



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL PROGRAMA DE SUPERVISIÓN DE CASOS Y FORMACIÓN CONTINUA DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES DEL ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL.

1-OBJETO.

Este procedimiento tiene por objeto la contratación del Programa de Supervisión de casos y Formación continua de los equipos profesionales del Área de Acción Social que prestan sus servicios en las Unidades de Barrio, EAIA; SMAM, EISOL y EMAD¹ dentro de los Programas de Infancia, Familia y Mujer, Programa de Acogida, Programa de Incorporación y Programa de Autonomía.

La supervisión, así como la formación continua, tienen como objetivo la mejora del quehacer profesional dirigido a la atención socioeducativa de la ciudadanía, basado en la actualización del conocimiento técnico, así como en la optimización de los componentes actitudinales de la intervención, y el bienestar emocional de las y los profesionales de atención directa.

2- FUNDAMENTACIÓN TÉCNICA.

La labor profesional que desarrollan las y los técnicos del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona conlleva una serie de riesgos psicosociales ocasionados por múltiples factores (alto impacto emocional, presión social, y contextos complejos que generan desgaste profesional y riesgo de burnout). que pueden ser amortiguados y ser prevenidos mediante medidas de apoyo a la práctica profesional.

Entre estas medidas se encuentra la utilización de la supervisión profesional de casos y la formación continua como procesos sistemáticos de reflexión acerca de la práctica, de mejora continua de los procesos de intervención socioeducativa y de actualización de conocimientos científicos.

La supervisión de casos se dirige al acompañamiento y análisis crítico del propio rol profesional, facilita la comprensión y reenfoque de la intervención en la complejidad y valida emocionalmente las experiencias profesionales en contextos de reflexión seguros.

¹ EAIA: Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia.

SMAM: Servicio Municipal de Atención a la Mujer.

EISOL: Equipo de Incorporación Sociolaboral.

EMAD: Equipo Municipal de Atención Domiciliaria.



Así mismo, desarrolla competencias de gestión emocional, reflexivas y la búsqueda e indagación de alternativas creativas a las situaciones problema planteadas, generando mayor motivación y ahondando en la sostenibilidad profesional.

Los servicios sociales ofrecen apoyo profesional a colectivos que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, riesgo o exclusión social, inmersos en sistemas y contextos altamente complejos que mantienen y sostienen estas dificultades.

El abordaje de estas situaciones precisa de una óptica amplia y abierta a detectar todos aquellos factores que inciden en la vulnerabilidad social, con la finalidad de proveer de apoyo profesional y atención dirigida a paliar los factores de riesgos y potenciar los puntos fuertes de personas, familias y grupos.

La supervisión de casos permite la creación de espacios colaborativos, seguros y confidenciales en los cuales la comunicación y el diálogo son el instrumento fundamental de análisis y reflexión. En estos espacios se aborda, mediante la mediación de la figura del supervisor o supervisora, todos aquellos componentes que se ponen en juego en la intervención con la población destinataria: componentes personales de las y los profesionales; componentes laborales o condiciones laborales en las cuales se enmarca la atención; y componentes teóricos, técnicos y formativos que forman parte del bagaje de las y los profesionales del Área de Acción Social.

Así mismo, es objeto del presente contrato la formación continua de los equipos profesionales en las materias y enfoques que sustentan la intervención profesional: perspectiva de género, violencia hacia las mujeres, protección a las personas menores de edad e intervención familiar, atención centrada en la persona y acompañamiento social en los procesos de inclusión social.

3-MARCO NORMATIVO.

El marco normativo que sustenta la contratación del servicio de supervisión profesional es el siguiente:

-Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales establece en su Artículo 31, los Programas de los Servicios Sociales.

- a) El Programa de Acogida y Orientación Social, que, dirigido a toda la población, ofrecerá intervención social a las personas que presenten demandas ante los servicios sociales.
- b) El Programa de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, que tendrá como objetivo posibilitar a las personas en situación de dependencia la permanencia en su medio habitual el máximo tiempo posible. Este programa podrá estar dirigido también a personas que no se encuentren en dicha situación, siempre que no se pueda conseguir este objetivo a través de otros programas.

c) El Programa de Incorporación Social en Atención Primaria, que tendrá como finalidad favorecer la inclusión social de personas en riesgo o en situación de exclusión social en cualquiera de sus ámbitos.

d) El Programa de Atención a la Infancia y Familia en Atención Primaria, que tendrá como objetivo asegurar a los menores de edad un entorno que permita su desarrollo personal, mediante mecanismos de protección, apoyo personal, familiar y social.

