nivel 4B del Convenio Colectivo de Intervención Social de Bizkaia, que tal y como indica, estará encargado de tareas que requiera niveles ordinarios de complejidad, responsabilidad y autonomía; normalmente con unos niveles de formación medios o básicos, no universitaria (ciclos formativos de grado medio), y/o cualificación y experiencia contrastada para el desempeño de las mismas.
  - Dominio de aplicaciones informáticas y registro de datos.
  - Capacidad para la atención al público, tanto presencial como telefónica.

El 33% del personal de apoyo administrativo deberá tener acreditado de nivel B2 del marco Común Europeo de Referencia en euskera. En caso de no cumplirse este porcentaje, la adjudicataria se compromete a cumplir dicho porcentaje durante la vigencia del mismo, de manera que a fecha de finalización del contrato se haya alcanzado, como mínimo, el citado porcentaje.

4.2 FUNCIONES DEL PERSONAL

Son funciones de la persona encargada de la coordinación del equipo las siguientes:

1. Establecer y dirigir las reuniones de coordinación del Equipo garantizando permanentemente su organización y la aplicación homogénea de los criterios de actuación y funcionamiento.
2. Supervisar la actividad del Servicio en función de los objetivos y los criterios que se establezcan desde el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao.
3. Coordinación de trabajo técnico y administrativo y la resolución de conflictos entre los miembros del equipo.
4. Acogida de las nuevas trabajadoras/es: presentación del equipo, información del funcionamiento del servicio.
5. Prestar la asistencia y apoyo a los miembros del equipo.
6. Ser el cauce ordinario de comunicación entre la Jefatura de Negociado de Programas para la inclusión del área de Acción Social y el SMUS, y reunirse con la periodicidad que establezca para realizar el seguimiento del Servicio.
7. Análisis y evaluación de las problemáticas emergentes y elaboración de propuestas de intervención.
8. Realizar una coordinación permanente con otros profesionales y servicios.
9. Cuantas funciones se les encomienden en el ámbito de su competencia, para la consecución de la finalidad del Servicio contratado.

Son funciones del equipo de intervención las siguientes:

1. Primera atención y acogida, incluyendo la atención in situ en situaciones de urgencia y emergencia social, cuando fuera necesario
2. Información, valoración y orientación sobre recursos sociales existentes, incluyendo la derivación a otros sistemas y servicios.
3. Elaboración de la ficha social y diagnóstico de necesidades.
4. Gestión de los recursos sociales necesarios.
5. Acompañamiento a las personas atendidas en su acceso a otros recursos de protección social cuando sea necesario.
6. Registro y sistematización de datos en la aplicación informática BilbaoGES.

7. Elaboración de informes relacionados con los servicios y prestaciones de su ámbito de intervención.
8. Colaborar en la realización de estudios, investigaciones, memorias con el fin de mejorar el funcionamiento de los servicios sociales.
9. Coordinación con los/las profesionales de los servicios municipales y, en general, con los programas y servicios que fuera necesario.
10. Cuantas funciones se les encomienden en el ámbito de su competencia, para la obtención de la finalidad del Servicio contratado.

Son funciones del equipo de apoyo administrativo las siguientes:

1. Gestión de la atención telefónica del Servicio durante el horario de apertura del mismo.
2. Apoyo al equipo de intervención en la realización de las tareas encomendadas.
3. Atención a las personas usuarias, proporcionándoles la información que requieran.
4. Recogida y comprobación de la documentación que las personas usuarias aportan según los criterios establecidos en los diversos procedimientos. Gestión de las solicitudes, recepción y organización del material fungible.
5. Garantizar la disponibilidad de reservas de documentación básica (solicitudes, impresos varios...).
6. Preparar y gestionar instrumentos en soporte informático o en papel que ayuden en la gestión administrativa.
7. Cuantas funciones se les encomienden en el ámbito de su competencia, para la consecución de la finalidad del Servicio contratado.

