PASAIAKO UDALA
www.pasaia.eus

PROGRAMA: Atzerritartasunaren arloko aholkularitza espezializatuko eta Pasaiako Udaleko Gizarte Zerbitzuei laguntza teknikoa emateko zerbitzua

BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

PROGRAMA: Servicio de asesoramiento especializado en materia de extranjería y apoyo técnico a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pasaia

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

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

GIZARTE EKINTZA
gizartekintza@pasaia.net

PROGRAMAREN TESTUINGURUA ETA JUSTIFIKAZIOA

Migrazio-prozesuak, bereziki arrazoi sozioekonomikoek edo politikoek eragindakoak, oso konplexuak dira. Prozesu horiek esperientzia zailak sortzen dizkiete protagonistei. Migrazioak helmuga berri batera mugitzea dakar (eta gehienetan ez da izaten behin betiko helmuga, gainera); baina desplazamendu fisikoaz gain, bestelako erronkak ere badakartza, alegia: oztopo kulturalei aurre egin behar izatea, tokiko hizkuntza ez ezagutzea, laguntza-sarerik ez izatea, muga ekonomikoak eta, askotan, legezko oztopo gaindiezinak. Testuinguru horretan, migratzaileek beren eguneroko bizitza berreraiki eta etorkizuna planifikatu behar dute.

Azken urteotan, Pasaiako udalerrian gero eta atzerritar gehiago bizi da, eta gero eta ikasle atzerritar gehiago dago udalerriko Lanbide Heziketako zentroetan. Errealitate horrek akonpainamendu-, orientazio- eta laguntza-behar berriak sortzen ditu, eskubide, baliabide eta zerbitzu publikoetarako sarbide eraginkorra bermatzeko, berdintasun-baldintzetan eta giza eskubideen esparruan.

Atzerritarrek zailtasunak izan ditzakete honako hauen ondorioz:

- Atzerritartasunaren arloan indarrean dagoen arau-esparrua ez ezagutzea.
- Erakundeekiko harremana zailtzen duten hizkuntza- eta kultura-oztopoak.
- Administrazio-erregularizazioari eta eskubideak baliatzeari lotutako administrazio-prozeduren konplexutasuna.
- Gizarte-, osasun-, hezkuntza- edo lan-arloko baliabide eta zerbitzu publikoak eskuratzeko zailtasunak.

CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

Los procesos migratorios, en especial aquellos motivados por razones socio-económicas o políticas, presentan una complejidad significativa. Estos procesos generan experiencias difíciles de manejar para quienes los protagonizan. La migración implica no solo el desplazamiento físico hacia un nuevo destino, que rara vez es definitivo, sino también enfrentar barreras culturales, desconocimiento del idioma local, falta de redes de apoyo, limitaciones económicas y, a menudo, obstáculos legales insuperables. En este contexto, las personas migrantes deben reconstruir su vida cotidiana y planificar su futuro.

En los últimos años, el municipio de Pasaia ha experimentado un incremento progresivo de población extranjera residente, así como de alumnado de origen extranjero en los centros de Formación Profesional del municipio. Esta realidad genera nuevas necesidades de acompañamiento, orientación y apoyo para garantizar el acceso efectivo a derechos, recursos y servicios públicos en condiciones de igualdad y en el marco de los derechos humanos.

Las personas extranjeras pueden encontrar dificultades derivadas de:

- Desconocimiento del marco normativo vigente en materia de extranjería.
- Barreras lingüísticas y culturales que dificultan la relación con las instituciones.
- Complejidad en los procedimientos administrativos vinculados a la regularización administrativa y al ejercicio de derechos.
- Dificultades de acceso a recursos y servicios públicos de carácter social, sanitario, educativo o laboral.

- Gizarte-kalteberatasuneko eta bazterketa-arriskuko egoerak.

Testuinguru horretan, Pasaiako Udalak, Gizarte Ekintza Sailaren bitartez, beharrezkotzat jotzen du atzerritartasunaren arloko administrazio-aholkularitzako zerbitzu espezializatu bat bultzatzea, Gizarte Zerbitzuetako taldeari laguntza teknikoa emateko eta honako hauek egiten laguntzeko:

- Gizarteratze-prozesuak erraztea, administrazio-erregularizazioko prozesuetan lagunduz.
- Saihestu daitezkeen bazterkeria- edo bazterketa-arriskuko egoerak prebenitzea, administrazio-aholkularitza ona eta gizarte-orientazio goiztiarra emanez.
- Eskubideak benetan erabiltzen direla bermatzea eta administrazio-prozedurak ez ezagutzearen ondorioz aukerak galtzea saihestea.
- Udalerriko gizarte-kohesioa indartzea, aurreiritziei eta desinformazioari aurre egiten lagunduz eta eskubideetan eta tratu-berdintasunean oinarritutako begirada sustatuz.

Zerbitzu hau Pasaiako Udaleko Gizarte Ekintza Sailak udalaren esku-hartze sozialari laguntzeko garatutako jardueren esparruan kokatzen da, eta izaera hau du: prebentzioa, orientazioa eta atzerritartasunaren arloko laguntza administratibo espezializatua; kulturarteko elkarbizitza sustatzeko helburuarekin. Era berean, 185/2015 Dekretuaren bidez onartutako Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroan jasotako prestazioekin lotuta dago, bereziki lehen mailako arretako gizarte-zerbitzuen berezko gizarte-laguntzako 1.3 zerbitzuarekin.

Aurrekoa kontuan hartuta, Gizarte Ekintza Saileko Migrazio eta Aniztasun Arloak ezinbestekotzat jotzen du laguntza-tresna espezializatuak ezartzea, egoera horiei erantzun egokia eman ahal izateko. Horiek horrela, hau da programa hau abian jartzeko arrazoi nagusia: Pasaiako Udaleko Gizarte Zerbitzuen erabiltzaileei eta Pasaiako

- Situaciones de vulnerabilidad social y riesgo de exclusión.

En este contexto, el Ayuntamiento de Pasaia, a través del Departamento de Acción Social, considera necesario impulsar un servicio especializado de asesoramiento administrativo en materia de extranjería que sirva de apoyo técnico al equipo de Servicios Sociales y que contribuya a:

- Favorecer los procesos de inclusión social mediante el acompañamiento en los procesos de regularización administrativa.
- Prevenir situaciones de riesgo de exclusión o de exclusión evitables con un buen asesoramiento administrativo y orientación social temprana.
- Garantizar el ejercicio efectivo de derechos y evitar la pérdida de oportunidades derivada del desconocimiento de los procedimientos administrativos.
- Reforzar la cohesión social en el municipio, contribuyendo a combatir prejuicios y desinformación, y promoviendo una mirada basada en los derechos y la igualdad de trato.

Este servicio se enmarca en el ámbito de las actuaciones de apoyo a la intervención social municipal desarrolladas por el Departamento de Acción Social del Ayuntamiento de Pasaia y tiene carácter preventivo, de orientación y acompañamiento administrativo especializado en materia de extranjería para favorecer la convivencia intercultural. Asimismo, se vincula con las prestaciones contempladas en la Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, aprobada mediante el Decreto 185/2015, en particular con el servicio 1.3 de acompañamiento social, propio de los servicios sociales de atención primaria.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Área de Migración y Diversidad del Departamento de Acción Social considera imprescindible implementar herramientas de apoyo especializadas que permitan dar respuesta adecuada a estas situaciones. Esta es la razón principal para la puesta en marcha de este programa: ofrecer a las personas usuarias de

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

GIZARTE EKINTZA
gizartekintza@pasaia.net

Oinarrizko Lanbide Heziketako Udal Institutuko ikasleei atzerritartasunaren arloan espezializatutako gizarte-aholkularitzako eta -laguntzako zerbitzu bat eskaintzea. Zerbitzuaren helburua izango da migrazio-prozesuetatik eratorritako ondorio kaltegarriak arintzea, migratzaileen administrazio-egoerarekin lotutako administrazio-prozedurak ulertzen eta izapidetzen laguntzea, eta eskubideak eta baliabideak berdintasun-baldintzetan eskuratzen laguntzea. Era berean, orientazio juridiko eta administratibo egokia eman nahi da, hartzaileek segurtasun handiagoz jardun ahal izan dezaten gizarteratze- eta administrazio-prozesuan.

los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pasaia y al alumnado del Instituto Municipal de Formación Profesional Básica de Pasaia un servicio de asesoramiento y acompañamiento social especializado en materia de extranjería. El servicio tendrá como finalidad mitigar los efectos adversos derivados de los procesos migratorios, facilitar la comprensión y tramitación de los procedimientos administrativos vinculados a la situación administrativa de las personas migrantes y favorecer su acceso efectivo a derechos y recursos en condiciones de igualdad. Asimismo, se pretende proporcionar una orientación jurídica y administrativa adecuada que permita a las personas destinatarias desenvolverse con mayor seguridad en su proceso de inclusión social y administrativa.

