



Esp. kodea: 2025CHOZ0017
Titularra: GIZARTE ZERBITZUAK

Gaia: Dekretuko zorroaren 1.3.zerbitzua kontratatzea
(Kale heziketa eta bazterketa arrikuan daudenei
lagun egite soziala)

**GIZARTE ZERBITZUEN EUSKAL
SISTEMAREN ZORROARI BURUZKO
DEKRETUKO 1.3. PROGRAMAKO
ZERBITZUAK KONTRATATZEKO
KLAUSULA TEKNIKOEN AGIRIA.**

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DE
SERVICIOS DEL PROGRAMA 1.3. DEL
DECRETO DE CARTERA DEL SISTEMA
VASCO DE SERVICIOS SOCIALES.**

1.- KONTRATUAREN XEDEA

Kontratuaren xedea da Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Zorroari buruzko Dekretuaren 1.3 programako honako zerbitzu hauek ematea:

- Lotea 1: Gizartean eta hezkuntzan esku hartzea Ingurune Irekian, Arrasaten babesgabetasun- edo bazterkeria-arrikuan dauden aurrenerabe eta nerabeentzat.
- Lotea 2: Gizarte-bazterkeria jasateko arriskuan dauden pertsonentzako gizarte-laguntza

**2.- LOTE 1 BALDINTZEN
DESKRIBAPENA**

Ingurune Irekian Gizarte-Heziketa Zerbitzuaren helburu nagusia da, garapen pertsonalean laguntzea babesgabetasun edo bazterkeria arrisku egoeran egon daitezkeen aurre nerabe eta nerabeei, eta tresna hezitzaileak eskaintzea, trebetasunak bereganatzeko eta baliabide eta zerbitzu komunitarioetan (hezkuntza, osasuna, aisialdia, kultura, kirola, elkarteak...) normaltasunez parte hartzeko.

Kontratuak honako helburu hauek izango ditu xedetzat:

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación los siguientes servicios del programa 1.3. del Decreto de Cartera del Sistema Vasco de Servicios Sociales:

- Lote 1: Intervención Socioeducativa en Medio Abierto para preadolescentes y adolescentes en situación de riesgo de desprotección o exclusión en Mondragón.
- Lote 2: Acompañamiento social para personas en riesgo de exclusión social

**2.- DESCRIPCIÓN DE LAS
CONDICIONES DEL LOTE 1.**

El objetivo principal del Servicio de Intervención Socio-Educativa en Medio Abierto es acompañar en el proceso de desarrollo personal a preadolescentes y adolescentes que pueden estar en situación de riesgo de desprotección o exclusión, y dotarles de herramientas educativas para que adquieran competencias y participen con normalidad en los recursos y servicios comunitarios (de educación, salud, ocio, cultura, deporte, asociaciones...).

Los objetivos del contrato son los siguientes:



Esp. kodea: 2025CHOZ0017
Titularra: GIZARTE ZERBITZUAK

Gaia: Dekretuko zorroaren 1.3.zerbitzua kontratatzea
(Kale heziketa eta bazterketa arrikuan daudenei
lagun egite soziala)

-
- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Gizarteratzeko eta harremanetarako ohiko ingurunea kalea duten aurre nerabe, nerabe eta gazte taldeak antzematea. Pertsona eta talde horiek biltzeko eta jarduteko lekua antzematea.- Arreta berezia jartzea zailtasun eta arazo espezifiko batzuk detektatu, deribatu eta horien jarraipena egiteko; hala nola, eskolan egokitu ezina eta eskola porrota, zailtasunak familia dinamikan, berdinkideekin harremanak izateko zailtasunak, indarkeria matxistaren zantzuak, gizarteratze prozesu desagokiak, droga kontsumo goiztiarrak, sustantziarik gabeko adikzioak eta abar.- Aurre nerabe eta nerabeen jokaera eta ezaugarriak behatzea (haien gaitasunak, zailtasunak...) eta aldaketak bultzatzea, heziketarako jarraibideak eskainiz eta sustatuz haien gaitasun pertsonal eta sozialak.- Aurre nerabe eta nerabeei laguntzea haien garapen eta heldutasun prozesuan.- Berdintasuna eta aniztasuna ardatz duen heziketa indartzea, eta hezkidetza bultzatzea.- Bizitzarako ohitura osasungarriak bultzatzea (elikadura, atsedena, jarduera fisikoa, emozioen kudeaketa eta aisialdi osasuntsua).- Aurre nerabe eta nerabeen, euren familien, eskolaren eta komunitatearen artean harreman positiboak eraikitze eragitea. | <ul style="list-style-type: none">- Detectar las personas y grupos de jóvenes que hacen de la calle su medio habitual de socialización y relación. Detectar los lugares de reunión y actuación de estas personas y grupos.- Prestar especial atención a la detección, derivación y seguimiento de dificultades y problemas específicos, como por ejemplo: inadaptación y fracaso escolar, dificultades en la dinámica familiar, dificultades de relación con los iguales, indicadores de violencia machista, procesos de socialización inadecuados, consumo precoz de drogas, adicciones sin sustancias etc.- Observar la conducta y características de las personas preadolescentes y adolescentes (sus capacidades, dificultades, etc.) y promover cambios mediante pautas educativas y potenciando las habilidades personales y sociales.- Acompañar a las personas preadolescentes y adolescentes en su proceso de desarrollo y madurez.- Reforzar la educación en la igualdad y la diversidad y potenciar la coeducación.- Impulsar hábitos de vida saludables (alimentación, descanso, actividad física, gestión emocional y ocio saludable).- Favorecer la construcción de relaciones positivas entre las personas preadolescentes y adolescentes, sus familias, la escuela y el entorno comunitario. |
|---|--|



