**IFK/CIF** P2006900A
**Tel.** 943 344034
**Luz./Ext.** 910
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

**GIZARTE EKINTZA**
gizartekintza@pasaia.net



## BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA, PASAIAKO UDALERRIAN GIZARTE-ALARMA SOR DEZAKETEN EGOERAK PREBENITZEKO ETA GIZARTE-KOHESIOA INDARTZEKO LAGUNTZA TEKNIKO ESPEZIALIZATUKO ZERBITZUA KONTRATATZEKO

## 1.- AURREKARIAK

Komunitate-esparruan gero eta gatazka-egoera gehiago egotea gaur egungo gizarte-ingurunearen egiturazko arazoa da. Fenomeno horri erantzuteko, toki-administrazioek herritarren bizikidetza sustatzeko eta gizalegea indartzeko politikoa publikoen inplementazioa areagotu dute. Egia esan, XXI. mendeko gizarteetako gatazkak konplexuak dira, eta administraziotik gatazka horiei ematen zaizkien erantzunak motelak dira eta ez dira eraginkorrak, administrazioak sailka funtzionatzen duelako eta motela delako; horrek guztiak erakundeen utzikeria- eta zabarkeria-sentsazioa eragiten du.

Testuinguru horretan, Pasaiako Udalak etengabe garatu ditu elkarrizketan oinarritutako esku hartzeko metodologiak eta tresnak identifikatzera eta aplikatzera bideratutako jarduerak, harreman-testuinguru desberdinetara egokitzeko gaitasunarekin (familiakoak, komunitarioak, hezkuntzakoak, besteak beste), prebentzioan, lan komunitarioan eta herritarren parte-hartzean oinarritutako gailuen bidez. Aurreko guztiagatik, eta Pasaiako une soziala kontuan hartuta, bizikidetza sustatzeko ekintzekin batera, ezinbestekotzat jotzen da orain gizarte-alarma sortzen duten eta bizikidetzaren aldeko jardunbide egokiak eta ekintzak leherrarazten dituzten egoerei erantzutea ahalbidetuko duen sistema bat antolatzea.

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA ESPECIALIZADA PARA LA PREVENCIÓN DE SITUACIONES SUSCEPTIBLES DE GENERAR ALARMA SOCIAL Y EL FORTALECIMIENTO DE LA COHESIÓN SOCIAL EN EL MUNICIPIO DE PASAIA

## 1.- ANTECEDENTES

El incremento progresivo de situaciones conflictivas en el ámbito comunitario constituye una problemática estructural del entorno social actual. En respuesta a este fenómeno, las administraciones locales han intensificado la implementación de políticas públicas orientadas a la promoción de la convivencia ciudadana y el fortalecimiento del civismo. Ciertamente, la complejidad de los conflictos de las sociedades del siglo XXI, junto con modelos de funcionamiento institucionales departamentalizados y poco ágiles provocan respuestas a las demandas ciudadanas lentas y, en muchas ocasiones, ineficaces, que alimentan la sensación de desidia y abandono institucional.

En este contexto, el Ayuntamiento de Pasaia ha venido desarrollando, de forma continuada, actuaciones encaminadas a la identificación y aplicación de metodologías y herramientas de intervención basadas en el diálogo, con capacidad de adaptación a distintos contextos relacionales —familiares, comunitarios, educativos, entre otros—, a través de dispositivos centrados en la prevención, el trabajo comunitario y la participación de la ciudadanía. Por todo lo anterior, y atendiendo al momento en social de Pasaia, junto con las acciones de promoción de la convivencia, se considera imprescindible articular ahora un sistema que permita canalizar una respuesta a aquellas situaciones que generar alarma social y que detonan las buenas prácticas y acciones a favor de la convivencia.

**IFK/CIF** P2006900A
**Tel.** 943 344034
**Luz./Ext.** 910
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

**GIZARTE EKINTZA**
gizartekintza@pasaia.net



Alarma soziala sortzen duten gatazken ezaugarria da gizartean eragin handia dutela, inplikatutako pertsonez gain, hainbat pertsona talderi eragiten baitiete, eta, alderdien balizko salaketak edo eskuhartze judizialak gorabehera, gatazka horiek konpontzea konplexua da, aldagai askok eragiten baitute. Gainera, denboran irauten duten gatazkak dira, Udaleko hainbat arlori eragiten dietenak; eta, beraz, arlo horietako bakar batek bere kabuz ezin dio egoerari erantzun.

Los conflictos que generan alarma social se caracterizan por el gran impacto comunitario que tienen, más allá de las personas implicadas, afectar a diversos grupos de personas, y que, a pesar de las posibles denuncias de las partes, o de intervenciones judiciales, su resolución resulta compleja por la multitud de variables que inciden. Son, además, conflictos sostenidos en el tiempo, que afectan a varias áreas del Ayuntamiento, de tal forma que ninguna por sí sola puede dar respuesta a la situación.

Gatazkatsuak izan daitezkeen egoeren detekzio goiztiarra eta prebentzioa funtsezko elementuak dira gizarte-kohesioa sustatzera bideratutako udal-estrategietan. Ildo horretan, ezinbestekoa da koordinazio operatiboko eta komunikazio arineko dinamikak ezartzea Udaleko sailen, inplikatutako sistema instituzionalen, komunitate-eremuko gizarte-eragileen eta herritarren artean, Pasaiako udalerriko bizikidetzan eragin negatiboa izan dezaketen gatazkak sor ditzaketen arazoei aurrea hartzeko.

La detección temprana y la prevención de situaciones potencialmente conflictivas constituyen elementos clave en las estrategias municipales orientadas a la promoción de la cohesión social. En este sentido, se hace imprescindible el establecimiento de dinámicas de coordinación operativa y comunicación fluida entre los distintos departamentos del Ayuntamiento, los sistemas institucionales implicados, los agentes sociales del ámbito comunitario y la ciudadanía, con el fin de anticiparse a problemáticas que puedan derivar en conflictos que afecten negativamente a la convivencia en el municipio de Pasaia.

Udalak prebentzio-mekanismo alternatibo horien alde eginez gero, baliabide instituzionalen erabilera optimizatuko litzateke, eta udalerri kohesionatuagoa, inklusiboagoa eta erresilienteagoa eraikitzea ahalbidetuko litzateke, non gizartearen garapen-ereduaren funtsezko zutabeak diren aniztasuneko bizikidetza eta elkarrekiko aintzatespena.