Así mismo, en su artículo 63 establece como derecho de las y los profesionales el siguiente: Recibir una formación continua y adecuada a las características de su profesión y aprovechar esa formación para que ésta redunde en una mejor atención a los destinatarios de los servicios sociales.

-Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, en su artículo 75 establece que los órganos competentes de la Administración de la Comunidad Foral en materia de menores y las Entidades Locales de Navarra contarán con personal especializado, con la composición, funciones y adscripción que reglamentariamente se determine, y con derecho a recibir la formación complementaria que sea precisa en materia de protección de menores y en perspectiva de género, por parte de personal experto en dichas materias.

4-EQUIPOS PROFESIONALES DESTINATARIOS.

El Programa de Supervisión de Caso y Formación Continua, estará dirigido a las y los profesionales de los cuatro Programas Básicos de las trece Unidades de Barrio que conforman la Atención Primaria de los Servicios Sociales del Área de Acción Social, así como los equipos del EISOL, EAIA, SMAM y EMAD, cuyos perfiles académicos son Trabajo Social, Psicología y Educación Social.

La Atención Primaria de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pamplona se conforma alrededor de los cuatro programas mencionados en el punto nº 3. Atendiendo a esta configuración, el Programa de Supervisión de Caso y Formación Continua se estructura en torno a cinco bloques a los cuales se adscriben los siguientes perfiles profesionales:

1-Supervisión de caso y formación continua del Programa de Infancia y Familia: profesionales de los Equipos de Infancia y Familia en las 13 Unidades de Barrio (EIF), compuestos por figuras de Trabajo Social y Educación Social; Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA) compuesto por figuras de Trabajo Social, Educación Social y Psicología; Técnico/a de Infancia y Familia y Promotoras Escolares.



2-Supervisión de caso y formación continua del Programa de Acogida, orientación y recursos de vivienda: Trabajadoras Sociales de las 13 Unidades de Barrio, trabajadoras sociales de apoyo y técnica de la coordinación del programa Etxe Bat.

3-Supervisión de caso y formación continua del Programa de Incorporación y alta exclusión. Compuesto por las figuras de Trabajo Social y Educación Social de las 13 Unidades de Barrio, EISOL y Técnicas/os de Alta Exclusión.

4-Supervisión de caso y formación continua del Programa de Autonomía personal, Personas con dependencia y/o discapacidad, compuesto por las figuras de Trabajo Social de las 13 Unidades de Barrio, EMAD, Técnica de Apoyo.

5-Supervisión de caso y formación continua del Servicio Municipal de Atención a la Mujer compuesto por figuras de Trabajo Social y Psicología.

Estos bloques darán lugar las cinco unidades de Supervisión de caso y Formación continua.

5-OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE SUPERVISIÓN DE CASOS Y FORMACIÓN CONTINUA.

Son objetivos del Programa de Supervisión de Casos y Formación Continua los siguientes:

- Promover procesos de reflexión y análisis crítico acerca del abordaje de casos especialmente complejos que precisan una mirada e interpretación profunda.
- Fomentar actitudes de mejora continua con relación a los aspectos actitudinales y técnicos que conforman la intervención profesional.
- Potenciar la cohesión grupal y la colaboración entre los diversos perfiles profesionales que constituyen los equipos profesionales del Área de Acción Social.
- Proporcionar conocimientos especializados acerca de temas concretos que sirven de sustento teórico a la práctica profesional.

6-DESARROLLO Y METODOLOGÍA DEL PROGRAMA.

6.1-Desarrollo.

El Programa de Supervisión de Caso y Formación Continua se desarrollará en tres períodos a lo largo de los años 2026-2027. El primer periodo comenzará en el segundo semestre del año 2026; el segundo período abarcará los meses de enero a mayo del año siguiente y el tercer periodo ocupará los meses de octubre a diciembre de 2027.

El Área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona organizará este programa a través del equipo de figuras Responsables de los cuatro Programas Básicos y figura de Coordinación de las Unidades de Barrio.



Una de las figuras Responsables será la persona encargada de la gestión y coordinación del Programa y será la figura interlocutora y referente con la entidad adjudicataria.

Las figuras técnicas responsables de los cuatro Programas Básicos del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona realizarán al comienzo de cada periodo la propuesta de sesiones, contenido (grupos de supervisión de caso por Programa o propuesta de formación continua clasificada por temas a impartir), y calendarización de las mismas a la entidad adjudicataria para cada periodo.

La figura Responsable referente del Programa de Supervisión y Formación Continua, hará llegar la propuesta a la figura coordinadora o referente de la entidad adjudicataria con un mínimo de un mes de antelación al inicio de las sesiones.