Era berean, zerbitzuaren eginkizuna udaleko Gizarte Zerbitzuetako talde profesionalari laguntza teknikoa ematea izango da, atzerritartasunaren arloko aholkularitza espezializatua, prestakuntza eta orientazioa emanez, teknikariek arlo horrekin lotutako esku-hartze sozialeko prozesuak agintzeko eta laguntzeko dituzten gaitasunak indartzeko. Horrek guztiak udalaren esku-hartze sozialaren kalitatea hobetzen lagunduko du, erantzun eraginkorragoak, koordinatuagoak eta indarrean dagoen araudira egokituagoak bermatuz.

De igual modo, el servicio tendrá una función de apoyo técnico al equipo profesional de los Servicios Sociales municipales, proporcionando asesoramiento especializado, formación y orientación en materia de extranjería, con el fin de reforzar las capacidades del personal técnico en la prescripción y acompañamiento de los procesos de intervención social relacionados con esta materia. Todo ello contribuirá a mejorar la calidad de la intervención social municipal, garantizando respuestas más eficaces, coordinadas y ajustadas a la normativa vigente.

Agiri honek zerbitzua kontratatzeko baldintza teknikoak zehazten ditu.

El presente Pliego define las condiciones técnicas para la contratación del servicio.

1. KONTRATUAREN XEDEA

Kontratu honen xedea da atzerritartasunaren arloan espezializatutako administrazio-aholkularitzako eta gizarte-laguntzako zerbitzua ematea Pasaiako Udaleko gizarte-zerbitzuen erabiltzaileei eta Pasaiako Oinarrizko Lanbide Heziketako Udal Institutuko ikasleei.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación de un servicio de asesoramiento administrativo y acompañamiento social especializado en materia de extranjería dirigido a las personas usuarias de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pasaia y al alumnado del Instituto Municipal de Formación Profesional Básica de Pasaia.

Zerbitzuaren helburua izango da atzerritartasunari buruzko araudiari eta migrazio-prozesuei lotutako administrazio-prozedurei buruzko informazioa, orientazioa eta laguntza ematea, eskubide, baliabide eta zerbitzu publikoetarako benetako sarbidea erraztuz, eta, era berean, irregulartasun administratiboaren edo aplikatzekoa den arau-esparrua ez ezagutzearen ondoriozko kalteberatasun sozialeko egoerak prebenitzen lagunduz. Zerbitzua prebentziozkoa izango da, eta udalaren esku-hartze sozialari laguntzeko izango da.
Era berean, kontratuaren barruan sartzen da udaleko Gizarte Zerbitzuetako talde profesionalari laguntza teknikoa ematea, atzerritartasunaren arloko aholkularitza espezializatuaren, orientazio teknikoaren eta prestakuntza-ekintzen bidez; langileek arlo horrekin lotutako esku-hartze sozialeko prozesuak agintzeko eta laguntzeko dituzten gaitasunak indartzeko.

Horrez gain, zerbitzuak udalaren gizarte-zerbitzuetako langileei aholkularitza tekniko espezializatua emango die atzerritartasunari buruzko araudiari lotutako arazoak sortzen diren kasuetan esku hartzeko, inguruabar horiek behar bezala kontuan har daitezen arreta pertsonaleko eta familiarreko planak prestatzean eta haien jarraipena egitean.

Ildo horretan, zerbitzuak honako jarduketa hauek hartuko ditu barne, besteak beste:

- Atzerritartasunaren arloko administrazio-aholkularitza espezializatua.
- Gizarte-, osasun-, hezkuntza- eta lan-baliabideak eskuratzeko orientazioa.
- Migratzaileen administrazio-egoerarekin lotutako administrazio-prozedurak izapidetzen laguntzea eta haien jarraipena egitea.
- Komunitateari zuzendutako sentsibilizazio-tailerrak egitea.
- Gizarte Ekintzako profesionalentzako prestakuntza-ekintzak egitea.
- Programaren ebaluazioa eta urteko memoria egitea.

El servicio tendrá como finalidad proporcionar información, orientación y apoyo en relación con los procedimientos administrativos vinculados a la normativa de extranjería y a los procesos migratorios, facilitando el acceso efectivo a derechos, recursos y servicios públicos, así como contribuyendo a prevenir situaciones de vulnerabilidad social derivadas de la irregularidad administrativa o del desconocimiento del marco normativo aplicable. El servicio tendrá carácter preventivo y de apoyo a la intervención social municipal.

Asimismo, el contrato incluye la prestación de apoyo técnico al equipo profesional de los Servicios Sociales municipales mediante asesoramiento especializado, orientación técnica y acciones formativas en materia de extranjería, con el objetivo de reforzar las capacidades del personal en la prescripción y acompañamiento de los procesos de intervención social relacionados con esta materia.
Además, el servicio incluirá la prestación de asesoramiento técnico especializado al personal de los Servicios Sociales municipales en relación con la intervención en casos que presenten cuestiones vinculadas a la normativa de extranjería, con el fin de que dichas circunstancias puedan ser adecuadamente consideradas en la elaboración y seguimiento de los planes de atención personal y familiar.
En este sentido, el servicio incluirá, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Asesoramiento administrativo especializado en materia de extranjería.
- Orientación en el acceso a recursos sociales, sanitarios, educativos y laborales.
- Acompañamiento y seguimiento en la tramitación de procedimientos administrativos relacionados con la situación administrativa de las personas migrantes.
- Realización de talleres de sensibilización dirigidos a la comunidad.
- Realización de acciones formativas para profesionales de Acción Social.
- Elaboración de una evaluación y memoria anual del programa.

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

GIZARTE EKINTZA
gizartekintza@pasaia.net

Zerbitzuaren esparruan garatutako jarduerak udaleko gizarte-zerbitzuek garatutako esku-hartze sozialeko prozesuekin koordinatu beharko dira uneoro, laguntza tekniko espezializatuko baliabide gisa jardunez eta udal-langileen berezko eginkizunak ordeztu gabe.

Deskribatutako jarduerek ez dituzte eragotziko zerbitzua behar bezala garatzeko eta haren helburuak betetzeko beharrezkoak izan daitezkeen beste esku-hartze batzuk, betiere indarrean dagoen araudiaren eta Gizarte Ekintza Sailaren jarraibideen esparruan.

Zerbitzua Pasaiako Udaleko Gizarte Ekintza Sailaren zuzendaritza teknikoaren pean gauzatuko da, Migrazio eta Aniztasun Arloaren bitartez. Arlo horrek zerbitzua behar bezala ezartzeko behar diren jarraibideak ezarri ahal izango ditu.

Las actuaciones desarrolladas en el marco del servicio deberán coordinarse en todo momento con los procesos de intervención social desarrollados por los Servicios Sociales municipales, actuando como recurso de apoyo técnico especializado y sin sustituir las funciones propias del personal municipal.