La apuesta municipal por estos mecanismos alternativos de prevención no solo permite optimizar el uso de los recursos institucionales, sino que contribuye de manera decisiva a la construcción de un municipio más cohesionado, más inclusivo y resiliente, en la que la convivencia en diversidad y el reconocimiento mutuo constituyen pilares fundamentales del modelo de desarrollo local y social.

Jardun-ildo horrekin bat etorriz, Pasaiako Udaleko Gizarte Ekintza Sailak prebentzioan oinarritutako esku hartzeko eredu batekiko konpromisoari eusten dio, bizikidetzaren arloko politika publikoaren ardatz egituratzaile gisa, gizarte-ehuna indartzen eta bizikidetza-ingurune jasangarriak garatzen laguntzeko. Orientazio estrategiko horrek baliabide publikoen kudeaketaren eraginkortasun-irizpideei erantzuten die, bai eta interes kolektiboen babesa bermatzeko beharrari ere. Gainera, kontuan izan behar da bizikidetza baketsua arriskuan jartzen duten jokabideak murrizteak eragin positiboa

En coherencia con esta línea de actuación, el Departamento de Acción Social del Ayuntamiento de Pasaia mantiene su compromiso con un modelo de intervención basado en la prevención como eje vertebrador de su política pública en materia de convivencia que contribuya al fortalecimiento del tejido social y al desarrollo de entornos convivenciales sostenibles. Esta orientación estratégica responde tanto a criterios de eficacia en la gestión de los recursos públicos como a la necesidad de garantizar la protección de los intereses colectivos. Además, hay que tener en

**IFK/CIF** P2006900A
**Tel.** 943 344034
**Luz./Ext.** 910
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

**GIZARTE EKINTZA**
gizartekintza@pasaia.net



sortzen duela, bi modutan: alde batetik, egoera horiei lotutako karga sozial eta komunitarioa minimizatzen du; bestetik, udal-baliabideak modu eraginkorragoan erabiltzea ahalbidetzen du, komunitatearentzat balio erantsi handiagoa duten esku-hartzeetara bideratzea erraztuz.

## 2.- KONTRATUAREN XEDEA

Kontratu honen xedea da **laguntza tekniko espezializatuko zerbitzu bat** kontratatzea, Pasaiako udalerrian bizikidetza, prebentzioa eta gatazken kudeaketa sustatzeko udal-politikak indartzeko. Esku-hartzea bi sorta bereizitan egituratzen da, eta horiek bi ildo estrategiko osagarriri erantzuten diete:

- **1. sorta: Gatazkak Kudeatzeko Taldeari laguntza teknikoa emateko zerbitzua.**
- **2. sorta: Elkarbizitzaren Behatokiari laguntza teknikoa emateko zerbitzua.**

Gizarte-kohesioan eragin negatiboa izan dezaketen egoerak detektatzeko, aztertzeko, prebenitzeko eta horiei heltzeko udal-mekanismoak indartzera bideratuta dago zerbitzua, prebentzio-ikuspegian, lan komunitarioan, herritarren parte-hartzean, ezagutza-sorkuntzan eta koordinazio teknikoan oinarritutako tresnen bidez.

Jarraian, bi sorten kontratuaren xedea zehazten da:

cuenta que la reducción de conductas que comprometan la convivencia pacífica genera un impacto doblemente positivo: por un lado, minimiza la carga social y comunitaria asociada a dichas situaciones; por otro, permite una utilización más eficiente de los recursos municipales, facilitando su reasignación hacia intervenciones de mayor valor añadido para la comunidad.

## 2.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la contratación de un **servicio de asistencia técnica especializada** dirigido a reforzar las políticas municipales de promoción de la convivencia, la prevención y la gestión de conflictos en el municipio de Pasaia. La intervención se estructura en **dos lotes diferenciados**, que responden a líneas estratégicas complementarias:

- **Lote 1: Servicio de asistencia técnica al Equipo de Gestión de Conflictos.**
- **Lote 2: Servicio de asistencia técnica al Observatorio de la Convivencia.**

El servicio está orientado a fortalecer los mecanismos municipales de detección, análisis, prevención y abordaje de situaciones que puedan afectar negativamente a la cohesión social, mediante herramientas basadas en el enfoque preventivo, el trabajo comunitario, la participación ciudadana y la generación de conocimiento y coordinación técnica.

A continuación, se detalla el objeto contractual de ambos lotes:

**IFK/CIF** P2006900A
**Tel.** 943 344034
**Luz./Ext.** 910
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

**GIZARTE EKINTZA**
gizartekintza@pasaia.net



**1. sorta: Gatazkak Kudeatzeko Taldeari (aurrerantzean GKT) laguntza teknikoa emateko zerbitzua.**

Dinamizazio, koordinazio eta aholkularitza tekniko espezializatuko zerbitzua, udaleko arlo eta sailentzat, bai eta Gatazkak Kudeatzeko Taldean (EGC) inplikatutako beste sistema instituzional eta gizarte-eragile batzuentzat ere; gizartean eragin nabarmena duten gatazkak eragin ditzaketen edo herritarren artean alarma-pertzepzioa sor dezaketen egoerak detektatzeko, aztertzeko, prebenitzeko eta horietan esku hartzeko prozesuen eraginkortasuna hobetzeko.

GKTa biltzeko eta koordinatzeko udal gunea da. Bertan, Gizarte Ekintza Saileko eta Udaltzaingo Saileko langileek parte hartzen dute etengabe, eta noizean behin eta beharrezkotzat jotzen den guztietan, Udaleko beste sail eta/edo arlo batzuetako langileek ere parte hartzen dute.

Gainera, beste erakunde batzuek ere parte har dezakete GKTak berak eskatuta, edo, hala badagokio, erakunde horiek eskatuta. Biltzeko gune horretan, gizartean eragin handia izan dezaketen gatazkak edo alarma soziala sor dezaketen egoerak aztertzen dira.

**2. sorta: Elkarbizitzaren Behatokiari laguntza teknikoa emateko zerbitzua.**

Bizikidetzaren Behatokian parte hartzen duten udal-sailen, gizarte-eragileen eta herritarren dinamizazio, koordinazio eta aholkularitzarako laguntza teknikoko zerbitzua, Pasaiako udalerrian gizarte-dinamika gatazkatsuak identifikatzeko, aztertzeko eta aurreikusteko udal-gaitasuna indartzeko eta bizikidetza eta komunitate-kohesioa hobetzeko estrategia integratuak sustatzeko.