Esta propuesta recogerá las inquietudes y demandas de las y los profesionales del Área de Acción Social, recogidas a través de una encuesta diseñada al efecto.

En esta propuesta, el Ayuntamiento de Pamplona deberá indicar a la entidad adjudicataria el número de sesiones que se dedicarán a la supervisión de caso y el número de sesiones que se dedicarán a la formación continua, especificando en este último caso, la temática concreta sobre la cual versarán las sesiones de formación, entre aquellas materias objeto del contrato y ámbito de intervención de los cuatro programas: perspectiva de género, violencia de género, protección de menores e intervención familiar, atención centrada en la persona y enfoque dialógico, y acompañamiento social en los procesos de inclusión social.

Con carácter previo y también al finalizar cada período de desarrollo del Programa de Supervisión y Formación Continua, se celebrará una reunión de presentación de la programación y valoración de las sesiones ya efectuadas en el período anterior con figuras responsables del Área, entre ellas siempre deberá participar la encargada de la gestión y coordinación del Programa y una de las profesionales interlocutoras de la entidad adjudicataria descritas en el punto 7.2.

Las sesiones, de forma obligatoria, deberán celebrarse los viernes siguiendo la siguiente calendarización y horario:

	Unidad 1: SUPERVISIÓN CASOS INFANCIA	Unidad 2: SUPERVISIÓN CASOS INCORPORACIÓN	Unidad 3: SUPERVISIÓN CASOS AUTONOMÍA	Unidad 4: SUPERVISIÓN CASOS ACOGIDA	Unidad 5: SUPERVISIÓN CASOS SMAM
GRUPO A	1º VIERNES MES PRIMERA HORA 8:00-11:00	2º VIERNES MES ÚLTIMA HORA 12:00-15:00	3º VIERNES MES PRIMERA HORA 8:00-11:00	4º VIERNES MES ÚLTIMA HORA 12:00-15:00	1º JUEVES MES PRIMERA HORA 12:00-15:00
UB BUZTINTXURI	1+1/2	1+1/2	½	1	
UB ECHAVACOIZ	1/2+1/2	½+1/2	½	1+1/2	
UB ERMITAGAÑA	1/2+1/2	½+1/2	½+1/2	1	
UB LEZKAIRU	1/2+1/2	1/2 +1/2	½	1+1/2	



UB MILAGROSA	2+1	2+1	2	2	
UB SAN JORGE	1+1	1+1	1	2	
UB TXANTREA	2+1	2+1	1+1/+1/2	2	
½ EAIA	4				
TOTAL ASISTENTES aprox	20	16	11	12	6
GRUPO B	1º VIERNES MES ÚLTIMA HORA 12:00-15:00	2º VIERNES MES PRIMERA HORA 8:00-11:00	3º VIERNES MES ÚLTIMA HORA 12:00-15:00	4º VIERNES MES PRIMERA HORA 8:00-11:00	
UB CASCO VIEJO	1+1	1+1	1	2	
UB ENSANCHE	4/5+1/2	1+1/2+1/5	1+1/5	1+4/5	
UB ITURRAMA	1/2+1/2	½+1/2	½+½	1	
UB MENDILLORRI	1+1/2	½+1/2	½	1	
UB ROCHAPEA	2+2	2+1	2	4	
UB SAN JUAN	1+1	1+1	1+1/2	1	
½ EAIA	5				
TOTAL ASISTENTES aprox.	19	14	10	11	

En total se impartirán un total 216 horas anuales que podrán tomar la fórmula de supervisión de caso o formación continua en función de la propuesta efectuada por el equipo de responsables del Área de Acción social.

	Unidad 1: SUPERVISIÓN CASOS INFANCIA	Unidad 2: SUPERVISIÓN CASOS INCORPORACIÓN	Unidad 3: SUPERVISIÓN CASOS AUTONOMÍA	Unidad 4: SUPERVISIÓN CASOS ACOGIDA	Unidad 5: SUPERVISIÓN CASOS SMAM
Horas Totales aprox.	48	48	48	48	24

La entidad adjudicataria deberá entregar en el plazo de máximo de veinte días naturales, tras recibir la propuesta, un programa en el cual concrete el desarrollo de las sesiones, siguiendo esta propuesta de guion por cada unidad de supervisión de caso y/ formación continua:

- Objetivo general de las sesiones.
- Objetivos específicos.
- Metodología y actividades.
- Recursos materiales.
- Profesional supervisor/a.-Formador/a.
- Sistema de evaluación del Programa ejecutado para cada período de octubre a mayo.
- Modelo de encuesta de satisfacción.