Las actuaciones descritas se entenderán sin perjuicio de otras intervenciones que puedan resultar necesarias para el adecuado desarrollo del servicio y el cumplimiento de sus objetivos, siempre en el marco de la normativa vigente y de las directrices del Departamento de Acción Social.

La ejecución del servicio se desarrollará bajo la dirección técnica del Departamento de Acción Social del Ayuntamiento de Pasaia, a través del Área de Migración y Diversidad, que podrá establecer las directrices necesarias para su correcta implementación.

2. IRAUPENA

Kontratuaren **hasierako iraupena bi urtekoa** izango da. Kontratua luzatu ahal izango da. Kontratazio-organoak berariaz adostu beharko du luzapena, eta lehen luzapena ezarri ahal izango da, **gehienez ere urtebeterako**, eta bigarren luzapena, **gehienez ere urtebeterako**. Nolanahi ere, kontratuaren iraupen osoa, luzapenak barne, **ezin izango da lau urtetik gorakoa izan.** Zerbitzua 2026ko irailean ematen hastea aurreikusten da.

2. DURACIÓN

La **duración inicial** del contrato será de **dos años**. El contrato podrá ser objeto de **prórroga**, que deberá acordarse de forma expresa por el órgano de contratación, pudiendo establecerse una primera prórroga por un periodo de **hasta un máximo de un año** y una segunda prórroga por un periodo de **hasta un máximo de un año**. En todo caso, la duración total del contrato, incluidas las prórrogas, **no podrá exceder de cuatro años.** Se prevé que el inicio de la prestación del servicio tenga lugar en septiembre de 2026.

3. PROGRAMAREN HELBURUAK

- Helburu orokorra

- Atzerritartasunaren arloko administrazio-aholkularitzako eta gizarte-laguntzako zerbitzu espezializatua eskaintzea Pasaiako Udaleko Gizarte Zerbitzuen

3. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- Objetivo General

- Ofrecer un servicio de asesoramiento administrativo y acompañamiento social especializado en materia de extranjería dirigido a las personas usuarias de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de

erabiltzaileei eta Pasaiako Oinarrizko Lanbide Heziketako Udal Institutuko ikasleei; eskubide, baliabide eta zerbitzu publikoetarako sarbide eraginkorra izan dezaten, gizarteratze-prozesuak errazteko eta migrazio-prozesuen ondoriozko kalteberatasuneko edo gizarte-bazterketako egoerak prebenitzeko.

- Helburu zehatzak

- Atzerritartasunari buruzko araudiari eta migratzaileen eskubide eta betebeharrei buruzko informazio argia, eskuragarria eta eguneratua ematea.

- Orientazioa eta laguntza ematea atzerritarren administrazio-egoerarekin lotutako administrazio-prozedurak izapidetzean (AIZ, erroldatzea, bizileku- eta lan-baimenak, errotzea, nazionalitatea, besteak beste).

- Udaleko Gizarte Zerbitzuetako profesionalei laguntza teknikoa eta aholkularitza espezializatua ematea, esku-hartze sozialeko prozesuetan atzerritartasunari buruzko araudia aplikatzeari dagokionez, arreta ematen zaien pertsonen banakako eta familiako esku-hartze planetan alderdi horiek egoki sartzea erraztuz.

- Udalerriko gizarte-, osasun-, hezkuntza- eta lan-baliabideetarako sarbidea erraztea, zerbitzu publikoetarako sarbidean aukera-berdintasuna sustatuz.
- Gizarte Zerbitzuen erabiltzaileen autonomia pertsonala bultzatzea, izapideak eta baliabideak kudeatzeko gaitasuna indartuko duten orientazio- eta laguntza-prozesuen bidez.

- Udalerrian gizarte-kohesioa eta kulturen arteko bizikidetza sustatzea, sentsibilizazio-ekintzen eta aurreiritziak eta desinformazioa prebenitzeko ekintzen bidez.
- Lurraldeko beste baliabide eta zerbitzu batzuekiko koordinazioa ahalbidetzea (administrazio publikoak, gizarte-erakundeak, ikastetxeak, osasun-zerbitzuak eta beste eragile

Pasaia y al alumnado del Instituto Municipal de Formación Profesional Básica de Pasaia, con el fin de facilitar su acceso efectivo a derechos, recursos y servicios públicos, favorecer los procesos de inclusión social y prevenir situaciones de vulnerabilidad o exclusión social derivadas de los procesos migratorios.

- Objetivos Específicos

- Proporcionar información clara, accesible y actualizada sobre la normativa de extranjería y sobre los derechos y deberes de las personas migrantes.
- Orientar y acompañar en la tramitación de procedimientos administrativos relacionados con la situación administrativa de las personas extranjeras (NIE, empadronamiento, autorizaciones de residencia y trabajo, arraigo, nacionalidad, entre otros).
- Proporcionar apoyo técnico y asesoramiento especializado al personal profesional de los Servicios Sociales municipales en relación con la aplicación de la normativa de extranjería en los procesos de intervención social, facilitando la adecuada incorporación de estos aspectos en los planes de intervención individual y familiar de las personas atendidas.
- Facilitar el acceso a recursos sociales, sanitarios, educativos y laborales del municipio, promoviendo la igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios públicos.
- Favorecer la autonomía personal de las personas usuarias de los Servicios Sociales mediante procesos de orientación y acompañamiento que refuercen su capacidad para gestionar tramites y recursos.
- Promover la cohesión social y la convivencia intercultural en el municipio mediante acciones de sensibilización y prevención de prejuicios y desinformación.
- Favorecer la coordinación con otros recursos y servicios del territorio (administraciones públicas, entidades sociales, centros educativos, servicios sanitarios y otros agentes comunitarios),

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

GIZARTE EKINTZA
gizartekintza@pasaia.net

komunitario batzuk), migratzaileen beharrekiko esku-hartze integralagoa eta koherenteagoa bermatzeko asmoz.

- Udalerriko migrazio-prozesuekin lotuta sortzen ari diren premiak detektatzea eta aztertzea, eta Gizarte Ekintza Sailari informazioa eta hobekuntza-proposamenak ematea, udal-politikak eta -programak udalerriko gizarte-errealitatera egokitzen laguntzeko.

con el fin de garantizar una intervención más integral y coherente con las necesidades de las personas migrantes.

- Detectar y analizar necesidades emergentes relacionadas con los procesos migratorios en el municipio, aportando información y propuestas de mejora al Departamento de Acción Social que contribuyan a adaptar las políticas y programas municipales a la realidad social del municipio.

4. HARTZAILEAK

Programaren hartzaileak honako hauek izango dira:

- Pasaiako Udaleko gizarte-zerbitzuen erabiltzaileak, atzerritartasunaren arloko aholkularitza edo laguntza espezializatua behar dutenak esku-hartze sozialeko prozesuaren esparruan.

- Pasaiako Oinarrizko Lanbide Heziketako Udal Institutuko ikasleak, beren administrazio-egoeraren edo migrazio-prozesuaren arabera atzerritartasun-arloko orientazioa edo laguntza behar dutenak.

- Pasaiako Udaleko Gizarte Ekintza Saileko profesionalak. Atzerritartasunaren arloko laguntza teknikoa, aholkularitza espezializatua eta prestakuntza-ekintzak jaso ahal izango dituzte, esku-hartze soziala eta migratzaileentzako arreta hobetzeko.

Oinarrizko gizarte-langileen preskripzio teknikoaren bidez eskuratuko da zerbitzua, hartzaileekin garatzen diren esku-hartze sozialeko prozesuen esparruan. Horretarako, ezinbestekoa izango da zerbitzura sartzeko dagokion deribazio-fitxa betetzea, esku-hartze egokia, eraginkorra eta koordinatua bermatzeko.

4. DESTINATARIOS/AS

Serán destinatarias del programa:

- Personas usuarias de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pasaia que requieran asesoramiento o acompañamiento especializado en materia de extranjería en el marco de su proceso de intervención social.