**Lote 1: Servicio de asistencia técnica al Equipo de Gestión de Conflictos (en adelante EGC).**

Servicio de dinamización, coordinación y asesoramiento técnico especializado dirigido a las distintas áreas y departamentos municipales, así como a otros sistemas institucionales y agentes sociales implicados en el Equipo de Gestión de Conflictos (EGC), con el fin de mejorar la eficacia en los procesos de detección, análisis, prevención e intervención ante situaciones que puedan derivar en conflictos con impacto social relevante o generar percepción de alarma en la ciudadanía.

El EGC es un espacio de reunión y coordinación municipal en el que participan de forma permanente personal del Departamento de Acción Social, y del Departamento de la policía municipal, y de forma esporádica y siempre que se vea necesario otros departamentos y/o áreas del Ayuntamiento. Además, pueden participar otras instituciones a demanda del propio EGC, o si fuera pertinente, a demanda de las mismas. En dicho espacio de reunión se analizan situaciones que pueden derivar en conflictos con impacto social importante o ser susceptibles de generar alarma social.

**Lote 2: Servicio de asistencia técnica al Observatorio de la Convivencia.**

Servicio de apoyo técnico para la dinamización, coordinación y asesoramiento de los departamentos municipales, agentes sociales y de la ciudadanía participante en el Observatorio de la Convivencia, con el objetivo de fortalecer la capacidad municipal para identificar, analizar y anticipar dinámicas sociales conflictivas, así como para promover estrategias integradas de mejora de la convivencia y cohesión comunitaria en el municipio de Pasaia.

**IFK/CIF** P2006900A
**Tel.** 943 344034
**Luz./Ext.** 910
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

**GIZARTE EKINTZA**
gizartekintza@pasaia.net



## 3. ZERBITZUAREN HELBURU OROKORRA

Zerbitzuaren helburu nagusia da Pasaiako Udalari laguntza tekniko espezializatua ematea, modu egituratu eta jarraituan lagunduko duena gizarte-gatazkak sortzen dituzten egoerak prebenitzeko udal-estrategiak garatzen, ezartzen eta finkatzen, gatazkak kudeatzeko mekanismoak hobetzen eta komunitate-kohesioa indartzen, Gatazkak Kudeatzeko Taldeari eta Bizikidetzaren Behatokiari laguntza teknikoa emanez, esku-hartze integral, prebentibo eta eragile instituzional, komunitario eta herritarren arteko lankidetza-lanean oinarritutakoaren esparruan.

## 3. OBJETIVO GENERAL DEL SERVICIO

El objetivo general del servicio es dotar al Ayuntamiento de Pasaia de un servicio de asistencia técnica especializada que contribuya, de forma estructurada y continuada, al desarrollo, implementación y consolidación de estrategias municipales orientadas a la prevención de situaciones generadoras de conflictividad social, la mejora de los mecanismos de gestión de conflictos y el fortalecimiento de la cohesión comunitaria, mediante el apoyo técnico tanto al Equipo de Gestión de Conflictos como al Observatorio de la Convivencia, en el marco de una intervención integral, preventiva y basada en el trabajo colaborativo entre los diferentes agentes institucionales, comunitarios y ciudadanos.

## 4. HELBURU ESPEZIFIKOAK

**1. SORTA: Gatazkak Kudeatzeko Taldeari laguntza teknikoa emateko zerbitzua.**

Helburu espezifikoak:

- Koordinazio teknikoa bultzatzea udaleko arlo eta zerbitzuen artean, bai eta beste sistema instituzional eta eragile komunitario batzuekin ere, gizarte-gatazkak sor ditzaketen egoerak goiz detektatzeko.
- GKTri aholkularitza metodologikoa ematea gatazka-testuinguruetan esku-hartze prebentibo eta leheneratzaileko estrategiak diseinatzeko eta aplikatzeko.
- Bitartekotza, gatazken kudeaketa edo esku-hartze komunitarioko ekintza zehatzak ezartzen laguntzea, arreta berezia jarriz lurralde- eta kultura-egokitzapenean.
- GKTk jorratutako kasuen jarraipena eta ebaluazioa erraztea, txosten teknikoak eta hobekuntza-proposamenak eginez.
- Gatazken kudeaketan parte hartzen duten eragileen artean gaikuntza eta ezagutzaren transferentzia sustatzea, saio teknikoen, laguntza-materialen edo bestelako baliabide egokien bidez.

## 4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

**LOTE 1: Servicio de asistencia técnica al Equipo de Gestión de Conflictos.**

Objetivos específicos:

- Impulsar la coordinación técnica entre las distintas áreas y servicios municipales, así como con otros sistemas institucionales y agentes comunitarios, para la detección temprana de situaciones susceptibles de generar conflictividad social.
- Asesorar metodológicamente al EGC en el diseño y aplicación de estrategias de intervención preventiva y restaurativa en contextos de conflictividad.
- Acompañar la implementación de acciones concretas de mediación, gestión de conflictos o intervención comunitaria, con especial atención a su adecuación territorial y cultural.
- Facilitar el seguimiento y la evaluación de los casos abordados por el EGC, mediante la elaboración de informes técnicos y propuestas de mejora.
- Promover la capacitación y transferencia de conocimiento entre los agentes implicados en la gestión de

**IFK/CIF** P2006900A
**Tel.** 943 344034
**Luz./Ext.** 910
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

**GIZARTE EKINTZA**
gizartekintza@pasaia.net



**2. SORTA: Elkarbizitzaren Behatokiari laguntza teknikoa emateko zerbitzua.**

Helburu espezifikoak:

- Bizikidetzaren Behatokiaren bilerak dinamizatzea, eragile instituzionalen, sozialen eta herritarren parte-hartze aktiboa sustatuz.
- Bizikidetzarekin eta gatazka komunitarioekin lotutako informazio kualitatiboa eta kuantitatiboa biltzeko, sistematizatzeko eta aztertzeko tresnak diseinatzea eta aplikatzea.
- Aldizkako txostenak egitea, komunitate-kohesioarekin lotutako joerak, sortzen ari diren arriskuak eta gizarte-premiak identifikatzeko.
- Bizikidetzaren arloko udal-politika publikoak hobetzeko proposamen tekniko eta operatiboak egitea, Behatokiak lortutako ebidentzian oinarrituta.
- Aniztasunaren kudeaketa positiboari eta gatazkak indarkeriarik gabe konpontzeari buruzko jardunbide egokien hedapena eta ezagutza partekatua sustatzea.