4.3 ESTABILIDAD, CONTINGENCIAS LAOBORALES Y SUSTITUCIONES

El equipo asignado deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del contrato:

• La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado según valores especificados en la oferta, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, dará lugar al requerimiento a la adjudicataria de adopción de medidas para su corrección.

• Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, o resulten incidencias respecto a la correcta ejecución del servicio, se pondrá en conocimiento de la adjudicataria para adopción de medidas para su corrección.

• Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una persona del equipo designada en la oferta lo comunicará por escrito con 15 días de antelación exponiendo los cambios realizados y adjuntará datos de perfil equivalente que adscribirá para sustitución.

Los medios humanos aportados por la adjudicataria para la ejecución del contrato estarán sometidos al poder de dirección y organización del adjudicatario en todo ámbito y orden legalmente establecido; será por tanto el adjudicatario el único responsable de dicho personal, no teniendo, por tanto, vinculación jurídico-laboral alguna con el Ayuntamiento de Bilbao. Todo ello con independencia del control de la ejecución del contrato que corresponda.

En aras a garantizar la estabilidad de los equipos y la calidad de la prestación del servicio, los y las profesionales titulares que componen el equipo deberán permanecer durante el tiempo de duración del contrato.

Se prevén los siguientes casos de sustitución de profesionales adscritos a alguno de los programas contratados:

- Razones imprevistas o de fuerza mayor.
- No idoneidad de algún/a profesional, por la existencia de quejas o inadecuación en el ejercicio de sus funciones.
- Baja laboral de algún/a profesional por enfermedad, reducción de jornada, accidente, bajas voluntarias, bajas por rescisión del contrato, jubilación, permisos, excedencias etc.
- Cualquiera que sea la incidencia que dé lugar a la sustitución, deberá de ser comunicada al Negociado de Programas para la Inclusión de forma inmediata.

En todos estos casos de sustitución y para los tres perfiles profesionales, tanto cuando se trate de circunstancias previsibles como de circunstancias no previsibles, la sustitución de profesionales se hará de forma inmediata, para los tres perfiles profesionales y para las dos modalidades de atención: presencial o de guardia localizada.

La sustitución de profesionales de cualquiera de los equipos deberá ser comunicada, por la adjudicataria y acreditarse que los/las nuevos/as profesionales ostenten las condiciones de perfil y experiencia exigidas para la contratación.

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de mantener la adscripción de los/las profesionales titulares a los programas contratados, salvo en los casos legalmente reconocidos en el convenio colectivo de aplicación y en la legislación laboral.

La documentación completa de la persona propuesta como profesional sustituto/a deberá remitirse, de una sola vez, al Área de Acción Social, en el plazo de 48 horas.

Cuando la entidad adjudicataria tenga que proceder a la sustitución de los/las profesionales titulares, deberá tener en cuenta el conocimiento del euskera de las personas sustitutas para avanzar en el equilibrio del conocimiento de las dos lenguas oficiales, acreditando la capacitación lingüística de la persona sustituta correspondiente al nivel C1, mediante títulos y certificados recogidos en el decreto 297/2010 de adecuación al Marco Común Europeo de referencia.

El cumplimiento de lo previsto en esta cláusula, así como de los compromisos contenidos en su oferta respecto al equipo humano se considera obligación contractual esencial de forma que su incumplimiento por parte del contratista podrá ser causa de resolución del contrato.

5. INFRAESTRUCTURA Y SEDE DEL SMUS

El Servicio Municipal de Urgencias Sociales tiene su ubicación en la calle Uribitarte Nº 11 (bajo).

No obstante, esta ubicación pudiera trasladarse a otro lugar según disponibilidad del Área.

El Área de Acción Social pondrá a disposición del servicio el local para la prestación del Servicio Municipal de Urgencias Sociales, así como su mobiliario, asumiendo los gastos de agua, calefacción, electricidad y seguros de incendios durante la vigencia del Contrato.

Asimismo, el Área de Acción Social se hará cargo de las reparaciones y mantenimiento de los locales, dentro de sus posibilidades y límites presupuestarios.

6. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN

6.1 OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

Se establecen como obligaciones contractuales esenciales las siguientes:

6.1.1 Medios personales

a) La entidad adjudicataria está obligada a aportar los medios personales suficientes para la adecuada y correcta prestación del servicio, garantizando la presencia de las personas

profesionales necesarias para prestar los programas, con el fin de garantizar la presencia mínima requerida en la cláusula tercera de este PPT.

b) La entidad adjudicataria tiene que desarrollar el servicio de forma regular y continua, quedando obligada la empresa a organizar los medios disponibles para la prestación del servicio y cubrir las bajas del personal que adscriba para la prestación del mismo, y que se produzcan por accidente, enfermedad u otras causas, durante la vigencia del contrato, no pudiendo en ningún caso interrumpirse la prestación del servicio. Dicha sustitución deberá realizarse de manera inmediata, en atención a las características del servicio, con el fin de garantizar la presencia mínima requerida en este PPT.

c) La entidad adjudicataria deberá poner a disposición de todas las personas profesionales del equipo una tarjeta identificativa que incluya su nombre y apellidos, así como el nombre del servicio y el logotipo del Ayuntamiento de Bilbao.

d) La entidad adjudicataria tiene que poner a disposición de las personas profesionales que intervengan en una emergencia social un chaleco identificativo del SMUS, con el fin de que puedan ser identificadas con el servicio.

e) Dentro de la jornada laboral anual de cada profesional, la entidad adjudicataria deberá destinar 20 horas a formación en materia exclusión y en el abordaje y prevención de estas situaciones, a través de estrategias y técnicas que se adecúen al perfil profesional del equipo y a las intervenciones municipales previstas.

La entidad adjudicataria aportará antes del 1 de febrero de cada año un Plan de Formación anual en el que indicará las necesidades y orientaciones competenciales para los profesionales del equipo.

f) Se establece como obligación contractual esencial el cumplimiento de lo previsto en el Convenio del sector vigente de forma que su incumplimiento podrá dar lugar a la resolución del contrato.

g) La entidad adjudicataria deberá facilitar al Ayuntamiento información anual relativa al absentismo de sus profesionales, en el formato que se le indique.

6.1.2 Medios materiales

a) La entidad adjudicataria está obligada a aportar y mantener los medios materiales suficientes y adecuados para la prestación del servicio.

b) La entidad adjudicataria tiene que proporcionar al Área de Acción Social, los teléfonos de contacto y las direcciones de correo electrónico de los/las profesionales y de los equipos

c) Las entidades adjudicatarias tienen que proporcionar para la buena marcha del programa, asumiendo su coste, los siguientes elementos materiales:

- Ordenadores personales: se precisan ordenadores personales cuyo sistema operativo sea compatible con el del ayuntamiento, de forma que puedan trabajar con las aplicaciones informáticas del Área de Acción Social (Microsoft Windows). Tienen que tener disponibles un ordenador por cada persona profesional que este prestando el servicio en cada turno. Todos los ordenadores deberán disponer de sistema de comunicaciones de internet. Los ordenadores serán de sobremesa o portátiles. Todos los equipos que se utilicen (monitores, ordenadores de sobremesa y portátiles) han de cumplir como mínimo los requisitos de eficiencia energética definidos en el estándar Energy Star o equivalente.
- Telefonía móvil: cada miembro del equipo de intervención y la persona coordinadora del servicio dispondrá de un teléfono móvil. Todos los teléfonos móviles deberán ser aptos y disponer de capacidad de datos adecuada para conectarse a las aplicaciones del Área de Acción Social (BilbaoGES), de modo que puedan utilizar el terminal tanto en modo consulta como para introducción de datos.
- Escáner, impresora, teléfono fijo, línea telefónica y conexión a internet: Todos los equipos utilizados han de cumplir como mínimo con los requisitos de eficiencia energética definidos en el estándar Energy Star o equivalente. Las impresoras deben poder imprimir a doble cara de forma automática (función duplex- configurada por defecto) y 2 o más páginas por página.
- Material de oficina: el papel utilizado estará fabricado con fibra virgen proveniente de explotaciones forestales sostenibles y/o fibra reciclada: ecoetiqueta Angel Azul, FSC, PEFC (u otras que garanticen ese criterio). Además, el papel debe ser totalmente libre de cloro (TCF, Totally chlorine free).