- Alumnado del Instituto Municipal de Formación Profesional Básica de Pasaia que, en función de su situación administrativa o de su proceso migratorio, precise orientación o apoyo en materia de extranjería.

- Personal profesional del Departamento de Acción Social del Ayuntamiento de Pasaia, que podrá recibir apoyo técnico, asesoramiento especializado y acciones formativas en materia de extranjería con el fin de mejorar la intervención social y la atención a personas migrantes.

El acceso al servicio se realizará mediante prescripción técnica de las trabajadoras y trabajadores sociales de base, en el marco de los procesos de intervención social que se desarrollen con las personas destinatarias. A tal efecto, será requisito indispensable la cumplimentación de la correspondiente ficha de derivación para acceder al servicio, con el fin de

Aurrekoa gorabehera, eta balorazioa egin ondoren, Gizarte Ekintza Saileko Migrazio eta Aniztasun Arloak enpresa esleipendunarekin adostu ahal izango du programaren xedearekin lotutako jarduketa espezifikoak antolatzea, baldin eta bi alderdiek uste badute jarduketa horiek egokiak direla beren helburuak betetzeko.

garantizar una intervención adecuada, eficaz y coordinada.
No obstante lo anterior, y previa valoración, el Área de Migración y Diversidad del Departamento de Acción Social podrá acordar con la empresa adjudicataria la organización de actuaciones específicas relacionadas con el objeto del programa, siempre que ambas partes consideren que dichas actuaciones resultan adecuadas para el cumplimiento de sus objetivos.

5. ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK

5.1.- Edukia

Zerbitzu hori gauzatzean, hiru jarduera-eremu bereizten dira:

- **Administrazio- eta antolaketa-kudeaketa:** programa behar bezala gauzatzeko beharrezkoak diren barne-zereginak barne hartzen ditu, hala nola plangintza egitea, Gizarte Ekintza Sailarekin koordinatzea, zerbitzua zabaltzea, izen-emateak eta bideratzeak kudeatzea, esku-hartzeen jarraipena egitea, informazioa biltzea, ebaluatzea eta emaitzak itzultzea.

- **Banakako arreta, administrazio-prozesuetan laguntza eta esku-hartze sozialerako laguntza teknikoa:** atzerritartasunari buruzko orientazioko eta aholkularitza espezializatuko saioen bidez, programaren hartzaileei zuzenduak, honako hauek barne: baliabideei buruzko informazioa, izapidetze administratiboan laguntzea, beste zerbitzu batzuekin koordinatzea eta, hala badagokio, beste baliabide espezializatu batzuetara bideratzea. Era berean, zerbitzuak laguntza tekniko espezializatua emango die udaleko gizarte-zerbitzuetako profesionalei, esku-hartze sozialak atzerritartasunari buruzko araudiarekin lotutako alderdiak baloratzea edo aplikatzea eskatzen duen kasuetan, eta, horretarako, orientazio teknikoa, administrazio-egoeren azterketa eta elementu horiek esku-hartze sozialeko prozesuetan sartzea errazten duten irizpideak emango dizkie.

- **Prestakuntza eta sentsibilizazio-**

5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

5.1.- Contenido

En la ejecución de este servicio se diferencian tres ámbitos de actuación:

- **Gestión administrativa y organizativa:** incluye las tareas internas necesarias para la correcta ejecución del programa, tales como la planificación, la coordinación con el Departamento de Acción Social, la difusión del servicio, la gestión de inscripciones y derivaciones, el seguimiento de las intervenciones, la recogida de información, la evaluación y la devolución de resultados.

- **Atención individualizada, acompañamiento en procedimientos administrativos y apoyo técnico a la intervención social:** mediante sesiones de orientación y asesoramiento especializado en materia de extranjería dirigidas a las personas destinatarias del programa, incluyendo información sobre recursos, acompañamiento en la tramitación administrativa, coordinación con otros servicios y, en su caso, derivaciones a otros recursos especializados. Asimismo, el servicio prestará apoyo técnico especializado al personal profesional de los Servicios Sociales municipales en aquellos casos en los que la intervención social requiera valorar o aplicar aspectos relacionados con la normativa de extranjería, proporcionando orientación técnica, análisis de situaciones administrativas y criterios que faciliten la incorporación de dichos elementos en los procesos de intervención social.

- **Formaciones y acciones de**

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

GIZARTE EKINTZA
gizartekintza@pasaia.net

ekintzak: erabiltzaileentzako eta udal-profesionalentzako prestakuntza-saioak eta sentsibilizazio-jarduerak egingo dira, eta, besteak beste, eduki hauek jorratuko dira:

- Migrazio-prozesuak.
- Migratzaileen eskubideak eta betebeharrak.
- Atzerritartasunaren arloko arau-esparrua.
- Gizarte-zerbitzuetatik migratzaileekin esku hartzeko egitura.
- Aurreiritzien, estereotipo arrazisten eta desinformazioaren prebentzioa.

sensibilización: se desarrollarán sesiones formativas y actividades de sensibilización dirigidas tanto a personas usuarias como al personal profesional municipal, abordando, entre otros, los siguientes contenidos:

- Procesos migratorios.
- Derechos y deberes de las personas migrantes.
- Marco normativo en materia de extranjería.
- Estructura de intervención con personas migrantes desde los servicios sociales.
- Prevención de prejuicios, estereotipos racistas y desinformación.

Euskara izango da zerbitzuaren ohiko lan-hizkuntza, nahiz eta beste hizkuntza batzuk ere erabili ahal izango diren erabiltzaileei arreta egokia bermatzeko beharrezkoa denean.

El euskera será la lengua de trabajo ordinaria del servicio, sin perjuicio de que puedan emplearse otros idiomas cuando resulte necesario para garantizar una adecuada atención a las personas usuarias.

Era berean, sentsibilizazio-ekintzak garatzean, euskararen eta parte-hartzaileen jatorrizko hizkuntzen aldeko jarrera positiboa sustatuko da, udalerrian dauden kulturen arteko errespetua eta elkar ezagutzea sustatuz.

Asimismo, en el desarrollo de las acciones de sensibilización se fomentará una actitud positiva hacia el euskera y hacia las lenguas de origen de las personas participantes, promoviendo el respeto y el conocimiento mutuo entre las diferentes culturas presentes en el municipio.

Erakunde lizitatzaileek honako elementu hauek sartu beharko dituzte beren proposamen teknikoan, besteak beste:

Las entidades licitadoras deberán incluir en su propuesta técnica, entre otros aspectos, los siguientes elementos:

a) Programaren koordinazioaz eta atzerritartasunaren arloko aholkularitza eta laguntza espezializatuaz arduratuko diren profesionalak izendatzea.
b) Hala badagokio, prestakuntza-saioak garatzeko behar den material didaktikoa prestatzea.
c) Zerbitzua gauzatzeko proposatutako esku hartzeko metodologia.
d) Zerbitzua kudeatzeko eta antolatzeko

a) Designación del personal profesional responsable de la coordinación del programa y del asesoramiento y acompañamiento especializado en materia de extranjería.
b) Elaboración, en su caso, del material didáctico necesario para el desarrollo de las sesiones formativas.
c) Metodología de intervención propuesta para la ejecución del servicio.
d) Sistema de gestión y organización del

sistema, gutxienez honako hauek jasoko dituena:

- Programa udal-kanalen eta sare sozialen bidez hedatzea.
- Arreta-fitxak kudeatzea eta datuak biltzea.
- Parte-hartzaileen jarraipena.
- Saioetan zehar sortutako informazioa erregistratzea eta sistematizatzea.

servicio, que deberá contemplar al menos:

- Difusión del programa a través de los canales municipales y redes sociales.
- Gestión de las fichas de atención y recogida de datos.
- Seguimiento de las personas participantes.
- Registro y sistematización de la información generada durante el desarrollo de las sesiones.