**LOTE 2: Servicio de asistencia técnica al Observatorio de la Convivencia.**

Objetivos específicos:

- Dinamizar las reuniones del Observatorio de la Convivencia, promoviendo la participación activa de los diferentes actores institucionales, sociales y la ciudadanía.
- Diseñar y aplicar herramientas para la recogida, sistematización y análisis de información cualitativa y cuantitativa vinculada a la convivencia y los conflictos comunitarios.
- Elaborar informes periódicos que permitan identificar tendencias, riesgos emergentes y necesidades sociales relacionadas con la cohesión comunitaria.
- Formular propuestas técnicas y operativas para la mejora de las políticas públicas municipales en materia de convivencia, a partir de la evidencia obtenida por el Observatorio.
- Fomentar la difusión de buenas prácticas y el conocimiento compartido en torno a la gestión positiva de la diversidad y la resolución no violenta de conflictos.

## 5. ZERBITZUAREN ZEREGIN TEKNIKOAK

**1. sorta: Gatazkak Kudeatzeko Taldeari (GKT) laguntza teknikoa emateko zerbitzua.**

Zeregin teknikoak:

- GKTri laguntza teknikoa ematea gizarte-gatazka-egoerak identifikatu, aztertu eta lehenesteko, era arreta berezia eskaintzea komunitate-mailan eragina edo alarma eragin dezaketenei.

## 5. TAREAS TÉCNICAS DEL SERVICIO

**Lote 1: Servicio de asistencia técnica al Equipo de Gestión de Conflictos (EGC)**

Tareas técnicas:

- Prestar asistencia técnica al EGC en la identificación, análisis y priorización de situaciones de conflictividad social, prestando especial atención a aquellas que puedan generar impacto o alarma a

**IFK/CIF** P2006900A
**Tel.** 943 344034
**Luz./Ext.** 910
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

**GIZARTE EKINTZA**
gizartekintza@pasaia.net



- Gatazka prebenitzeko eta kudeatzeko testuinguruetan esku-hartze zehatzak planifikatzen, gauzatzen eta ebaluatzen laguntzea, bitartekaritza-tekniken bidez, elkarrizketak ahalbidetzen, esku-hartze komunitarioaren bidez eta lankidetza-ebazpenen bidez.
- Egoeraren diagnostikoak eta txosten teknikoak egitea, lurralde-, genero- eta aniztasun-ikuspegiarekin, GKTaren jarduerak bideratzeko.
- Udaleko sailen eta inplikatutako beste sistema instituzional batzuen arteko lankidetza koordinatzea, esku-hartzeen koherentzia eta osagarritasuna ziurtatzearren.
- Tokiko testuingurura egokitutako jarduera teknikoko protokoloak diseinatzea eta proposatzea, prebentzioaren, ekitatearen eta gatazken kudeaketa positiboaren printzipioekin koherenteak direnak.
- Proposatutako kasuetan esku hartzea, interesak eta beharrak identifikatuz eta, beharrezkoa denean, alderdiak elkartzea erraztuz, gatazkak prebenitzeko, bitartekotza egiteko eta kudeatzeko lanak eginez.
- Landutako kasuen jarraipen teknikoa egitea, erregistro sistematikoa, emaitzen ebaluazioa eta ikaskuntzen identifikazioa barne.
- Gatazken kudeaketan parte hartzen duten profesionalen eta eragileen artean prestakuntza, gogoeta eta ezagutza-transferentziarako espazioak ahalbidetzea.
- GKTren esparruan, bizikidetza sustatzeko beste gune batzuen eskaerak jasotzea eta planteatzea, hala nola bizikidetzaren behatokia.
- GKTren bileren aktak eta deialdiak egiteko ardura hartzea, horien sistematizazioa, konfidentzialtasuna eta inplikatutako eragileentzako prestasuna bermatuz.
- Bileren egutegia proposatzea eta kudeatzea, zerbitzuaren denbora operatibo eta estrategikoekin bat datozela ziurtatuz.

nivel comunitario.

- Acompañar la planificación, ejecución y evaluación de intervenciones concretas en contextos de prevención y de gestión de conflicto, mediante técnicas de mediación, facilitación del diálogo, intervención comunitaria y resolución colaborativa.
- Elaborar diagnósticos situacionales e informes técnicos tanto con perspectiva territorial, de género y de diversidad, que orienten las actuaciones del EGC.
- Coordinar la colaboración entre diferentes departamentos municipales y otros sistemas institucionales implicados, asegurando la coherencia y complementariedad de las intervenciones.
- Diseñar y proponer protocolos de actuación técnica adaptados al contexto local, coherentes con los principios de prevención, equidad y gestión positiva de los conflictos.
- Intervenir en los casos propuestos, identificando los intereses y necesidades, facilitando el encuentro de las partes cuando sea necesario, en su caso realizando las tareas de prevención, mediación y gestión de conflictos.
- Realizar el seguimiento técnico de los casos abordados, incluyendo el registro sistemático, evaluación de resultados e identificación de aprendizajes.
- Facilitar espacios de formación, reflexión y transferencia de conocimiento entre profesionales y agentes implicados en la gestión de conflictos.
- Recepcionar y plantear en el espacio del EGC como objeto de trabajo las demandas de otros espacios de promoción de la convivencia, como por ejemplo, el observatorio de la convivencia.
- Asumir la elaboración de las actas y las convocatorias de las reuniones del EGC, garantizando su sistematización, confidencialidad y disponibilidad para los actores implicados.
- Proponer y gestionar la calendarización de reuniones, asegurando su alineación

**IFK/CIF** P2006900A
**Tel.** 943 344034
**Luz./Ext.** 910
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

**GIZARTE EKINTZA**
gizartekintza@pasaia.net



con los tiempos operativos y estratégicos del servicio.