Esp. kodea: 2025CHOZ0017
Titularra: GIZARTE ZERBITZUAK

Gaia: Dekretuko zorroaren 1.3.zerbitzua kontratatzea
(Kale heziketa eta bazterketa arrikuan daudenei
lagun egite soziala)

- Bideratzea aurre nerabe eta nerabeak haiei zuzendutako baliabide eta zerbitzuetara, eta aipatu baliabide eta zerbitzuekin elkarlanean aritzea.
- Koordinazioa eta elkarlana sustatzea gizarte baliabideekin eta aurre nerabeei eta nerabeei zuzendutako baliabide komunitarioekin.
- Derivar a las personas preadolescentes y adolescentes a los recursos y servicios dirigidos a ellas y colaborar con dichos recursos y servicios.
- Fomentar la coordinación y colaboración con los recursos sociales y comunitarios dirigidos a las personas preadolescentes y adolescentes.

3. LOTE 1 ZERBITZUAREN HARTZAILEAK

Zerbitzuaren hartzaile izango dira babesgabetasun edo bazterkeria arrisku egoeran dauden 11 eta 18 urte bitarteko adingabeak.

Era berean zeharkako hartzaileak izango dira, adingabe hauen guraso edota tutoreak.

3. PERSONAS DESTINATARIAS DEL LOTE 1.

Las personas destinatarias del programa de intervención serán menores en situación de riesgo de desprotección o exclusión de entre 11 y 18 años.

Serán asimismo destinatarios indirectos los padres, madres, tutoras y tutores de estas personas menores.

4. JARDUTEKO PROZEDURA LOTE 1 ZERBITZUAN

Lana burutuko da Udal Gizarte Zerbitzuen eta Gazteria sailen zuzendaritzapean eta haiekin koordinatuz.

4.1. Jarduteko prozeduraren hasiera.

Jarduteko prozedura babesgabetasun edo bazterkeria arrisku egoeran dauden aurre nerabe eta nerabeak detektatzean hasten da. Detekzioa hainbat bide erabilita egin daiteke:

4.2. Banakako esku hartzea:

- Hezitzaile taldeak arrisku egoeran dauden adingabekoei zuzenduta Banakako Heziketa Proiektuak (BHP) diseinatu eta garatuko ditu.

4. PRODECIMIENTO DE ACTUACIÓN LOTE 1.

El trabajo se desarrollará bajo la dirección de los departamentos de Servicios Sociales y Juventud, y en coordinación con ambos.

4.1. Inicio del procedimiento de actuación.

El procedimiento de actuación se inicia al detectar a las personas preadolescentes y adolescentes en situación de riesgo de desprotección o exclusión. La detección se puede hacer por diferentes vías:

4.2. Intervención individual:

- El equipo educativo diseñará y desarrollará proyectos educativos individuales (PEI) dirigidos a menores en situación de riesgo.



Esp. kodea: 2025CHOZ0017
Titularra: GIZARTE ZERBITZUAK

Gaia: Dekretuko zorroaren 1.3.zerbitzua kontratatzea
(Kale heziketa eta bazterketa arrikuan daudenei
lagun egite soziala)

- Beharrezkoa den maiztasunarekin BHPen jarraipen bilerak egingo dira Gizarte Langile eta Prebentzio Teknikariarekin.
- Babesgabetasun arriskuan dauden BHP-en kasuan, Gizarte Zerbitzuetako erreferentziatzko Gizarte Langilearekin batera lan egingo da:
 - Notifikazioa
 - Kasu planaren diseinua
 - 6 hilero kasu planaren jarraipena eta ebaluazioa.
- Hezitzaile taldea koordinatuko da kasu planean jasotako baliabideekin beharrezkoa den maiztasunarekin.
- Banakako Heziketa Proiektuak dituzten nerabeen gurasoekin edo legezko tutoreekin, kasu planaren helburuak elkarbanatuko dira, familia eta gizarte-testuinguruarekin lotutako alderdiak landu ahal izateko.
- Se realizarán reuniones de seguimiento de los PEI con la periodicidad necesaria con la trabajadora social y la técnica de prevención.
- En el caso de los PEI-s en situación de riesgo de desprotección, se colaborará con la trabajadora social de referencia de los servicios sociales:
 - Notificación
 - Diseño del plan de caso
 - Seguimiento y evaluación del plan de caso cada 6 meses
- El equipo educativo se coordinará con los recursos propuestos en el plan de caso con la frecuencia necesaria.
- Se compartirá el plan de caso con los padres, madres o tutores legales de adolescentes con Proyectos Educativos Individuales, para poder trabajar aspectos relacionados con el contexto familiar y social.

4.3. Taldekako esku hartzea:

- Detektatutako taldeen ezaugarrien eta beharren diagnostikoa egingo du hezitzaile taldeak.
- Taldeko Heziketa Proiektuak (THP) diseinatu eta garatuko ditu. THPak bideratuta daude lan egitera Banakako Heziketa Proiektua duten adingabeen talde naturalekin edota hezitzaile taldeak helburu horretarako sortutako taldeekin.

4.3. Intervención grupal:

- El equipo educativo realizará el diagnóstico de las características y necesidades de los grupos detectados.
- Diseñará y desarrollará Proyectos Educativos Grupales (PEG). Los PEG están orientados a trabajar con los grupos naturales de menores que tienen Proyecto Educativo Individual o grupos creados por el equipo educativo para este fin.