Halaber, entitate lizitatzaileek ohiko espazioetatik kanpo saio jakin batzuk egiteko aukera sartu ahal izango dute beren eskaintzan, betiere horrek programan aurreikusitako helburuak betetzen laguntzen badu.

Asimismo, las entidades licitadoras podrán incluir en su oferta la posibilidad de desarrollar determinadas sesiones fuera de los espacios habituales, siempre que ello contribuya al cumplimiento de los objetivos previstos en el programa.

Nolanahi ere, urtero sentsibilizazio-saio bat egingo da abenduaren 18aren inguruan, Migratzaileen Nazioarteko Eguna dela eta. Jarduera horrek migratzaileen eskubideen gaiari heldu beharko dio, eta kulturarteko topaketa- eta bizikidetza-espazio bat sustatu beharko du Pasaian bizi diren pertsonen artekoa, haien jatorria edo jaioterria edozein dela ere.

En todo caso, se realizará anualmente una sesión de sensibilización en torno al 18 de diciembre, con motivo del Día Internacional de las Personas Migrantes. Esta actividad deberá abordar la temática de los derechos de las personas migrantes y promover un espacio de encuentro y convivencia intercultural entre las personas residentes en Pasaia, con independencia de su origen o lugar de nacimiento.

Enpresa esleipendunak kontratua gauzatzeko erabiliko dituen langileak enpresa horren menpe egongo dira soil-soilik, eta Pasaiako Udalarekin ez da inolaz ere lan-, funtzionario- edo estatutu-harremanik sortuko.

El personal que la empresa adjudicataria destine a la ejecución del contrato dependerá exclusivamente de la misma, sin que en ningún caso pueda generarse relación laboral, funcionarial o estatutaria alguna con el Ayuntamiento de Pasaia.

Enpresa esleipendunak oso-osorik hartuko ditu bere gain zerbitzuari atxikitako langileei dagozkien betebeharrak, lan-arloan, Gizarte Segurantzaren arloan, lan-arriskuen prebentzioaren arloan eta aplikatu beharreko gainerako araudien arloan.

La empresa adjudicataria asumirá íntegramente las obligaciones que, en materia laboral, de Seguridad Social, prevención de riesgos laborales y demás normativa aplicable, correspondan respecto al personal adscrito al servicio.

Pasaiako Udalak ez du bere gain hartuko enpresa esleipendunaren eta bertako langileen arteko lan-harremanen ondoriozko inolako erantzukizunik.

El Ayuntamiento de Pasaia no asumirá responsabilidad alguna derivada de las relaciones laborales existentes entre la empresa adjudicataria y su personal.

Zerbitzua emateko behar diren giza baliabideetatik eta baliabide materialetatik eratorritako gastuak enpresa esleipendunaren kontura izango dira.

Los gastos derivados de los recursos humanos y materiales necesarios para la prestación del servicio serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

Pasaiako Udalak enpresa esleipendunaren

El Ayuntamiento de Pasaia pondrá a disposición

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

GIZARTE EKINTZA
gizartekintza@pasaia.net

eskura jarriko ditu zerbitzua garatzeko behar diren udal-espazioak, eta, hala badagokio, banakako arretarako bulegoak eta prestakuntza- edo sentsibilizazio-saioak egiteko espazioak.

Era berean, Udalak bulego horietan eskuragarri dauden oinarrizko baliabideetarako sarbidea ahalbidetuko du, hala nola telefonoa edo zerbitzuaren berezko eginkizunak garatzeko beharrezkoak diren erabilera arrunteko beste baliabide batzuk.

Lagatako espazioak eta baliabideak kontratu honen xede den zerbitzua emateko baino ez dira erabiliko.

de la empresa adjudicataria los espacios municipales necesarios para el desarrollo del servicio, incluyendo, en su caso, despachos para la atención individualizada y espacios para la realización de sesiones formativas o de sensibilización.

Asimismo, el Ayuntamiento facilitará el acceso a los medios básicos disponibles en dichas dependencias, tales como teléfono u otros recursos de uso ordinario necesarios para el desarrollo de las funciones propias del servicio.

Los espacios y medios cedidos deberán destinarse exclusivamente a la ejecución del servicio objeto de este contrato.

5.2 - Dedikazioa eta zerbitzuko orduen gutxi gorabeherako aurreikuspena

Zerbitzua astean egun bateko dedikazioarekin emango da gutxi gorabehera, eta 7,5 orduko iraupen arrunta izango du lanaldi bakoitzeko; nolanahi ere, programaren premien arabera, dedikazioa unean-unean egokitu ahal izango da, kontratuan ezarritako mugen barruan.

Prestakuntza- eta sentsibilizazio-saioen maiztasunari, egutegiari eta ordutegiari dagokienez, aldez aurretik adostuko dituzte enpresa esleipendunak, Migrazio eta Aniztasun Arloak eta Pasaiako Udaleko Gizarte Ekintza Sailak.

Lizitazio hau izapidetze aldera, orientazio gisa, zerbitzua emateko urteko 370 ordu aurreikusi dira. Ordu horietan sartuko dira zuzeneko arreta eskaintzeko jarduerak (360 ordu) nahiz programaren koordinazio-, jarraipen- eta kudeaketa-lanak (10 ordu). Zenbatespen hori egiteko, astean egun bateko dedikazioa hartzen da erreferentziatzat, 7,5 orduko iraupen arruntarekin, urtean 48 astez, abuztuan jarduerarik gabe egon ohi den aldia kenduta.

5.2 - Dedicación y previsión orientativa de horas del servicio

El servicio se prestará con una dedicación aproximada de un día semanal, con una duración ordinaria de 7,5 horas por jornada, sin perjuicio de que, en función de las necesidades del programa, la dedicación pueda ajustarse puntualmente dentro de los límites establecidos en el contrato.

En lo relativo a la frecuencia, calendario y horario de las sesiones formativas y de sensibilización, estos serán acordados previamente entre la empresa adjudicataria, el Área de Migración y Diversidad y el Departamento de Acción Social del Ayuntamiento de Pasaia.

Al objeto de tramitar la presente licitación, se establece, a título orientativo, una previsión anual de 370 horas de prestación del servicio, que incluirán tanto las actuaciones de atención directa (360 horas) como las tareas de coordinación (10 horas), seguimiento y gestión del programa. Esta estimación se realiza tomando como referencia una dedicación aproximada de un día semanal, con una duración ordinaria de 7,5 horas durante 48 semanas al año, descontando el periodo

Kalkulu horiek gutxi gorabeherakoak dira, eta programaren beharren eta zerbitzuaren antolaketaren arabera egokitu ahal izango dira.

habitual de inactividad durante el mes de agosto.
Estas estimaciones tienen carácter orientativo y podrán adaptarse en función de las necesidades del programa y de la organización del servicio.

5.3.- Programa garatzeko espazioak

Zerbitzua Pasaiako udalerrian emango da, eta lau barrutietako edozeinetan garatu ahal izango da: Donibanen, San Pedron, Antxon eta Trintxerpen.

Gizarte Ekintza Saileko Migrazio eta Aniztasun Arloak enpresa esleipendunari jakinaraziko dio, zerbitzua ematen hasi aurretik, programan aurreikusitako jarduerak non garatuko diren.

Pasaiako Udalak arreta-, prestakuntza- eta sentsibilizazio-saioak egiteko beharrezkoak diren udal-espazioen erabilera ahalbidetuko dio enpresa esleipendunari.

Era berean, erakunde lizitatzaileek beren proposamen teknikoan sartu ahal izango dute saio edo jarduera jakin batzuk ohikoak ez diren espazioetan egiteko aukera, betiere programaren helburuak hobeto betetzen laguntzen badu eta Gizarte Ekintza Sailarekin koordinatu ondoren.