**2. sorta: Elkarbizitzaren Behatokiari laguntza teknikoa emateko zerbitzua.**

Zeregin teknikoak:

- Bizikidetzaren Behatokiaren bilerak teknikoki eta metodologikoki dinamizatzea udalerriko lau barrutietan, gizarte-eragileen, udal-teknikari eta -politikarien eta herritarren parte-hartze aktiboa, askotarikoa eta egituratua ziurtatuz.
- Barruti bakoitzari egokitutako partaidetza-metodologiak diseinatzea, bizikidetzarekin eta gizarte-kohesioarekin lotutako egoeren, erronken eta proposamenen azterketa partekatua ahalbidetzeko.
- Saioetatik eratorritako informazio kualitatiboa eta kuantitatiboa identifikatzea, biltzea eta sistematizatzea, tokiko gizarte-dinamikak, herritarren pertzepzioak eta arrisku- edo aukera-faktoreak ezagutzeko.
- Diagnostikoak eta laguntzako dokumentu teknikoak egitea, bai barrutika, bai udalerri osoarenak, bizikidetzari dagokionez hautemandako joerak, lehentasunak eta premiak islatzen dituztenak.
- Bilera bakoitzeko aktak idaztea, haien egituraketa, fideltasuna eta erabilgarritasun operatiboa ziurtatuz, akordioen, proposamenen eta lan-ildoen jarraipena egiteko dokumentu-oinarri gisa.
- Behatokiaren bileren urteko egutegia proposatzea eta eguneratuta mantentzea barruti bakoitzean, denbora instituzionalekin eta partaidetza-prozesu garrantzitsuekin koordinatuta.
- Aldizkako txosten teknikoak egitea, euskaraz zein gaztelaniaz, lau barrutietan bildutako informazioa jasota, udal-mailako erabaki estrategikoak hartzeko ikuspegi orokorra ematearren.
- Bizikidetzaren, bitartekaritzaren, herritarren parte-hartzearen eta aniztasunaren kudeaketa positiboaren arloko jardunbide egokiak sortzen eta zabaltzen laguntzea, Behatokiaren esperientzietan oinarrituta.

**Lote 2: Servicio de asistencia técnica al Observatorio de la Convivencia**

Tareas técnicas:

- Dinamizar técnica y metodológicamente las reuniones del Observatorio de la Convivencia en los cuatro distritos del municipio, asegurando una participación activa, diversa y estructurada de agentes sociales, personal técnico y político municipal y ciudadanía.
- Diseñar metodologías participativas adaptadas a cada distrito para facilitar el análisis compartido de situaciones, retos y propuestas relacionadas con la convivencia y la cohesión social.
- Identificar, recoger y sistematizar información cualitativa y cuantitativa derivada de las sesiones, que permita conocer las dinámicas sociales locales, percepciones ciudadanas y factores de riesgo o de oportunidad.
- Elaborar diagnósticos y documentos técnicos de apoyo, tanto por distrito como de todo el municipio, que reflejen tendencias, prioridades y necesidades detectadas en relación con la convivencia.
- Redactar las actas de cada reunión, asegurando su estructuración, fidelidad y utilidad operativa como base documental para el seguimiento de los acuerdos, propuestas y líneas de trabajo.
- Proponer y mantener actualizada la calendarización anual de las reuniones del Observatorio en cada distrito, coordinándola con los tiempos institucionales y los procesos participativos relevantes.
- Elaborar informes periódicos de carácter técnico tanto en euskera como en castellano, que integren la información recogida en los cuatro distritos, aportando una visión global

**IFK/CIF** P2006900A
**Tel.** 943 344034
**Luz./Ext.** 910
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

**GIZARTE EKINTZA**
gizartekintza@pasaia.net



- GKT guneari gizartean alarma sor dezaketen egoeren berri ematea, bertan lan egin ahal izateko.
- Udal-zerbitzuekin lankidetzan aritzea, Behatokiaren emaitzak tokiko politika publikoen plangintzan, hobekuntzan eta ebaluazioan txertatzeko.
- Egindako lanaren trazabilitatea eta sistematizazioa ziurtatzea, erregistro-tresnen, jarraipen-adierazleen eta etengabeko hobekuntza-proposamenen bidez.

## 6. ZERBITZUKO TALDE TEKNIKOAREN PROFILA (1. ETA 2. SORTAK)

Taldearen gutxieneko profil teknikoa bi sortetarako:

**Gatazkak Kudeatzeko Taldearen koordinatzailea**

- Prestakuntza: Gradua Zuzenbidean, Psikologian, Gizarte Lanean, Soziologian, Gizarte Hezkuntzan edo Gizarte Zientzietan.
- Esperientzia: Gutxienez 5 urteko esperientzia gatazken kudeaketan, bitartekaritza komunitarioan edo esku-hartze sozialean.
- Hizkuntza-gaitasuna: Euskararen goi-maila (C1), euskaraz eta gaztelaniaz hitz egiteko eta dokumentuak idazteko gaitasunarekin.

para la toma de decisiones estratégicas a nivel municipal.

- Apoyar la generación y difusión de buenas prácticas en materia de convivencia, mediación, participación ciudadana y gestión positiva de la diversidad, basadas en las experiencias del Observatorio.
- Comunicar al espacio del EGC las situaciones susceptibles de generar alarma social para que se puedan trabajar en el mismo.
- Colaborar con los distintos servicios municipales en la incorporación de los resultados del Observatorio en la planificación, mejora y evaluación de las políticas públicas locales.
- Asegurar la trazabilidad y sistematización del trabajo desarrollado, mediante herramientas de registro, indicadores de seguimiento y propuestas de mejora continua.

## 6. PERFIL DEL EQUIPO TÉCNICO DEL SERVICIO (LOTES 1 Y 2)

Perfil técnico mínimo del equipo para ambos lotes:

**Coordinador/a del Equipo de Gestión de Conflictos**

- Formación: Grado en Derecho, Psicología, Trabajo Social, Sociología, Educación Social o ciencias sociales.
- Experiencia: Mínimo 5 años de experiencia en gestión de conflictos, mediación comunitaria o intervención social.
- Competencia lingüística: Nivel alto (C1) de euskara, con capacidad para realizar intervenciones y redactar documentos tanto en euskara como en castellano.

**IFK/CIF** P2006900A
**Tel.** 943 344034
**Luz./Ext.** 910
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

**GIZARTE EKINTZA**
gizartekintza@pasaia.net



**Teknikariak**

- Prestakuntza: Gradua Zuzenbidean, Psikologian, Gizarte Lanean, Soziologian, Gizarte Hezkuntzan edo Gizarte Zientzietan.
- Esperientzia: Gutxienez 2 urteko esperientzia gatazken kudeaketan, bitartekaritza komunitarioan edo esku-hartze sozialean.
- Hizkuntza-gaitasuna: Euskararen goi-maila (C1), euskaraz eta gaztelaniaz hitz egiteko eta dokumentuak idazteko gaitasunarekin.