Esp. kodea: 2025CHOZ0017
Titularra: GIZARTE ZERBITZUAK

Gaia: Dekretuko zorroaren 1.3.zerbitzua kontratatzea
(Kale heziketa eta bazterketa arriku daudenei
lagun egite soziala)

-
- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Taldeko Heziketa proiektuak Banakako Heziketa Proiektuetan adierazitako helburuak sustatzera bideratuko dira, berdin talde osoarekin landu beharreko helburuak ere kontuan hartuz.- Helburu hauek lortzeko asmoz hainbat ekintza diseinatu eta garatuko ditu.- Taldeko heziketa proiektuen, jarraipena eta ebaluazioa egingo du.- Gizarte Zerbitzuekin eta Gazteria Sailarekin elkarlanean, Taldeko Heziketa Proiektuen jarraipena eta ebaluazioa egingo du. | <ul style="list-style-type: none">- Los Proyectos Educativos Grupales se orientarán a promover los objetivos señalados en los Proyectos Educativos Individuales, teniendo en cuenta también los objetivos a trabajar con todo el grupo de iguales.- Para la consecución de dichos objetivos se diseñarán y desarrollarán diversas acciones.- Realizará el seguimiento y la evaluación de los proyectos educativos grupales.- Realizar, en colaboración con los servicios sociales y el departamento de juventud, el seguimiento y evaluación de los Proyectos Educativos Grupales. |
|---|---|

4.4. Komunitateko prebentzio eta esku hartzea:

- Identifikatzea, herri mailan aurre nerabe eta nerabeek dituzten beharrak eta baita, haiei zuzendutako baliabideak eta zerbitzuak euren beharretara egokitzeko egon daitezkeen beharrak.
- Udaleko sail ezberdinekin (Gizarte Zerbitzuak, Gazteria, Hezkuntza, Berdintasuna, Kultura, Euskara, Kirola, Ingurumena...) koordinatuko da eta haiek bultzatzen dituzten foro edo lan mahaietan parte hartuko du.
- Elkarlanean arituko da haur eta gazteei zuzendutako udal zerbitzuekin: gazte txokoak, gaztelekua, ludotekak, gazte bulegoa eta sexologia zerbitzua.

4.4. Prevención e intervención comunitaria:

- Identificar las necesidades de las personas preadolescentes y adolescentes en el ámbito local, así como las necesidades de adaptación de los recursos y servicios destinados a las mismas.
- Se coordinará con los distintos departamentos del ayuntamiento (Servicios Sociales, Juventud, Educación, Igualdad, Cultura, Euskara, Deportes, Medioambiente...) y participará en los foros y mesas de trabajo que se pongan en marcha.
- Colaborar con los servicios municipales dirigidos a adolescentes y jóvenes: gazte txokos, gaztelekua, ludotekak, oficina de juventud, servicio de sexología.



Esp. kodea: 2025CHOZ0017
Titularra: GIZARTE ZERBITZUAK

Gaia: Dekretuko zorroaren 1.3.zerbitzua kontratatzea
(Kale heziketa eta bazterketa arrikuan daudenei
lagun egite soziala)

- Lankidetzan aritzea nerabe eta gazteekin lan egiten duten beste erakunde, entitate eta instituzioekin (ikastetxeak, osasun zerbitzuak, enplegu zerbitzuak, elkarteak, aisialdi baliabideak...).
- Colaborar con otros organismos, entidades e instituciones que tengan competencia en el trabajo con adolescentes y jóvenes (centros escolares, servicio de salud, servicios de empleo, asociaciones, recursos de ocio locales...).

5.- LOTE 2. BALDINTZEN DESKRIBAPENA.

2. lotearen xedea da:

- Gizartean baztertuta edo arriskuan dauden pertsonak detektatzea.
- Esku har dezaketen pertsonen/familiaren informazioa eta orientazioa ematea, programan parte hartzeari begira.
- Antzemandako egoerak baloratzeko prozesuan parte hartzea (laguntza, motibazioa...).
- Banakako, familiako eta taldeko esku-hartzeak eta esku-hartze komunitarioak diseinatzea eta garatzea, ahultasun bereziko egoeran dauden pertsonen laguntzeko eta laguntzeko, beren kabuz moldatzeko, gizarteratzeko eta familian/komunitatean bizikidetzaren egokia izateko gaitasunak eskuratzen eta garatzen.
- Bazterketa- edo bazterkeria-arriskuan dauden pertsonen beren zaintza eta/edo babesean dituzten defizitetan laguntzea.

5.- DESCRIPCIÓN DE LAS CONDICIONES DEL LOTE 2.

El objeto del lote 2 es:

- Detectar personas en situación de riesgo o exclusión social.
- Informar y orientar a las personas/familias susceptibles de intervención de cara a la participación en el programa.
- Participar en el proceso de valoración de las situaciones detectadas (acompañamiento, motivación,..).
- Diseñar y desarrollar intervenciones individuales, familiares-grupales y comunitarias de cara a ayudar y apoyar a personas en situación de especial vulnerabilidad en la adquisición y desarrollo de capacidades para favorecer su desenvolvimiento autónomo, su inclusión social y la adecuada convivencia en el medio familiar/comunitario.
- Apoyar a personas, que estén en situación de riesgo de exclusión o exclusión, en los déficits que presentan en su cuidado y/o protección.



Esp. kodea: 2025CHOZ0017
Titularra: GIZARTE ZERBITZUAK

Gaia: Dekretuko zorroaren 1.3.zerbitzua kontratatzea
(Kale heziketa eta bazterketa arrikuan daudenei
lagun egite soziala)

Familia eta/edo pertsona heldu bati 2. zerbitzua eskaintzeko erabakia, baliabide hori martxan jartzea beharrezkotzat jotzen den egoera bat detektatuz eta diagnostikatuz hasten den prozesu baten emaitzaren araberakoa da.