d) La entidad adjudicataria asumirá todos los gastos de transporte (taxis, kilometraje derivado de los desplazamientos del personal empleado...), ropa de trabajo o signos distintivos que permitan identificar a los/las profesionales del servicio.

e) La entidad adjudicataria garantizará que la prestación del servicio se realice con el equipamiento adecuado, para que la atención de las personas usuarias se haga con condiciones de seguridad y salud para el equipo profesional (EPIS).

f) La entidad adjudicataria realizará de su cuenta las tareas administrativas y de gestión necesarias para la buena marcha de los programas contratados.

6.1.3 Memoria e informes

a) La entidad adjudicataria tiene que presentar un Informe descriptivo y analítico, con periodicidad mensual, con el fin de ir realizando una evaluación permanente de la actividad realizada

b) La entidad adjudicataria tiene que presentar, con carácter semestral: Un informe y memoria de actuaciones/intervenciones relacionadas, cuya elaboración, estructura y contenido, se determinarán por el Área de Acción Social. El Área de Acción Social se reserva la facultad de solicitar informes y/o Memorias adicionales a los señalados.

c) Al finalizar cada año natural, y antes del 1 de febrero del ejercicio siguiente, la entidad adjudicataria tiene que presentar una Memoria final (en formato papel y digital) comprensiva de las actuaciones e intervenciones realizadas, en la que deberá aportar una evaluación de la misma y propuestas para su mejora.

d) La adjudicataria deberá elaborar cuantos informes se le soliciten desde el Área de Acción Social en relación al servicio en general o a aspectos concretos del mismo.

6.1.4 Idioma

La empresa adjudicataria deberá ofrecer la prestación del servicio respetando el derecho de las personas usuarias a ser atendidas en las dos lenguas oficiales (euskera y castellano).

- La rotulación tanto exterior como interior (avisos, carteles sobre funcionamiento y horario...) de los locales destinados a la atención e información a las personas usuarias estará en euskera y castellano.
- Los impresos, escritos, memorias y notificaciones de uso público serán realizados en euskera y castellano.
- Los mensajes que no tengan destinatario determinado, es decir aquellos emitidos a través de contestador automático, serán en euskera y castellano en ese orden.

6.1.5 Protocolo de violencia externa

La entidad adjudicataria elaborará un Protocolo de Gestión de Violencia Externa, que será remitido al Área de Acción Social en el plazo de un mes desde la firma del Acta de inicio, y que se ajustará a los criterios que determine el Área de Acción Social.

6.1.6 Alumnado en prácticas

La entidad adjudicataria facilitará la realización de prácticas a los alumnos y las alumnas universitarias de trabajo social, siempre que dichas prácticas no interfieran en la buena marcha de los programas contratados. Dichas prácticas serán tutorizadas por los y las profesionales adscritos a este programa.

La entidad adjudicataria suscribirá el oportuno convenio de colaboración con las Universidades correspondientes para acoger al alumnado en prácticas, debiendo de solicitar autorización al Área de Acción Social para cada petición de prácticas que reciba.

6.1.7 Huelga

En el supuesto de huelga laboral que afecte al servicio objeto de contratación, el adjudicatario vendrá obligado a requerimiento del órgano de contratación y en el plazo y forma que éste indique, a ofrecer las soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindibles que determine la administración competente. Si el adjudicatario no ofreciera dichas soluciones o no las llevara a la práctica, la dirección del contrato podrá promover los contratos que estime precisos para cubrir los servicios mínimos aprobados, que serán por cuenta del adjudicatario, deduciéndose por tanto de su facturación el importe de los referidos contratos. La responsabilidad que se derive de tales trabajos contratados a terceros será sin embargo del adjudicatario, a todos los efectos que en este Pliego se contemplan.