**Personal Técnico/a**

- Formación: Grado en Derecho, Psicología, Trabajo Social, Sociología, Educación Social o ciencias sociales.
- Experiencia: Mínimo 2 años de experiencia en gestión de conflictos, mediación comunitaria o intervención social.
- Competencia lingüística: Nivel alto (C1) de euskara, con capacidad para realizar intervenciones y redactar documentos tanto en euskara como en castellano.

## 7. ZERBITZUA EMATEKO LEKUA (1. ETA 2. SORTAK)

Zerbitzua Pasaiako udalerrian emango da, lau barrutietako edozeinetan (Trintxerpe, San Pedro, Antxo eta Donibane). Erakunde esleipendunak ordainduko ditu bere mendeko langileen joan-etorrien gastuak.

## 7. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (LOTE 1 Y 2)

El servicio se prestará en el término municipal de Pasaia en cualquiera de los cuatro distritos (Trintxerpe, San Pedro, Antxo y Donibane). Será por cuenta de la entidad adjudicataria los gastos de desplazamiento del personal de que de ella dependa.

## 8. ZERBITZUAREN MENDEKOTASUN FUNTZIONALA ETA KOORDINAZIO TEKNIKOA (1. ETA 2. SORTAK)

Zerbitzua Pasaiako Udaleko Gizarte Ekintza Sailarekin koordinatuta garatuko da, haren jarraibide tekniko eta estrategikoei jarraituz eta udal-politikaren esparruan zehaztutako helburuekin bat etorriz.

## 8. DEPENDENCIA FUNCIONAL Y COORDINACIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO (LOTE 1 Y 2)

El servicio se desarrollará en coordinación con el Departamento de Acción Social del Ayuntamiento de Pasaia, siguiendo sus directrices técnicas y estratégicas, y en coherencia con los objetivos definidos en el marco de la política municipal.

## 9. AURREZ AURREKO BILEREN GUTXIENEKO PLANGINTZA

**1. sorta: Gatazkak Kudeatzeko Taldeari (GKT) laguntza teknikoa emateko zerbitzua.**

## 9. PLANIFICACIÓN MÍNIMA DE REUNIONES PRESENCIALES

**Lote 1: Servicio de Asistencia Técnica al Equipo de Gestión de Conflictos (EGC)**

**IFK/CIF** P2006900A
**Tel.** 943 344034
**Luz./Ext.** 910
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

**GIZARTE EKINTZA**
gizartekintza@pasaia.net



GKTk **hilean gutxienez bilera bat** egingo du, uztailean eta abuztuan izan ezik, horiek jai-hilabetetzat hartuko baitira, hau da, urtean ohiko 10 bilera egingo dira.

Gainera, kontratistak prest egon beharko du **ezohiko bilerak deitzeko**, gatazken izaerak edo urgentziak hala eskatzen duenean (uztailean eta abuztuan), GKTko kideek eskatuta edo kontratistaren beraren ekimenez. Ezohiko bilera horiek egiteak ez du, inola ere, kontratuaren kostua handituko, eta ez du konpentsazio ekonomiko gehigarririk ekarriko.

El EGC celebrará un mínimo de **una reunión al mes**, a excepción de julio y agosto que se considerarán meses festivos, lo que supone un total de **10 reuniones ordinarias anuales**.

Además, la contratista deberá estar disponible para la **convocatoria de reuniones extraordinarias**, cuando la naturaleza o urgencia de los conflictos lo requiera (incluidos en el periodo de los meses de julio y agosto), a solicitud de los miembros del EGC o por iniciativa de la propia contratista. La realización de dichas reuniones extraordinarias no conllevará, en ningún caso, un incremento del coste del contrato ni dará lugar a compensaciones económicas adicionales.

**2. sorta: Elkarbizitzaren Behatokiari laguntza teknikoa emateko zerbitzua.**

**Lau barrutietako bakoitzean lauhileko bakoitzean gutxienez ohiko bilera bat** egingo da, hau da, urtean **12 ohiko bilera** egingo dira (urtean 3 barruti bakoitzeko).

Horrez gain, **ezohiko bilerak deitu** ahal izango dira, sektoreka edo gaika, bizikidetzaren jarraipenean hautemandako premien arabera edo Behatokiko parte-hartzaileek proposatuta. Ezohiko bilera horiek egiteak ez du, inola ere, kontratuaren kostua handituko, eta ez du konpentsazio ekonomiko gehigarririk ekarriko.

**Lote 2: Servicio de Asistencia Técnica al Observatorio de la Convivencia**

Se establecerá como mínimo una **reunión ordinaria por cuatrimestre en cada uno de los cuatro distritos, lo** que supone un total de **12 reuniones ordinarias anuales (3 anuales por cada distrito).**

Adicionalmente, podrán convocarse **reuniones extraordinarias** con carácter sectorial o temático, en función de las necesidades detectadas en el seguimiento de la convivencia o a propuesta de los participantes del Observatorio. La realización de dichas reuniones extraordinarias no conllevará, en ningún caso, un incremento del coste del contrato ni dará lugar a compensaciones económicas adicionales.

## 10. BILERAK EGITEKO ORDUTEGIA ETA PRESTASUN OPERATIBOA

Zerbitzua emateareKin lotutako bileren ordutegi-plangintzak honako baldintza orokor hauek bete beharko ditu:

## 10. HORARIO DE CELEBRACIÓN DE LAS REUNIONES Y DISPONIBILIDAD OPERATIVA

La planificación horaria de las reuniones asociadas a la prestación del servicio deberá ajustarse a las siguientes condiciones generales:

**IFK/CIF** P2006900A
**Tel.** 943 344034
**Luz./Ext.** 910
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

**GIZARTE EKINTZA**
gizartekintza@pasaia.net



**1. sorta: Gatazkak Kudeatzeko Taldeari (GKT) laguntza teknikoa emateko zerbitzua.**

GKTaren bilerak, ahal dela, **goizez** egingo dira, Gizarte Ekintza Sailarekin eta Udaltzaingoaren Sailarekin aldez aurretik adostutako tarte batean. Hala ere, ohiko egutegitik kanpo, ezohiko esku-hartzeak edo bilerak egin ahal izango dira beste ordutegi batzuetan, egoeraren izaerak, gatazkaren presak edo esku hartzeko premiek hala eskatzen dutenean.