Zerbitzu horiek abian jartzeaz arduratzen den lanbide-figura kasuaren ardura duen gizarte-langilearena da, udal honetako gizarte-zerbitzuen sailari atxikita dagoena. Gizarte- eta hezkuntza-arloko esku-hartze taldeak hautemandako egoeren egoera hautemateko, motibatze eta baloratzeko prozesuan parte hartu ahal izango du, hala eskatzen bada.

Interesdunek laguntza horiek onartzea borondatezkoa da.
Interesdunek laguntza horiek onartzea borondatezkoa da.

Salbuetsita geratzen dira kasuaren ardura duen gizarte-langileak zehazten ez dituen hezkuntza-jarduerak edo udalaren eskumen-betebeharrei erantzuten ez dietenak.

Baliabide hori honela zehazten da:

Gizarte- eta hezkuntza-arloko banakako, familiako, taldeko eta komunitateko laguntza. Esku-hartzeak garatzeko, honako espazio hauek aurreikusi dira:

- ✓ Helduaren/familiaren helbidea.
- ✓ Zerbitzuaren udal ekipamendua
- ✓ Ingurune irekia (kalea eta baliabide eta zerbitzu komunitario kulturalak, aisia eta denbora libre, prestakuntza-enplegua, etab.).

La decisión de ofrecer a una familia y/o persona adulta el servicio 2 depende del resultado de un proceso que se inicia con la detección y diagnóstico de una situación en la que se valore como necesaria la puesta en marcha de dicho recurso.

La figura profesional responsable de la puesta en marcha de dichos servicios es la de la trabajadora social responsable del caso, adscrita al departamento de servicios sociales de este ayuntamiento. El equipo de intervención socioeducativa podrá participar en el proceso de detección, motivación y valoración de la situación de las situaciones detectadas, si así se requiere.

La aceptación por parte de las personas interesadas de dichos apoyos tiene carácter voluntario.
La aceptación por parte de las personas interesadas de dichos apoyos tiene carácter voluntario.

Quedan excluidas las actuaciones educativas que no estén determinadas por la trabajadora social responsable del caso o que no respondan a las obligaciones competenciales municipales.

Este recurso se concreta en:

Apoyo socioeducativo de carácter individual, familiar-grupal y comunitario. De cara al desarrollo de las intervenciones se contemplan los siguientes espacios:

- ✓ Domicilio de la persona adulta/familia.
- ✓ Equipamiento municipal del servicio
- ✓ Medio Abierto (calle y recursos y servicios comunitarios culturales, ocio y tiempo libre, formativos-empleo, etc.).



Esp. kodea: 2025CHOZ0017
Titularra: GIZARTE ZERBITZUAK

Gaia: Dekretuko zorroaren 1.3.zerbitzua kontratatzea
(Kale heziketa eta bazterketa arrikuan daudenei
lagun egite soziala)

Se orientan a:

Helburu hauek dituzte:

- Norberaren, harremanen, antolaketaren eta familiaren gaitasunak (jarrerak, gaitasunak, ezagutzak, irizpideak, jarraibideak eta/edo trebetasunak) eskuratzeko eta garatzeko aukera ematea, modu autonomoan moldatzeko, gizarteratzeko eta familian eta komunitatean bizikidetzatza egokia izateko.
- Egokiagoak ez diren ohitura, portaera, pertzepzio, sentimendu eta jarreraren ordezkari egokiagoak diren beste batzuk erabiltzeko aukera ematea.
- Familia-bizikidetzatza hobetzea, hala badagokio.
- Gizarteratzen laguntzea.

Erreferentzia gisa, esku hartzeko taldearen dedikazio-banaketa hau ezartzen da:

Zuzeneko esku-hartzea (zerbitzu-orduen urteko % 70-80):

- ✓ Eguneroko jardueraren bidez (esku-hartzea eta kaleko lana) arrisku-egoerak eta/edo bazterketa-egoerak hautematea.
- ✓ Banakako, familiako, taldeko eta komunitateko esku-hartzea garatzea.
- ✓ Eragile, baliabide eta zerbitzu komunitarioekiko esku-hartzeak batera garatzeko koordinazioa.

Zeharkako esku-hartzea (zerbitzu-orduen urteko % 20-30):

- Posibilitar la adquisición y el desarrollo de capacidades (actitudes, aptitudes, conocimientos, criterios, pautas y/o habilidades) personales, relacionales y organizativas y familiares que favorezcan el desenvolvimiento autónomo, la inclusión social y la adecuada convivencia en el medio familiar y comunitario.
- Posibilitar la sustitución de hábitos, comportamientos, percepciones, sentimientos y actitudes que resulten inadecuados por otros más adaptados.
- Mejorar la convivencia familiar en su caso.
- Facilitar su inclusión social

A modo de referencia, se establece la siguiente distribución de dedicación del equipo de intervención:

Intervención directa (70%-80%horas anuales servicio):

- ✓ Detección de situaciones de riesgo y/o exclusión a través de la actividad cotidiana (intervención y trabajo de calle).
- ✓ Desarrollo de la intervención individual, familiar-grupal y comunitaria.
- ✓ Coordinación de cara a desarrollo conjunto de las intervenciones con agentes, recursos y servicios comunitarios.