5.3.- Espacios para desarrollar el programa

El servicio se prestará en el municipio de Pasaia, pudiendo desarrollarse en cualquiera de sus cuatro distritos: Donibane, San Pedro, Antxo y Trintxerpe.

El Área de Migración y Diversidad del Departamento de Acción Social comunicará a la empresa adjudicataria, con carácter previo al inicio de la prestación del servicio, las ubicaciones concretas en las que se desarrollarán las actuaciones previstas en el programa.

El Ayuntamiento de Pasaia facilitará a la empresa adjudicataria el uso de los espacios municipales necesarios para el desarrollo de las sesiones de atención, formación y sensibilización.

Asimismo, las entidades licitadoras podrán incluir en su propuesta técnica la posibilidad de desarrollar determinadas sesiones o actividades en otros espacios distintos de los habituales, siempre que ello contribuya al mejor cumplimiento de los objetivos del programa y previa coordinación con el Departamento de Acción Social.

5.4.-Lantaldea

Zerbitzua behar bezala emateko, erakunde esleipendunak talde profesional hau izan beharko du gutxienez:

- Zerbitzua koordinatzeaz, zuzeneko arretaz eta laguntza espezializatuaz arduratuko den profesional bat. Zuzenbidean, Gizarte Lanean, Gizarte Hezkuntzan, Irakasletzan, Pedagogian edo gizarte-, hezkuntza- edo lege-arloko antzeko unibertsitateko titulazioren bat (diplomatura, Lizentziatura, Gradu edo baliokidea) izan beharko du.
- Era berean, Atzerritarren Zuzenbidearen arloko prestakuntza espezifikoa edo baliokidea izan beharko du, edo gutxienez bi urteko

5.4.-Equipo de trabajo

La entidad adjudicataria deberá contar, al menos, con el siguiente equipo profesional para la correcta ejecución del servicio:

- Una persona profesional responsable de la coordinación del servicio, así como de la atención directa y del acompañamiento especializado, que deberá contar con titulación universitaria (diplomatura, Licenciatura, Grado o equivalente) en Derecho, Trabajo Social, Educación Social, Magisterio, Pedagogía o titulaciones equivalentes del ámbito social, educativo o jurídico.
- Asimismo, deberá disponer de formación específica en Derecho de Extranjería o equivalente, o bien acreditar una experiencia mínima de dos años en asesoramiento administrativo a

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

GIZARTE EKINTZA
gizartekintza@pasaia.net

esperientzia egiaztatu beharko du migratzaileei administrazio-aholkularitza ematen.

- Pertsona horrek, gainera, atzerritartasunaren arloko Estatuko eta autonomia-erkidegoko araudiaren ezagutza eguneratua egiaztatu beharko du, bai eta kulturarteko gaitasunak eta migratzaileekin esku hartzeko gaitasuna ere.

población migrante.

- Esta persona deberá acreditar, además, conocimiento actualizado de la normativa estatal y autonómica en materia de extranjería, así como competencias interculturales y capacidad de intervención con población migrante.

Enpresa esleipendunak zerbitzuaz arduratuko den profesionala izendatu eta identifikatu beharko du, eta hark hartuko ditu bere gain koordinazioko, kudeaketako eta zuzeneko arretako eginkizunak. Pertsona hori arduratuko da Migrazio eta Aniztasuneko teknikariarekin koordinatzeaz, zerbitzuaren jarraipena egiteko, detektatzen diren premiei erantzuteko eta, hala badagokio, haren funtzionamenduan beharrezkoak diren doikuntzak egiteko.

La empresa adjudicataria deberá designar e identificar a la persona profesional responsable del servicio, que asumirá las funciones de coordinación, gestión y atención directa. Esta persona será la encargada de coordinarse con la Técnica de Migración y Diversidad con el objetivo de realizar el seguimiento del servicio, resolver las necesidades que se detecten y, en su caso, introducir los ajustes necesarios en su funcionamiento.

Kontuan hartuta zerbitzuari atxikitako profesionalak bere gain hartuko dituela programaren koordinazio- eta kudeaketa-funtzioak, bai eta erabiltzaileei zuzeneko arreta emateko, aholkularitza emateko eta laguntza administratiboa emateko eginkizunak ere, ahoz zein idatziz egiaztatu beharko du Hizkuntzen Europako Erreferentzia Marko Bateratuko C1 mailako euskara-maila duela (3. hizkuntza-eskakizuna edo baliokidea).

Considerando que la persona profesional adscrita al servicio asumirá tanto las funciones de coordinación y gestión del programa como las de atención directa, asesoramiento y acompañamiento administrativo a las personas usuarias, deberá acreditar, tanto oralmente como por escrito, un nivel de euskera equivalente al C1 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (Perfil lingüístico 3 o equivalente).

Haurrak eta Nerabeak Zaintzeko Sistema aldatzen duen otsailaren 18ko 26/2015 Legea betez, lizitatzaileek ziurtatu behar dute adingabeekin harremanetan egongo diren langileak ez direla kondenatuak izan sexu-delituengatik. Horretarako, eta zerbitzu horren izaera kontuan hartuta, bertan lan egiten duten pertsonek Sexu Delitugileen Erregistro Zentralak emandako ziurtagiria aurkeztu beharko dute. Ziurtagiri hori Migrazio eta Aniztasun Arloan aurkeztuko da, kontratua gauzatzen hasi aurretik.

En cumplimiento de la Ley 26/2015, de 18 de febrero, de modificación del sistema de atención a la infancia y la adolescencia, los licitadores deben asegurar que el personal que vaya a relacionarse con menores no haya sido condenado por delitos sexuales. A tal fin, y dada la naturaleza de este servicio, las personas que trabajen en el mismo deberán presentar un certificado emitido por el Registro Central de Delincuentes Sexuales. Dicho certificado se presentará en el Área de Migración y Diversidad, con anterioridad al inicio de la ejecución del contrato.

Enpresa esleipendunak beste langile batzuk

Si la empresa adjudicataria necesitara contar

behar baditu saioak emateko, haren eginkizuna eta erantzukizuna izango da horiekin harremanetan jartzea, haiek kontratatzea, egin beharreko lankidetza kudeatzea eta zerbitzua eman ahal izateko lizitazioan eskatutako baldintzak betetzen direla bermatzea. Nolanahi ere, kudeaketa horien gastuak enpresa esleipendunak ordainduko ditu.

con otro tipo de personal para impartir las sesiones, será su función y responsabilidad el contacto con las mismas, así como su contratación, la gestión de la colaboración a realizar, y la garantía de que cumplen las condiciones exigidas en la licitación para poder llevar a cabo el servicio. En todo caso, los gastos de dichas gestiones irán a cargo de la empresa adjudicataria.

5.5.-Planifikazioa eta kudeaketa

Baliabide hori kudeatzeko, jarduera guztiak planifikatu behar dira, ebaluazioaren ondorioak eta proposamenak kontuan hartuta.

Enpresa esleipendunak egin beharreko lanen aurreikuspen bat aurkeztuko du urtero, eta Migrazio eta Aniztasun Arloak onartu beharko du.

5.5.-Planificación y gestión

La gestión de este recurso requiere la planificación de todas las actividades, teniendo en cuenta las conclusiones de la evaluación y las propuestas.

La empresa adjudicataria anualmente presentará una previsión de los trabajos a realizar, que deberá ser aprobada por el Área de Migración y Diversidad.

5.6.- Ebaluazioa eta koordinazioa

Zerbitzua behar bezala garatzen dela bermatzeko, jarraipen eta ebaluazio jarraiturako mekanismoak ezarriko dira, Pasaiako Udaleko Gizarte Ekintza Saileko Migrazio eta Aniztasun Arloarekin koordinatuta.

Horretarako, jarduketa hauek aurreikusten dira:

- **Zerbitzuaren aldizkako jarraipena**, enpresa esleipendunaren eta Migrazio eta Aniztasun Arloko teknikariaren arteko koordinazio-bileren bidez. Bilera horietan, programaren garapena, egindako esku-hartzeak, hautemandako beharrak eta, hala badagokio, zerbitzuaren funtzionamenduan egin daitezkeen hobekuntzak aztertuko dira.