Enpresa esleipendunak bermatu beharko du **malgutasun operatibo nahikoa** dagoela kasu horiei erantzuteko, baina horrek ez du ekarriko kontratu-aldaketarik edo konpentsazio ekonomiko gehigarririk.

**Lote 1: Servicio de Asistencia Técnica al Equipo de Gestión de Conflictos (EGC)**

Las reuniones del EGC se celebrarán, preferentemente en **horario de mañana**, en una franja previamente acordada con el Departamento de Acción Social y el Departamento de la Guardia Municipal. No obstante, fuera del calendario ordinario, podrán realizarse intervenciones o reuniones extraordinarias en otros horarios cuando la naturaleza de la situación, la urgencia del conflicto o las necesidades de intervención lo hagan necesario.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la **flexibilidad operativa suficiente** para atender estos supuestos, sin que ello implique modificaciones contractuales ni compensaciones económicas adicionales.

**2. sorta: Elkarbizitzaren Behatokiari laguntza teknikoa emateko zerbitzua.**

Bizikidetzaren Behatokiaren bilerak, ahal dela, arratsaldez egingo dira, gizarte-eragileen, herritarren eta teknikarien parte-hartzea errazteko. Ordutegi hori Udalak izendatutako arduradunarekin ere adostuko da.

Nolanahi ere, esku-hartze gehigarriak edo bilerak egiteko aukera aurreikusten da ezarritako ordutegitik kanpo, baldin eta zerbitzuaren garapenak hala eskatzen badu edo berehala artatu behar diren salbuespenezko egoeren ondorio bada.

**Lote 2: Servicio de Asistencia Técnica al Observatorio de la Convivencia**

Las reuniones del Observatorio de la Convivencia se desarrollarán, preferentemente en horario de tarde, con el fin de facilitar la participación de los distintos agentes sociales, ciudadanía y personal técnico. Dicho horario será igualmente acordado con la persona responsable designada por el Ayuntamiento.

En todo caso, se contempla la posibilidad de intervenciones adicionales o reuniones fuera del horario establecido, siempre que así lo requiera el desarrollo del servicio o se derive de situaciones excepcionales que deban ser atendidas con inmediatez.

## 11. HIZKUNTZA-BALDINTZAK (1. ETA 2. LOTEAK)

Administrazio-baldintzen agirian jasotako hizkuntza-irizpideak bete beharrekoak izango dira.

## 11. CONDICIONES LINGÜÍSTICAS (LOTE 1 Y 2)

En este contrato se deberán cumplir los criterios lingüísticos establecidos en el pliego de condiciones administrativas.

**IFK/CIF** P2006900A
**Tel.** 943 344034
**Luz./Ext.** 910
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

**GIZARTE EKINTZA**
gizartekintza@pasaia.net



## 12. EMAKUMEEN ETA GIZONEN BERDINTASUNARI BURUZKO BALDINTZAK (1. ETA 2. SORTAK)

Kontratazio honek nahitaez bete behar ditu Pasaiako Udalak generoaren arloan onartuta dituen irizpideak.

Beraz, generoaren ikuspegia beti hartu behar da aintzakotzat; uneoro, alegia, kontratatutako lana egiteko garaian.

Erabilitako dokumentazio guztian (programa aurkezteko idazkiak, galdetegiko testuak, txostenak, etab.) hizkuntza ez-sexistaren irizpideak aplikatu beharko dira.

Ildo beretik, kontratua diseinatu eta egikaritzean, genero ikuspegia hartuko dute aintzakotzat, nola diagnostikoan, hala helburuetan, jardueretan eta ebaluazioan. Era berean, urteroko memorian genero-inpaktuaren gaineko txostena jaso behar da, erabiltzaile edo onuradunen sexuaren araberako adierazle eta datuak erantsita.

## 12. REQUISITOS EN CUANTO A LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES (LOTE 1 Y 2)

Esta contratación deberá cumplir obligatoriamente los criterios que en materia de género tiene aprobados el Ayuntamiento de Pasaia.

Así, pues, la perspectiva de género deberá estar presente en todo momento durante la ejecución del trabajo contratado.

En toda la documentación utilizada (escritos de presentación del programa, textos del cuestionario, informes,etc.) se deberán aplicar los criterios del lenguaje no sexista.

En el mismo sentido, el diseño y la ejecución contractual deberán contemplar la perspectiva de género en su diagnóstico, objetivos, actividades y evaluación. Igualmente la memoria anual deberá incorporar un informe sobre el impacto de género, con indicadores y datos segregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias.

## 13. TRATU-BERDINTASUNA ETA DISKRIMINAZIORIK EZA (1. ETA 2. SORTAK)

Kontratistak aukera-berdintasuna bermatu beharko du dinamizatzen edo jarduten duen guneetan, eta diskriminaziorik, jazarpenik edo bazterkeriarik gabeko ingurunea sustatu beharko du, genero, arraza, erlijio, desgaitasun, sexu-joera, adin, nazionalitate edo indarrean dagoen araudiak babestutako beste edozein arrazoirengatik.

Era berean, kontratuaren esleipendunak bermatu beharko du zerbitzu, baliabide eta jarduera guztiak modu ekitatiboan, irisgarrian eta errespetuz gauzatuko direla, eta inplikatutako eragile guztien parte-hartze inklusiboa sustatuko du.

Klausula hori betetzen ez bada, zehapenak ezarri ahal izango dira, kontratua azkentzea barne, dagozkion legezko ekintzak alde batera utzi gabe.

## 13. IGUALDAD DE TRATO Y NO DISCRIMINACIÓN (LOTE 1 Y 2)

El contratista deberá garantizar en los espacios que dinamice o actúe la igualdad de oportunidades y a promover un entorno libre de discriminación, acoso o cualquier forma de exclusión por motivos de género, raza, religión, discapacidad, orientación sexual, edad, nacionalidad, o cualquier otra condición protegida por la normativa vigente.

Asimismo, la adjudicataria del contrato deberá asegurar que todos los servicios, recursos y actividades se ejecutarán de manera equitativa, accesible y respetuosa, promoviendo la participación inclusiva de todos los actores involucrados.