Intervención indirecta (20-30%% horas anuales servicio):



Esp. kodea: 2025CHOZ0017
Titularra: GIZARTE ZERBITZUAK

Gaia: Dekretuko zorroaren 1.3.zerbitzua kontratatzea
(Kale heziketa eta bazterketa arrikuan daudenei
lagun egite soziala)

- ✓ Kasu planarekin lotutako esku-hartzeen diagnostikoa eta plangintza (banakakoak, taldeak-familiak, komunitarioak).
- ✓ Kasuaren ardura duten oinarrizko gizarte-langileekin koordinatzea.
- ✓ Zerbitzuaren ardura duen gizarte-langilea koordinatzea, zerbitzuaren jarraipena egiteko.
- ✓ Garatutako banakako, taldeko eta familiako esku-hartzeen eta esku-hartze komunitarioen esku-hartzeak ebaluatzea.
- ✓ Memoria eta hobekuntza-proposamenak egitea.
- ✓ Diagnóstico y Planificación de las intervenciones en relación con el Plan de Caso (individuales, grupales-familiares, comunitarias).
- ✓ Coordinación con las Trabajadoras Social de Base responsable de caso.
- ✓ Coordinación la Trabajadora Social responsable del Servicio para seguimiento de este.
- ✓ Evaluación de las intervenciones de las intervenciones individuales, grupales-familiares, y comunitarias desarrolladas.
- ✓ Elaboración de memoria y propuestas de mejora.

Kasu bakoitzean garatu beharreko hezkuntza-arloko esku-hartzeak gehienez ere 6 hilabeteko iraupena izango du. Salbuespenezko kasuetan, kasuaren ardura duen gizarte-langilearen irizpidearen arabera, 3 hilabeteko luzapena planteatu ahal izango da.

Hezkuntzako esku-hartzearen intentsitateari dagokionez, gehienez 4 ordu astean kasu bakoitzerako.

Zerbitzu honek beste eremu batzuetako (eskola-eremua, osasun-eremua...) beste profesional batzuekin egin beharreko koordinazio-orduak esku hartzeko ordutzat hartuko dira (aurrez adierazitako esku hartzeko ordu-kopuruaren mugarekin).

La intervención educativa a desarrollar en cada caso tendrá una duración máxima de 6 meses. En casos excepcionales a criterio de la trabajadora social responsable del caso podrá plantearse una prórroga de 3 meses.

En cuanto a la intensidad de la intervención educativa, se establece un máximo de 4 horas semanales para cada caso.

Las horas de coordinación a realizar desde este servicio con otros profesionales de otros ámbitos (ámbito escolar, sanitario...) se contemplarán como horas de intervención (dentro del tope de número de horas de intervención marcado anteriormente).



Esp. kodea: 2025CHOZ0017
Titularra: GIZARTE ZERBITZUAK

Gaia: Dekretuko zorroaren 1.3.zerbitzua kontratatzea
(Kale heziketa eta bazterketa arrikuan daudenei
lagun egite soziala)

6. LOTE 2 ZERBITZUAREN HARTZAILEAK.

18 urtetik gorako pertsonak eta/edo bazterkeria-arriskuan dauden familiak, egoera horri aurre egiteko laguntza edo orientazioa behar dutenak.

6. PERSONAS DESTINATARIAS DEL LOTE 2.

Personas mayores de 18 años y/o familias en situación de riesgo de exclusión o exclusión social que precisen apoyo u orientación para afrontar dicha situación.

7. LOTE 2 ZERBITZUAN JARDUTEKO 2. PROZEDURA.

Esku-hartzearen hasierari eta amaierari buruzko proposamena kasuaren ardura duen gizarte-langileari dagokio, eta Gizarte Zerbitzuen zinegotzi delegatuaren ebazpen bidez erabakiko da.

Kasua detektatu ondoren, gizarte-langilea enpresa esleipendunarekin harremanetan jarriko da esku-hartzea hasteko.

Esku-hartze sozioedukatiboko taldeak egoeraren balorazioa eskatzen duen egoeraren bat hauteman badu oinarritzko gizarte-zerbitzuen aldetik, saileko arduradunari helaraziko dio.

Gizarte-langilea prozeduraren fase hauek gauzatzeaz arduratuko da:

- ✓ Diagnostikoa
- ✓ Esku-hartze Plana
- ✓ Esku hartzeko plana berrikustea
- ✓ Kasua ixtea
- .

Esku hartzeko taldeari dagokionez, honako eginkizun hauek izango ditu:

7. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN LOTE 2.

La propuesta sobre el inicio y la finalización de la intervención corresponde a la trabajadora social responsable del caso, que será acordada mediante resolución de la concejalía delegada de Servicios Sociales.

Una vez detectado el caso, la trabajadora social se pondrá en contacto con la empresa adjudicataria para el inicio de su intervención

En el caso de que el equipo de intervención socioeducativa haya detectado alguna situación que requiera de la valoración de la situación por parte de los servicios sociales de base, lo trasladará al responsable del departamento.

La trabajadora social será la responsable de llevar a cabo las siguientes fases del procedimiento:

- ✓ Diagnóstico
- ✓ Plan de Intervención
- ✓ Revisión del plan de intervención
- ✓ Cierre del caso.