El número total de programaciones será de cinco y tendrán una extensión máxima de cinco folios por ambas caras en letra Arial 11, interlineado sencillo.



- 1) Programa de Infancia y Familia.
- 2) Programa de Incorporación.
- 3) Programa de Acogida.
- 4) Programa de Autonomía.
- 5) Servicio Municipal de Atención a la Mujer (SMAM).

El equipo de figuras Responsables del Área de Acción Social, otorgarán el visto bueno a estos programas y se encargarán de la difusión de los mismos a las y los profesionales destinatarios, convocándolos al lugar y horario planificado mediante el correo electrónico profesional municipal y al general de la Unidad de Barrio o Servicio.

Los criterios de referencia para otorgar el visto bueno por parte del Equipo de Responsables serán los siguientes:

- Coherencia de la propuesta con los objetivos establecidos.
- Las personas supervisoras o formadoras serán alguna de las propuestas en la licitación.
- La calendarización propuesta por la entidad adjudicataria respetará el calendario y horario establecido en este condicionado.

De manera excepcional y debidamente justificada podrán proponerse tanto por parte del Área de Acción Social como por parte de la entidad adjudicataria, modificaciones en los calendarios y horarios, que siempre deberán contar el visto bueno final del equipo técnico de responsables.

6.2-Metodología.

La supervisión y/o formación se desarrollará de manera grupal, siendo 20 el número máximo de profesionales que pueden participar simultáneamente en la sesión.

Las sesiones tendrán una duración de tres horas, pudiendo efectuarse una pausa de quince minutos cada hora y media.

En el caso de las sesiones de supervisión de caso se plantearán, en la primera sesión del grupo, los siguientes aspectos:

- Normativa del grupo, basada en la confidencialidad, la escucha activa, el respeto y la validación del contenido emocional de los relatos.
- El diálogo como herramienta de reflexión, fomentando la circularidad y respetando los turnos de palabra para todas las personas participantes.
- Compromiso de todas las personas participantes de preparar con antelación aquellos casos que deseen abordar. Estableciéndose un sistema de obligado cumplimiento, mediante el cual las y los profesionales envían, siguiendo un listado rotatorio, con una semana de antelación a la persona supervisora el caso o situación que desean supervisar.



El desarrollo de las sesiones podrá seguir un orden determinado pero abierto a la flexibilidad y método de la persona supervisora y el grupo:

- 1) Saludo y ronda.
- 2) Presentación del caso.
- 3) Análisis conjunto del caso.
- 4) Resolución, síntesis final.
- 5) Despedida.

Para el desarrollo de la Supervisión de Casos, se solicitará a las y los profesionales destinatarios que hagan llegar a la persona supervisora vía e-mail, con una semana de antelación, un resumen del caso o casos que deseen supervisar, eliminando datos de carácter personal cuando se refiera a personas o familias usuarias.

La persona supervisora será la encargada de llevar el registro de la asistencia a las sesiones y de trasladar este registro a la figura encargada de la gestión y coordinación de este programa entre las figuras responsables del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Pamplona. Previamente, la figura de coordinación y gestión del Programa dentro del Equipo de Responsables, habrá hecho llegar a la entidad adjudicataria el listado de profesionales que asistirán a la supervisión y formación por cada unidad.

En aquellos casos excepcionales en los cuales el Ayuntamiento de Pamplona se vea obligado a suspender cualquiera de las sesiones, deberá comunicar a la entidad adjudicataria este cambio con un mínimo de 48 horas de antelación, estando la entidad adjudicataria obligada a reprogramar la sesión en otro momento. En el caso de que no se cumpla el plazo de 48h para comunicar la suspensión, la entidad adjudicataria no estará obligada a impartir las sesiones canceladas.

7-RECURSOS MATERIALES Y RECURSOS HUMANOS.

El Programa de Supervisión de Caso y Formación Continua precisa de los siguientes recursos:

7.1-Recursos materiales.

Las sesiones se celebrarán en las salas habilitadas al efecto, que serán gestionadas y reservadas por el Ayuntamiento de Pamplona.

Las características de las salas serán aquellas más acordes a la metodología de las sesiones programadas, el número de personas participantes y las actividades programadas.

La entidad adjudicataria en sus programaciones por unidad, deberá especificar los recursos materiales necesarios para poder llevar a cabo las sesiones, siendo el Ayuntamiento de Pamplona el encargado de dotar de recursos como proyector, ordenador portátil, pantalla, papel, y bolígrafos. Así mismo, será el encargado de la difusión e impresión de las programaciones y documentación necesaria para el desarrollo del programa.