- **Zerbitzuaren etengabeko ebaluazioa,** garatutako jardueraren erregistroan eta azterketan oinarritua, emandako arretari, erantzundako kontsulten edo eskaeren tipologiari eta prestakuntza- edo sentsibilizazio-ekintzetan izandako parte-hartzeari buruzko datuak barne.

- **Programaren urteko memoria,** enpresa esleipendunak egina eta Pasaiako Udaleko Gizarte Ekintza Sailari aurkeztua. Memoria horretan jasoko dira, besteak beste, zerbitzuaren

5.6.- Evaluación y coordinación

Con el fin de garantizar el adecuado desarrollo del servicio, se establecerán mecanismos de seguimiento y evaluación continuada en coordinación con el Área de Migración y Diversidad del Departamento de Acción Social del Ayuntamiento de Pasaia.

A tal efecto, se contemplan las siguientes actuaciones:

- **Seguimiento periódico del servicio**, mediante reuniones de coordinación entre la empresa adjudicataria y la técnica del Área de Migración y Diversidad, en las que se analizará el desarrollo del programa, las intervenciones realizadas, las necesidades detectadas y, en su caso, las posibles mejoras a introducir en el funcionamiento del servicio.

- **Evaluación continua del servicio**, basada en el registro y análisis de la actividad desarrollada, incluyendo datos relativos a la atención prestada, tipología de consultas o demandas atendidas y participación en las acciones formativas o de sensibilización.

- **Memoria anual del programa**, que deberá ser elaborada por la empresa adjudicataria y presentada al Departamento de Acción Social del Ayuntamiento de Pasaia. En dicha

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

GIZARTE EKINTZA
gizartekintza@pasaia.net

garapena, programaren helburuei dagokienez lortutako emaitzak, jarduera-datu nagusiak eta hobekuntza-proposamenak.

memoria se recogerán, entre otros aspectos, el desarrollo del servicio, los resultados obtenidos en relación con los objetivos del programa, los principales datos de actividad y las propuestas de mejora.

Era berean, egokitzat jotzen denean, gogobetetasun-galdetegiak egin ahal izango zaizkie programan parte hartzen duten pertsonei. Galdetegi horien emaitzak enpresa esleipendunak kudeatu eta aztertuko ditu, eta Gizarte Ekintza Sailari aurkeztu beharko dizkio.

Asimismo, cuando se considere oportuno, se podrán realizar cuestionarios de satisfacción a las personas participantes en el programa, cuyos resultados deberán ser gestionados, analizados y presentados por la empresa adjudicataria al Departamento de Acción Social.

6.- ENPRESA ESLEIPENDUNAREN BETEBEHARRAK

Enpresa esleipendunak betebehar hauek izango ditu, besteak beste:

- Zerbitzuaren helburuak lantzeko estrategiak abian jartzea.
- Zerbitzuaren funtzionamendu egokiaz arduratzea: ordutegia betetzea, garbitasuna eta ordena mantentzea, materiala erosteko beharrak identifikatzea, hala badagokio, erregistroak eguneratzea (asistentziak, jarduerak...).
- Zerbitzuaren erabiltzaileen eskaeren eta beharren jarraipena egitea.
- Zerbitzuaren eguneroko jarduera ebaluatzea.
- Beste gizarte-eragile batzuekin harremanetan jartzea, programan parte hartzen duten pertsonekin lotutako gaietarako.
- Zerbitzua zabaltzeko estrategiak abian jartzea.
- Migrazio eta Aniztasun Arloarekin koordinatzea, eta, beharrezkoa bada, baita beste sail edo arlo batzuekin ere (Berdintasuna, Kultura, Euskara, etab.).
- Gizarte Ekintza Sailarekin adosten diren jarraipen-txostenak entregatzea eta zerbitzuaren urteko memoria egitea.
- Gizarte Ekintza Sailak bere jarduera-

6.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria deberá asumir, entre otras, las siguientes obligaciones:

- Puesta en marcha de estrategias para trabajar los objetivos del servicio.
- Responsabilizarse del buen funcionamiento del servicio: cumplir el horario, mantener la limpieza y el orden, identificar las necesidades de compra de material si procede, llevar al día los diferentes registros (asistencias, actividades...).
- Hacer un seguimiento de las demandas y necesidades de las personas usuarias del servicio.
- Evaluar la actividad diaria del servicio.
- Ponerse en contacto con otros agentes sociales para temas relacionados con las personas participantes del programa.
- Puesta en marcha de estrategias para la difusión del servicio.
- Coordinación con el Área de Migración y Diversidad, y si fuera necesario, también con otros departamentos o áreas (Igualdad, Cultura, Euskera etc.).
- Entregar los informes de seguimiento que se acuerden con el Departamento de Acción Social y elaborar la memoria anual del servicio.
- Participar en las acciones formativas que el Departamento de Acción Social

eremuan antolatzen edo sustatzen dituen prestakuntza-ekintzetan parte hartzea.
- Konfidentzialtasun-betebeharra errespetatzea esku-hartzearen esparruan eskuratzen duten informazioari dagokionez, batez ere artatutako pertsonen egoera pertsonal, sozial edo administratiboari dagokionez.

organice o promueva en el ámbito de su actividad.
- Respetar el deber de confidencialidad respecto de la información a la que tengan acceso en el marco de la intervención, especialmente en relación con la situación personal, social o administrativa de las personas atendidas.

7.- ENPRESA KONTRATISTAREN ERANTZUKIZUNA

Enpresa esleipenduna izango da egiten dituen lanen eta ematen dituen zerbitzuen kalitate teknikoaren erantzule, bai eta kontratua gauzatzean gerta daitezkeen omisioen, akatsen, metodo desegokien edo ondorio okerren erantzule ere.

Baldintza Administratibo Zehatzen Agirian zehazten den bezala, kontratistak Erantzukizun Zibileko Aseguru bat sinatuko du, bere langileek eta etengabeko edo noizbehinkako mendekoek egindako ekintzen ondorioz hirugarrenei eragindako kalteengatik erantzuteko.

7.- RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de los servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros, de las omisiones, errores o métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

Tal y como detalla el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares, la adjudicataria suscribirá un Seguro de Responsabilidad Civil que responderá de los daños causados a terceras personas, y que deriven de actos realizados por su personal, por sus empleados y dependientes permanentes y/u ocasionales.

8.- DATU PERTSONALEN BABESA

Kontratu hau gauzatzeak datu pertsonalak eskuratzea dakarrenez, enpresa esleipendunak zorrotz bete beharko du datuen babesaren arloan indarrean dagoen araudia.

Bereziki, honako hauetan xedatutakoa bete beharko du: 2016/679 (EB) Erregelamendua, 2016ko apirilaren 27koa, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokienez pertsona fisikoak babesteari buruzkoa (Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra, DBEO); 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa (DPBEDBLO); eta aplikatzekoak diren gainerako xedapenak.

Enpresa esleipendunak beharrezkoak diren neurri teknikoak eta antolakuntzakoak hartu beharko ditu, kontratua gauzatzean eskuratzen

8.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Dado que la ejecución del presente contrato implica el acceso a datos de carácter personal, la empresa adjudicataria deberá cumplir estrictamente con la normativa vigente en materia de protección de datos.

En particular, deberá observar lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos, RGPD), así como en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), y en las demás disposiciones que resulten de aplicación.

La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y

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

GIZARTE EKINTZA
gizartekintza@pasaia.net

dituen datu pertsonalen konfidentzialtasuna, osotasuna eta segurtasuna bermatzeko.