El incumplimiento de esta cláusula podrá ser motivo de sanciones, incluyendo la extinción del contrato, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

**IFK/CIF** P2006900A
**Tel.** 943 344034
**Luz./Ext.** 910
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

**GIZARTE EKINTZA**
gizartekintza@pasaia.net



## 14. ZERBITZUAREN JARRAIPENA ETA EBALUAZIOA

Gizarte Ekintza Sailak kontratuaren jarraipen teknikoa egingo du, zerbitzua baldintza-agiri honetan ezarritako helburu, metodologia eta baldintzen arabera behar bezala gauzatzen dela bermatzeko.

Erakunde esleipendunak aktiboki lagundu beharko du jarraipen horretan, eskatzen zaion informazioa emanez, horretarako deitutako koordinazio-bileretan parte hartuz eta zerbitzuaren ardura duten udal-langileen jarraibide teknikoak betez.

Ebaluazioa egiteko, **enpresa esleipendunak zerbitzuaren urteko** memoria bat egin eta aurkeztu beharko du, euskaraz eta gaztelaniaz. Memoria horretan, zehatz-mehatz jasoko dira egindako jarduerak, jarraipen-adierazleak, lortutako emaitzak, hautemandako gorabeherak eta etorkizuneko ekitaldietarako hobekuntza-proposamenak.

Memoria hori gaztelaniaz eta euskaraz aurkeztu beharko da, eta hizkuntza-koofizialtasuna bermatuko da kontratuaren kudeaketarekin lotutako dokumentu guztietan. Memoria hori aurkeztea ezinbesteko baldintza izango da emandako zerbitzua teknikoki behar bezala justifikatzeko, eta kontuan hartu ahal izango da zerbitzuaren kalitatea ebaluatzeko.

Salbuespen gisa, eta GKTk eskatuta, kontratistak txosten espezifikoak aurkeztu beharko ditu, gatazkaren izaerak hala eskatzen duenean. Era berean, kontratistak, bere irizpide profesionalaren arabera, txostenak aurkeztu ahal izango ditu bere ekimenez, egoera espezifikoei helduz.

## 14. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO

El Departamento de Acción Social realizará el seguimiento técnico del contrato, a fin de garantizar la correcta ejecución del servicio conforme a los objetivos, metodología y condiciones establecidas en el presente pliego.

La entidad adjudicataria deberá colaborar activamente en dicho seguimiento, facilitando la información que sea requerida, participando en las reuniones de coordinación convocadas al efecto y atendiendo a las indicaciones técnicas del personal municipal responsable del servicio.

A efectos de evaluación, la **empresa adjudicataria deberá elaborar y presentar una memoria anual del servicio tanto en euskara como en castellano**, que recoja de forma detallada las actuaciones realizadas, los indicadores de seguimiento, los resultados obtenidos, las incidencias detectadas y las propuestas de mejora para futuros ejercicios.

Dicha memoria deberá entregarse en castellano y en euskera, garantizando la cooficialidad lingüística en todos los documentos vinculados a la gestión del contrato. La presentación de esta memoria será condición necesaria para la correcta justificación técnica del servicio prestado y podrá ser tenida en cuenta para la evaluación de la calidad del mismo.

De forma extraordinaria, y a demanda del EGC la contratista deberá presentar informes específicos cuando la naturaleza del conflicto lo requiera. Asímismo, la contratista bajo su criterio profesional, también podrá presentar informes por iniciativa propia abordando situaciones específicas.

**IFK/CIF** P2006900A
**Tel.** 943 344034
**Luz./Ext.** 910
Donibane kalea, 19
20110 Pasaia

**GIZARTE EKINTZA**
gizartekintza@pasaia.net



## 15. ESKLUSIBOTASUNIK EZAREN ARAUBIDEA ETA INTERES-GATAZKEN KUDEAKETA

Kontratu hau esleitzeak ez dio esklusibotasun-eskubiderik ematen erakunde esleipendunari kontratuaren xede diren zeregin, funtzio edo zerbitzuei dagokienez. Ondorioz, udalak beretzat gordetzen du beste entitate, organismo edo profesional batzuei antzeko zerbitzuak edo zerbitzu osagarriak enkargatzeko eskubidea, osorik edo zati batean, baina kontratistak ez du eskubiderik izango erreklamazioak, konpentsazioak edo kalte-ordainak eskatzeko.

Era berean, funtsezko kontratu-betebehartzat jotzen da erakunde esleipendunak beharrezkoak diren neurri guztiak hartzea lotura pertsonal, profesional edo instituzionalengatik edo hirugarren pertsona fisiko edo juridikoekin partekatutako beste edozein interes-motagatik zerbitzua behar bezala ematea arriskuan jar dezaketen egoerak prebenitzeko.

Interes-gatazka sor dezakeen egoeraren bat sortzen bada, enpresa kontratistak berehala eta idatziz jakinarazi beharko dio administrazioak izendatutako kontratuaren arduradunari, eta zerbitzuaren neutraltasuna eta inpartzialtasuna bermatzeko neurri zuzentzaile egokiak aplikatu beharko ditu, luzamendurik gabe.

Kontratuaren arduradunak hartutako neurrien egokitasuna egiaztatu ahal izango du, eta, hala badagokio, neurri gehigarriak epe jakin batean ezartzeko eskatu ahal izango du, interes publikoa eta zerbitzuaren prestazioaren osotasuna babesteko.

## 15. RÉGIMEN DE NO EXCLUSIVIDAD Y GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

La adjudicación del presente contrato no otorga derechos de exclusividad a la entidad adjudicataria respecto de las tareas, funciones o servicios objeto del mismo. En consecuencia, el Ayuntamiento se reserva el derecho a encargar total o parcialmente servicios análogos o complementarios a otras entidades, organismos o profesionales, sin que ello genere derecho a reclamación, compensación o indemnización alguna por parte de la contratista.
Asimismo, se considera obligación contractual esencial que la entidad adjudicataria adopte todas las medidas necesarias para prevenir situaciones que puedan comprometer la adecuada ejecución del servicio por causa de vínculos personales, profesionales o institucionales, o por cualquier otro tipo de interés compartido con terceras personas físicas o jurídicas.

En caso de que surja una situación susceptible de generar conflicto de intereses, la empresa contratista deberá comunicarla de forma inmediata y por escrito a la persona responsable del contrato designada por la Administración, así como aplicar sin dilación las medidas correctoras oportunas para garantizar la neutralidad e imparcialidad del servicio.

El responsable del contrato podrá verificar la idoneidad de las medidas adoptadas y, en su caso, requerir la implementación de medidas adicionales en un plazo determinado, con el fin de salvaguardar el interés público y la integridad de la prestación del servicio.