En el caso de que la figura de supervisión y formación considere necesario hacer llegar lecturas, artículos, y otros documentos a las y los profesionales, el equipo de responsables se encargará de esta difusión y en caso necesario de su impresión.

La entidad adjudicataria estará obligada a proporcionar al Ayuntamiento de Pamplona un número de teléfono móvil y wasap de contacto y una dirección de correo electrónico activos en horario de lunes a viernes de 9:00h 14:30h los días laborables, con la finalidad de poder contactar y comunicar cualquier incidencia.

7.2-Recursos humanos.

La entidad adjudicataria, independientemente de su forma jurídica, deberá presentar un equipo de profesionales que serán los encargados de llevar a cabo las sesiones.

Este equipo deberá estar compuesto por un mínimo de cinco profesionales y un máximo de diez profesionales. La entidad adjudicataria deberá asegurar la disponibilidad de estos profesionales de la supervisión y formación durante toda la duración del contrato. De modo que la actividad no se vea interrumpida por falta de personal, bajas por enfermedad y otras casuísticas que impidan la impartición de las sesiones.

Cada supervisor y supervisora deberá contar con la formación adecuada para llevar a cabo la supervisión y/formación en coherencia con cada unidad-programa de supervisión y formación.

La entidad adjudicataria podrá presentar hasta un máximo de diez supervisores/as, formadores/as en la presente licitación.

Si por causa mayor, la entidad adjudicataria se viera obligada a sustituir a los y las profesionales presentados en la licitación, deberá notificarlo vía registro al Ayuntamiento de Pamplona en el plazo de diez días naturales, justificando esta incidencia y presentando nuevos/as profesionales que cumplan los mismos requisitos valorados en la licitación.

Cada figura de supervisión y formación presentada deberá venir avalada por algunas de las siguientes titulaciones:

- Grado/Diplomatura en Educación Social.
- Grado/Diplomatura en Trabajo Social.
- Grado/Licenciatura en Psicología.
- Grado/Licenciatura en Pedagogía o Psicopedagogía.
- Grado/Licenciatura en Derecho.
- Grado/Licenciatura en Sociología.

Además, deberá acreditar formación específica en las materias objeto del contrato: perspectiva de género, violencia de género, protección de menores e intervención familiar, atención centrada en la persona, enfoque dialógico, y acompañamiento social en los procesos de inclusión social.



La entidad adjudicataria deberá presentar en su propuesta, dos profesionales a las que se asignará la función de interlocución con el Ayuntamiento de Pamplona y de coordinación del equipo.

La entidad adjudicataria será la única obligada y responsable del cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al personal supervisor y formador, en especial en materia de contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales, y tributaria. En ningún caso, la persona supervisora y formadora tendrá vinculación jurídica y laboral con el Ayuntamiento de Pamplona.

8-EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE SUPERVISIÓN DE CASO Y FORMACIÓN CONTINUA.

Con la finalidad de objetivar y evaluar el beneficio que el Programa consigue en el bienestar y satisfacción de las y los profesionales del Área de Acción Social, tras cada período de sesiones impartidas, el equipo de Responsables enviará una encuesta de satisfacción a las y los profesionales que han participado en las sesiones.

En esta encuesta se abrirá un espacio de observaciones y propuestas que serán tenidas en cuenta para la organización del siguiente periodo.

10-OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

Además de cumplir con las funciones y obligaciones recogidas en los apartados anteriores, la entidad adjudicataria deberá respetar los principios rectores establecido en el Artículo 5 de la Ley 15/2006 de 14 de diciembre de Servicios Sociales.

Así mismo, deberá respetar los derechos y deberes de las personas destinatarias de los Servicios Sociales recogidos en los Artículos 6 y 7, los derechos y deberes de los profesionales recogidos en el Artículo 63 y los derechos y deberes de la iniciativa privada recogidos en el Artículo 68 de la Ley 15/2006 de 14 de diciembre de Servicios Sociales.

La entidad adjudicataria y los y los profesionales que ejecuten este contrato cumplirán con la normativa vigente en materia de Protección de Datos LOPDGDD (Ley Orgánica 3/2018):

- Deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a la expresamente recogida en este pliego.
- Así mismo, deberá incluir una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos en los contratos laborales que suscriban sus profesionales.
- Cumplirá todas las medidas de seguridad, nivel básico, medio y alto que sean de aplicación en función de la tipología de datos que se utilicen y traten para la prestación del servicio objeto de este contrato.