9.- JARDUERAREN PUBLIZITATEA ETA ZABALKUNDEA

Enpresa esleipendunak aldez aurretik jakinarazi beharko dio Pasaiako Udaleko Migrazio eta Aniztasun Arloari zerbitzuarekin lotutako zabalkunde- edo publizitate-ekintza oro. Ekintza horiek egiteko, udal-arlo honen aldez aurreko eta berariazko baimena beharko da.

Zabaltzen edo komunikatzen diren material guztietan – paperean, euskarri digitalean, ikus-entzunezkoan edo bestelakoetan – Pasaiako Udalaren identitate korporatiboa sartu beharko da, udalak berak ezartzen dituen jarraibideen arabera.

Komunikazio-ekintza publikoen kasuan (elkarrizketak, hitzaldiak, jardunaldiak, kongresuak edo beste esku-hartze batzuk), berariaz aipatuko dira Migrazio eta Aniztasun Arloa eta Pasaiako Udaleko Berdintasun Arloa, programaren erakunde sustatzaile gisa.

Zerbitzuaren esparruan garatutako jarduerek beste erakunde publiko batzuen finantzaketa edo dirulaguntza badute, enpresa esleipendunak horren berri eman beharko du, laguntza horiek arautzen dituzten oinarrietan ezarritakoaren arabera.

Era berean, enpresa esleipendunak hizkera inklusiboa eta ez-sexista erabili beharko du kontratuaren esparruan sortutako dokumentazio, publizitate, irudi edo material guztietan, eta saihestu beharko du emakumeen irudikapen diskriminatzaile oro edo estereotipo sexistak, arrazistak edo xenofoboak erreproduzitzea.

Era berean, berdintasunaren, aniztasunaren, erantzukidetasunaren, presentzia orekatuaren

seguridad de los datos personales a los que tenga acceso en el marco de la ejecución del contrato.

9.- PUBLICIDAD Y DIFUSIÓN DE LA ACTIVIDAD

La empresa adjudicataria deberá informar previamente al Área de Migración y Diversidad del Ayuntamiento de Pasaia de cualquier acción de difusión o publicidad relacionada con el servicio. La realización de dichas acciones requerirá la autorización previa y expresa de este área municipal.

En todo el material de difusión o comunicación que se elabore —ya sea en soporte papel, digital, audiovisual u otros— deberá incorporarse la identidad corporativa del Ayuntamiento de Pasaia, conforme a las indicaciones que establezca el propio Ayuntamiento.

En el caso de acciones comunicativas de carácter público (entrevistas, charlas, jornadas, congresos u otras intervenciones), se hará referencia expresa al Área de Migración y Diversidad y al Área de Igualdad del Ayuntamiento de Pasaia como entidades promotoras del programa.

En el supuesto de que las actividades desarrolladas en el marco del servicio cuenten con financiación o subvención de otras instituciones públicas, la empresa adjudicataria deberá hacerlo constar de acuerdo con lo establecido en las bases reguladoras de dichas ayudas.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá utilizar un lenguaje inclusivo y no sexista en toda la documentación, publicidad, imagen o material generado en el marco del contrato, evitando cualquier representación discriminatoria de las mujeres o la reproducción de estereotipos sexistas, racistas o xenófobos.

Igualmente, se fomentará una imagen basada en los valores de igualdad, diversidad,

eta kultura-aniztasunaren balioetan oinarritutako irudia sustatuko da, bai eta genero-identitate eta -rolen aniztasunarekiko errespetua ere.

corresponsabilidad, presencia equilibrada y pluralidad cultural, así como el respeto a la diversidad de identidades y roles de género.

Nolanahi ere, kontratuaren esparruan egindako edozein materialek Pasaiako Udaleko Gizarte Ekintza Sailaren aldez aurreko baliozkotzea izan beharko du, zabaldu edo argitaratu aurretik.

En todo caso, cualquier material elaborado en el marco del contrato deberá contar con la validación previa del Departamento de Acción Social del Ayuntamiento de Pasaia antes de su difusión o publicación.

10.- TXOSTENAK ETA MEMORIAK

Kontratua gauzatu bitartean egiten diren eta Udalari entregatu behar zaizkion dokumentuak – hala nola txostenak, azterlanak, jarduera-erregistroak, memoriak edo zerbitzuaren garapenarekin lotutako beste dokumentu batzuk– euskaraz edo, hala badagokio, bi hizkuntza ofizialetan idatziko dira, euskarari lehentasuna emanez.

Kontratuak irauten duen bitartean, memoria hauek aurkeztuko dira:

- **Urteko memoria:** urte naturalarekin bat datorrena, eta honako hauek jasoko dituena: zerbitzuaren garapena, jarduera-datuak, erabiltzaileen profila, egindako jarduketak, programaren funtzionamenduaren balorazio teknikoa eta hobekuntza-proposamenak. Nolanahi ere, memoria horretan honako hauek jasoko dira: egindako arreta kopurua, erantzundako kontsulten tipologia, prestakuntza- edo sentsibilizazio-ekintzen kopurua, detektatutako premia nagusiak
- **Kontratuaren azken memoria**, kontratua amaitzean aurkeztuko dena. Bertan, zerbitzuak kontratuaren indarraldi osoan izan duen garapenaren balorazio orokorra egingo da, programaren helburuei eta hobekuntza-proposamenei dagokienez lortutako emaitzak barne.

Datuak biltzean eta txostenak eta memoriak egitean, sexuaren, jaiolekuaren eta nazionalitatearen aldagaiak hartuko dira kontuan, besteak beste, gizarte-errealitatearen analisia eta zerbitzuaren ebaluazioa errazteko.

Horretarako, enpresa esleipendunak honako hauek egin beharko ditu:

10.- INFORMES Y MEMORIAS

Los documentos que se elaboren durante la ejecución del contrato y que deban ser entregados al Ayuntamiento —tales como informes, estudios, registros de actividad, memorias u otros documentos relacionados con el desarrollo del servicio— se redactarán preferentemente en euskera o, en su caso, en las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera.

Durante la duración del contrato se presentarán las siguientes memorias

- **Memoria anual:** coincidente con el año natural, en la que se recogerá el desarrollo del servicio, los datos de actividad, el perfil de las personas usuarias, las actuaciones realizadas, la valoración técnica del funcionamiento del programa y las propuestas de mejora. En todo caso, esta memoria recogerá: número de atenciones realizadas, tipología de consultas atendidas, número de acciones formativas o de sensibilización, principales necesidades detectadas
- **Memoria final del contrato,** que se presentará a la finalización del mismo y en la que se realizará una valoración global del desarrollo del servicio durante toda la vigencia del contrato, incluyendo los resultados obtenidos en relación con los objetivos del programa y las propuestas de mejora.

En la recogida de datos, elaboración de informes y memorias se tendrán en cuenta, entre otras, las variables de sexo, lugar de nacimiento y nacionalidad, con el fin de facilitar el análisis de la realidad social y la evaluación del servicio.

A tal efecto, la empresa adjudicataria deberá:

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

GIZARTE EKINTZA
gizartekintza@pasaia.net

- Erabiltzaileei buruzko datuak biltzea eta aurkeztea, sexuaren, jaioterriaren eta jaiotegunaren, nazionalitatearen eta Pasaiako udalerrian bizi den barrutiaren arabera bereizita.

- Erantzundako kontsultak edo eskaerak tipologiaren arabera kuantifikatzea eta sailkatzea, emandako zerbitzuaren analisia errazteko.

- Aldagai horiek datuen analisian eta interpretazioan sartzea, eta zerbitzuaren garapenaren ebaluazioan txertatzea.

- Recoger y presentar los datos de las personas usuarias desagregados por sexo, lugar y fecha de nacimiento, nacionalidad y distrito de residencia en el municipio de Pasaia.

- Cuantificar y clasificar las consultas o demandas atendidas según su tipología, con el fin de facilitar el análisis del servicio prestado.

- Incorporar estas variables en el análisis e interpretación de los datos, integrándolas en la evaluación del desarrollo del servicio.