Respecto del equipo de intervención, están serán sus funciones:



Esp. kodea: 2025CHOZ0017
Titularra: GIZARTE ZERBITZUAK

Gaia: Dekretuko zorroaren 1.3.zerbitzua kontratatzea
(Kale heziketa eta bazterketa arrikan daudenei
lagun egite soziala)

- Antzemandako arrisku-egoerak edo gizarte-bazterketako egoerak saileko arduradunari helaraztea, balioets ditzan.
- Kasu-planean jasotako jarduerak egitea.
- Gizarte-zerbitzuek eskatzen duten ahozko eta idatzizko informazio guztia ematea.
- Kasu-planaren definizioan parte hartzea, udaleko gizarte-zerbitzuetako profesionalekin batera.
- Programa garatzeko behar diren baliabide pertsonal eta teknikoak ematea.
- Egindako esku-hartzeari buruz eskatzen zaizkion txostenak egitea. Gutxienez, kasuaren bilakaerari buruzko txosten bat eta amaierako txosten bat beharko dira.
- Kasu-planean jasotako jarduerak egitea.
- Gizarte-zerbitzuetatik bideratutako pertsonak berehala artatzea.
- Trasladar al responsable del departamento las situaciones de riesgo o exclusión social detectadas para su valoración
- Realizar las actuaciones contempladas en el plan de caso
- Aportar cuanta información oral y escrita sea requerida desde servicios sociales.
- Participar en la definición del plan de caso junto con las profesionales de los servicios sociales municipales
- Aportar los recursos personales y técnicos necesarios para el desarrollo del programa
- Emitir los informes que sobre la intervención realizada se le requiera. Será necesario mínimamente un informe de evolución del caso y un informe final de cierre.
- Realizar aquellas actividades contempladas en el plan de caso.
- Atender a las personas derivadas desde servicios sociales de forma inmediata.

8.- GIZA BALIABIDEAK ETA DEDIKAZIOA

8.1. Giza baliabideak 1. lotean.

1. zerbitzua emango duen enpresaren langileek honako baldintzak bete beharko dituzte:

8.- RECURSOS HUMANOS Y DEDICACIÓN

8.1. Recursos humanos para el lote 1.

El personal adscrito al servicio 1 estará compuesto por:



Esp. kodea: 2025CHOZ0017
Titularra: GIZARTE ZERBITZUAK

Gaia: Dekretuko zorroaren 1.3.zerbitzua kontratatzea
(Kale heziketa eta bazterketa arrikuan daudenei
lagun egite soziala)

Gizarte Hezitzaileak

- Lantaldea gutxienez lau hezitzailek osatuko dute, eta guztira haien lanaldia, 3 lanaldi osoren baliokidea izan beharko da, Gipuzkoako Eskuhartze Sozialaren Hitzarmen Kolektiboaren arabera. Lantalde hau mistoa izango da generoari dagokionean.
- Zerbitzuan jardungo duten langile guztiek Gizarte Hezkuntzan Gradua edo Diplomatura izan behar dute, edo Gizarteratzeko Goi Mailako teknikari tituluduna izatea.
- Halaber, C1 euskarako maila (EGA) egiaztatu beharko dute. Ikus hizkuntza irizpidea (13. atala).

Koordinatzailea

Enpresa adjudikaziodunak bermatuko du bere giza baliabideen bidez lantaldearen arduradun bat, zeinak egingo baititu aholkularitza zereginak, orientazioa eta gainbegiratze teknikoak, eta honako funtzio hauek izango ditu

- Urte osoko antolaketa eta funtzionamendua zein izango den proposatzea, taldeko hezitzaileen iritzia kontuan harturik.
- Programatutako jarduera guztiak eta kasu guztiak gainbegiratzea.
- Zerbitzuaren funtzionamendua aztertu eta beharrezkoak ikusten diren hobekuntzak proposatzea.
- Udaleko Gizarte Zerbitzuekin eta Gazteria Sailarekin koordinatzea.

Educadores/as sociales

- El equipo estará formado mínimamente por cuatro personas educadoras, que en su conjunto deberán alcanzar el equivalente a 3 jornadas completas, según el Convenio Colectivo de Intervención Social de Gipuzkoa.
Dicho equipo deberá ser mixto, en cuanto a género.
- Todas las personas educadoras deberán estar en posesión del Grado o Diplomatura en Educación Social o el título de Técnico Superior en Integración Social .
- Así mismo, deberán acreditar el nivel de euskera C1 (EGA). Ver criterios lingüísticos (apartado 13).

Persona coordinadora

La empresa adjudicataria garantizará a través de los recursos humanos que posea una figura responsable del equipo que realizará tareas de asesoramiento, orientación y supervisión técnica, y que tendrá las siguientes funciones:

- Proponer la organización y funcionamiento anual, contando con la opinión del equipo de educadores.
- Supervisión de todas las actividades programadas y de los casos
- Analizar el funcionamiento del servicio y proponer las mejoras que se consideren necesarias.
- Coordinarse con los servicios sociales y el departamento de juventud del ayuntamiento.



Esp. kodea: 2025CHOZ0017
Titularra: GIZARTE ZERBITZUAK

Gaia: Dekretuko zorroaren 1.3.zerbitzua kontratatzea
(Kale heziketa eta bazterketa arriku daudenei
lagun egite soziala)

- Egoerak hala eskatzen duenean beste gizarte eragile batzuekin koordinatzea: tokiko erakundeak, ikastetxeak, beste zerbitzu publiko batzuk, herriko elkarteak, e.a.

- Cuando la situación lo requiera, coordinarse con otros agentes sociales: entidades locales, centros educativos, otros servicios públicos, asociaciones locales, etc.

Eta honako baldintzak bete beharko ditu:

- Pertsona horrek izan behar du, Gizarte Zientzien eremuko gradua, diplomatura edo lizentziatura (Gizarte Hezkuntza, Gizarte Lana, Psikologia, Psikopedagogia, Pedagogia...), edo Gizarteratzeko Goi Mailako teknikari tituluduna izatea.
- Era berean, koordinazio lanaz arduratuko den langile horrek ere euskarako C1 maila edo baliokidea izan beharko du. Ikus hizkuntza irizpidea (9. atala).