En dicho sentido, además de lo establecido en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares sobre la huelga, cada vez que se haya convocado una huelga o paro laboral y una vez transcurrida e independientemente de que sus trabajadores/as la hayan o no secundado, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe en el que se indiquen los servicios prestados y el número de horas o servicios que, en su caso, se hayan dejado de prestar. Dicho informe, así como su valoración económica, deberán presentarse al Área de Acción Social en el plazo máximo de 7 días tras la finalización de la huelga y tener su reflejo correspondiente en la factura del mes en que se ha producido la huelga.

6.2 CONDICIONES ESPECIALES

La entidad adjudicataria cumplirá las siguientes condiciones especiales durante la ejecución del contrato:

a) Proporcionar al Área de Acción Social cuanta información le sea solicitada sobre la demanda recibida, las intervenciones realizadas y el desarrollo de los diversos programas, así como la información que se establezca con objeto de colaborar en tareas de observatorio social permanente y para ser aportada a los indicadores de gestión definidos en dicha Área.

b) Respetar los procedimientos establecidos por el Área de Acción Social y atender a sus directrices mediante la supervisión y seguimiento realizados por la Jefatura de Negociado de Programas para la Inclusión.

c) Seguir, en todo caso, las instrucciones o protocolos que el Área de Acción Social tenga establecidos para la adopción de medidas con respecto al comportamiento inadecuado de los usuarios, así como, en el caso de adoptar medidas urgentes, notificárselo al Área de Acción Social en el menor tiempo posible, y nunca más allá de las 24 horas en las que se produzcan los hechos.

d) Organizar y sistematizar la información de los programas contratados. Además, los y las profesionales adscritas a estos programas deberán utilizar la aplicación informática que al efecto tenga implantada el Área de Acción Social (BilbaoGES), en el momento que el Área lo indique y con las indicaciones técnicas que se den.

e) Establecer un cauce de comunicación con el Ayuntamiento para la coordinación de los recursos necesarios en casos de emergencia y/o urgencias que así lo requieran.

6.3 COORDINACION Y SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA

El Área de Acción Social, a través de la Jefatura de Negociado de Programas para la Inclusión, o bien persona que designe la dirección del Área, supervisará y orientará técnicamente a las y los profesionales del SMUS.

El cumplimiento de los términos del Contrato, así como las incidencias del mismo será asumido por la Jefa de Negociado de Secretaría Técnica en cuanto al seguimiento e incidencias jurídicas y con respecto al seguimiento técnico del mismo, el responsable es la Jefatura de Inclusión y Urgencias Sociales

Los representantes de la entidad adjudicataria y la persona que coordine el servicio se reunirán con los técnicos/as municipales responsables según la periodicidad y criterios que establezca el

Área de Acción Social. Se establece un mínimo de dos reuniones anuales que serán convocadas por la Jefatura de Negociado de Programas para la Inclusión.

6.4 RELACIÓN ENTRE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA Y LAS PERSONAS PROFESIONALES

a) La entidad adjudicataria será la única responsable de las obligaciones con los trabajadores/as adscritos a la prestación del contrato, aun cuando los despidos o medidas que se adopten sean como consecuencia directa o indirecta del incumplimiento o interpretación del contrato. Será de exclusiva cuenta de la adjudicataria la retribución del personal que emplee en la prestación del servicio objeto de contratación, siendo de su cargo cualesquiera costos sociales y/o laborales, cumpliendo con la legislación vigente y el Convenio de Intervención social, quedando el Ayuntamiento totalmente exento de responsabilidad sobre las relaciones entre la entidad adjudicataria y su personal. El personal dependerá exclusivamente del adjudicatario por cuanto este tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de adjudicatario y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el trabajo, e igualmente cuantos tributos u obligaciones fiscales pudieran derivarse de dicho personal.