Y deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Esta persona deberá tener una titulación de grado, diplomatura o licenciatura del ámbito de las ciencias sociales (Educación Social, Trabajo Social, Psicología, Psicopedagogía, Pedagogía...), o el título de Técnico Superior en Integración Social .
- Así mismo, la persona responsable de la coordinación deberá también acreditar el nivel de euskara C1 o equivalente. Ver criterios lingüísticos (apartado 13).

Arduradun horren lanaldia izango da lanaldi oso baten % 25a.

La jornada a realizar por este responsable será del 25 % de una jornada completa.

Haurrak eta nerabeak babesteko sistemaren aldaketari buruzko legedian xedatutakoaren arabera, Delitugile sexualen Erregistro Nagusian sartu gabe dagoela egiaztatzen duen ziurtagiria aurkeztu beharko dute langile guztiek.

En cumplimiento de lo establecido por la legislación en materia de protección a la infancia y adolescencia, todas las personas que trabajen en los Servicios deberán presentar el certificado que acredita la no inscripción en el Registro Central de Delincuentes Sexuales.

8.Lote 2ko giza baliabideak.

8.2. Recursos humanos para el lote 2

2. loteari atxikitako langileak honako hauek izango dira:

El personal adscrito al lote 2 estará compuesto por:

Hezitzaileak:

Educadores/as:

- Taldea 2 hezitzailek osatuko dute, horietako bat lanaldi osokoa (% 100) eta bestea % 50eko lanaldiarekin, Gipuzkoan esku-hartze sozialari buruz indarrean dagoen hitzarmen kolektiboaren arabera.

- El equipo estará formado por 2 personas educadoras, una de ellas a jornada completa (100%) y la otra con una jornada del 50%, de acuerdo con el



Esp. kodea: 2025CHOZ0017
Titularra: GIZARTE ZERBITZUAK

Gaia: Dekretuko zorroaren 1.3.zerbitzua kontratatzea
(Kale heziketa eta bazterketa arrikuan daudenei
lagun egite soziala)

- Talde horrek mistoa izan beharko du, generoari dagokionez.	convenio colectivo vigente de intervención social de Gipuzkoa. Dicho equipo deberá ser mixto, en cuanto a género
Hezitzaile guztiek Gizarte Hezkuntzako gradua edo diplomatura edo Gizarteratzeko goi-mailako teknikariaren titulua izan beharko dute.	Todas las personas educadoras deberán estar en posesión del Grado o Diplomatura en Educación Social o el título de Técnico Superior en Integración Social
Baztertuta edo baztertuta geratzeko arriskuan dauden pertsonekin gizarte- eta hezkuntza-arloko esku-hartzeetan gutxienez 3 urtetako esperientzia egiaztatua izatea.	Experiencia acreditada de al menos 3 años en intervenciones socioeducativas con personas en situación de riesgo de exclusión o exclusión.
Halaber, C1 (EGA) euskara-maila egiaztatu beharko dute. Ikusi hizkuntza-irizpideak (13. atala).	Así mismo, deberán acreditar el nivel de euskera C1 (EGA). Ver criterios lingüísticos (apartado 13).

Koordinatzailea

Enpresa esleipendunak, giza baliabideen bitartez, aholkularitza-, orientazio- eta gainbegiratze-lanak egingo dituen taldearen figura arduradun bat duela bermatuko du.

- Zuzeneko esku-hartzea egiten duten pertsonen: familia-langileei eta psikologoei.
- Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetako profesionalei.

Arduradun horrek lanaldi osoaren % 25eko lanaldia egingo du.

Persona coordinadora

La empresa adjudicataria garantizará a través de los recursos humanos que posee una figura responsable del equipo que realizará tareas de asesoramiento, orientación y supervisión técnica

- A las personas que realizan una intervención directa: trabajadores familiares y psicólogos/as
- A los profesionales de los Servicios Sociales de base.

La jornada a realizar por este responsable será del 25% de una jornada completa.



Esp. kodea: 2025CHOZ0017
Titularra: GIZARTE ZERBITZUAK

Gaia: Dekretuko zorroaren 1.3.zerbitzua kontratatzea
(Kale heziketa eta bazterketa arrikuan daudenei
lagun egite soziala)

Pertsona horrek izan behar du, Gizarte Zientzien eremuko gradua, diplomatura edo lizentziatura (Gizarte Hezkuntza, Gizarte Lana, Psikologia, Psikopedagogia, Pedagogia...), edo Gizarteratzeko Goi Mailako teknikari tituluduna izatea, eta kreditatu beharko du gutxienez 3 urteko esperientzia baduela eskuhartzea psikosozial eta gizahezitzaileko eskuhartze taldeen superbisio eta koordinazio arduretan.

Era berean, koordinazio lanaz arduratuko den langile horrek ere euskarako C1 maila edo baliokidea izan beharko du. Ikus hizkuntza irizpidea (9. atala).

Esta persona deberá tener una titulación de grado, diplomatura o licenciatura del ámbito de las ciencias sociales (Educación Social, Trabajo Social, Psicología, Psicopedagogía, Pedagogía...), o el título de Técnico Superior en Integración Social, y acreditar experiencia de al menos 3 años en supervisión y coordinación de equipos de intervención psicosocial y socioeducativa

Así mismo, la persona responsable de la coordinación deberá también acreditar el nivel de euskara C1 o equivalente. Ver criterios lingüísticos (apartado 13)

9.- BALIABIDE MATERIALAK

Honako baliabide materialak jarriko dira zerbitzuaren eskura:

- Ordenagailua, inprimagailua eta telefonodun bulegoa hezitzaileentzat.
- Hezitzaileek nerabeekin zenbait ekintza garatzeko udal ekipamenduak erabiltzeko aukera izango dute, dagokion sailaren baimenarekin.
- Urtean zehar garatuko diren ekintzak eta hauek burutzeko beharrezko material gastuak, Udalak finantzatuko ditu ekitaldi bakoitzeko udal aurrekontuetan jasotako muga barruan.