b) La entidad adjudicataria se compromete a retribuirles adecuadamente, asumiendo de forma directa, y en ningún caso trasladable a este Ayuntamiento, el coste de cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones de dicho personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, pactos o acuerdos de cualquier índole, como si obedecen a cualquier otra circunstancia. La adjudicataria, anualmente, deberán presentar una declaración responsable donde manifieste que cumple el convenio colectivo y en especial que retribuye a sus trabajadores según convenio.

c) La entidad adjudicataria será responsable ante la jurisdicción laboral y de lo social de los accidentes que pudieran sobrevenir a su personal por el desempeño de sus funciones. En este sentido, la adjudicataria dotará a su personal de todos los medios de seguridad necesarios, obligándose a cumplir con cuantas disposiciones le sean aplicables en cuanto a seguridad y salud en el trabajo.

6.5 PERIODO TRANSITORIO

Cuando esté a punto de finalizar el contrato que aquí se regula y las prórrogas, en su caso, y una vez formalizado el nuevo contrato con la empresa adjudicataria correspondiente, comenzará

un periodo transitorio en el que la empresa saliente deberá liquidar sus obligaciones económicas y sociales con los/las trabajadores/as. La empresa adjudicataria entrante procederá al cumplimiento de las obligaciones sociales que le correspondan sin que ello suponga una interrupción en la prestación del servicio.

6.6 DIFUSIÓN DEL SERVICIO, DOCUMENTACIÓN Y DERECHOS DE IMAGEN

Al tratarse de un servicio municipal, la representación externa, tanto a efectos de relación entre entidades, instituciones, organismos, personas etc., públicas y privadas como con los medios de comunicación, corresponde al Ayuntamiento de Bilbao.

En el supuesto en que la entidad adjudicataria sea convocada para hablar, valorar, intercambiar impresiones sobre el programa y/o su ejecución con cualquier medio de comunicación, solamente podrá realizarlo previa valoración del Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento y en su caso, siguiendo las directrices que se indiquen desde el Gabinete o la Dirección del Área de Acción Social.

Corresponde al Ayuntamiento de Bilbao la titularidad de la documentación (escrita, audiovisual o por cualquier medio) derivada de la relación con las personas usuarias, de la prestación del servicio o la resultante de la elaboración de informes, estudios etc. dirigida a cualquier destinatario individual o colectivo, público o privado, que la entidad adjudicataria elabore en cualquier fase del desarrollo del servicio y sea derivado de la gestión técnica del contrato.

En toda la documentación que se elabore en el desarrollo del contrato constará la titularidad municipal del servicio. El Área de Acción Social indicará los logotipos que habrán de figurar en los documentos elaborados por el adjudicatario en relación con la gestión técnica del contrato.

Lo dispuesto en esta cláusula se considera una obligación esencial para la entidad adjudicataria, por lo que su incumplimiento podrá dar lugar a la resolución del contrato.

7. GASTOS DE FUNCIONAMIENTO

Durante todo el periodo de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria dispondrá de la cantidad máxima de 56.500,00 €/año (IVA incluido) para sufragar, en su caso, los gastos derivados de la ejecución del servicio que resultan de imposible concreción en el momento de elaboración de este pliego.

Los gastos de funcionamientos vinculados con este contrato son gastos generados durante la ejecución del mismo que tienen como objeto cubrir las necesidades de los usuarios con el fin

de poder llevar a cabo los programas objeto del contrato que son de difícil concreción tanto en su definición, como en su intensidad en este momento, entre otros, gastos de alojamiento, ropa y transporte.

Los gastos de funcionamiento deberán ser autorizados por la persona responsable del Área de Acción Social.

Estos gastos se facturarán mensualmente y de forma separada a los gastos de prestación del servicio y se adjuntará a la factura electrónica un listado de dichos gastos y sus correspondientes justificantes.

Jefa de Negociado de
Programas para la Inclusión

Jefa de Negociado de
Secretaría Técnica

Jefa de Sección de Inclusión y SMUS

Jefa de Subárea de
Atenciones Generales

Subdirector Técnico de Servicios Sociales

Subdirectora Jurídico-Administrativa

Director del Área de Acción Social