9.- RECURSOS MATERIALES

Se pondrán a disposición de los servicios los siguientes recursos materiales:

- Despacho equipado con ordenador, impresora y teléfono.
- El equipo educativo podrá utilizar los equipamientos municipales, previa autorización del correspondiente departamento, para desarrollar actividades relacionadas con el objeto del contrato.
- Las actividades a desarrollar durante el año y el gasto de material necesario para llevarlas a cabo serán financiadas por el ayuntamiento dentro de los límites recogidos en los presupuestos municipales de cada ejercicio.



Esp. kodea: 2025CHOZ0017
Titularra: GIZARTE ZERBITZUAK

Gaia: Dekretuko zorroaren 1.3.zerbitzua kontratatzea
(Kale heziketa eta bazterketa arrikuan daudenei
lagun egite soziala)

10.- ZERBITZUAREN EGUTEGIA

Lotea 1:

Urte osoan emango den zerbitzua gutxienez 4.776 ordutakoa izango da (hezitzaile bakoitzak 1.592 ordu), asteko 35 ordu, astelehenetik larunbatera, 5 egunetan banatuta.

Zerbitzuaren eskaintza urte osoan zehar bermatu beharko da abuztuan izan ezik. Zio desberdinengatik eratorritako bajak estali beharko ditu enpresak, gehienez ere, 3 eguneko epean.

Lotea 2:

Urte natural batean emandako zerbitzua 2.388 ordutakoa izango da gutxienez (1.592 ordu hezitzaile % 100 eta 796 ordu hezitzaile % 50).

Zerbitzua urte osoan bermatu behar da, abuztuan izan ezik. Enpresak gehienez 3 eguneko epean estali beharko ditu gerta daitezkeen baja-egoerak.

11.- JUSTIFIKAZIOA

Hilero fakturazioarekin batera honako dokumentuak aurkeztuko dira:

- Soldatak eta TC-ak ordainduta izanaren egiaztagiria
- Ekintzen eta material erosketen txostena, dagozkion gastu eta sarreren xehetasunarekin.

Sei hilean behin:

10.- CALENDARIO DEL SERVICIO

Lote 1:

El servicio prestado durante un año natural ascenderá como mínimo a 4.776 horas (a razón de 1.592 horas cada educador), con una dedicación semanal de 35 horas, de lunes a sábado, repartidas en 5 días.

El servicio debe quedar garantizado durante todo el año excepto agosto. La empresa tendrá que dar cobertura a las situaciones de baja que se pudieran dar en un plazo máximo de 3 días.

Lote 2:

El servicio prestado durante un año natural ascenderá como mínimo a 2.388 horas (a razón de 1.592 horas educador/a 100% y 796 horas educador/a a 50%).

El servicio debe quedar garantizado durante todo el año excepto agosto. La empresa tendrá que dar cobertura a las situaciones de baja que se pudieran dar en un plazo máximo de 3 días

11.- JUSTIFICACIÓN

Mensualmente junto con la facturación se presentará :

- Documento acreditativo del pago de salarios y los TC.
- Informe de actividades y compra de material con el correspondiente desglose de gastos e ingresos.

Semestralmente:



Esp. kodea: 2025CHOZ0017
Titularra: GIZARTE ZERBITZUAK

Gaia: Dekretuko zorroaren 1.3.zerbitzua kontratatzea
(Kale heziketa eta bazterketa arrikuan daudenei
lagun egite soziala)

- Zerbitzuaren balorazioa eta hobekuntzarako proposamenak.

Urtekoa:

- Egindako lanaren urteko memoria.
- Zerbitzuko hartzaileei eta esku-hartzean inplikaturiko hainbat agenterik egindako asebetetze inkestaren emaitza (ikastetxeak, osasun-zentroak, aisialdi zerbitzuak, ...).

- Valoración del servicio y propuestas de mejora.

Anualmente:

- Memoria anual del trabajo desarrollado.
- Resultado de la encuesta de satisfacción realizada a las personas destinatarias del servicio y a diferentes agentes implicados en la intervención (centros escolares, centros de salud, servicios de tiempo libre, ...).

12.- UDALAREN EGINBEHARRAK

Gizarte Zerbitzuek eta Gazteria departamentuek koordinatuko dute Ingurune Irekian Gizarte Heziketa Zerbitzua eta hauek izango dira beteko dituzten funtzioak:

- Ingurune Irekian Gizarte Heziketa Zerbitzuaren jarraipena eta kontrola egitea.
- Zerbitzua egokitzea herriko errealitatera eta hartzaileen beharretara.
- Kale hezitzaile taldearekin eta koordinatzailearekin aldiro koordinatzea.
- Zerbitzuaren finantzaketa baliabideak koordinatzea.
- Zerbitzuaren edozein hobekuntza planteatzea.

12.- OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO

El servicio de Intervención Socioeducativa en Medio Abierto estará coordinado por los departamentos de Servicios Sociales y Juventud, y éstas son las funciones que deberán cumplir:

- Seguimiento y control del servicio de Intervención Socioeducativa en Medio Abierto.
- Adecuar el servicio a la realidad local y a las necesidades de las personas destinatarias del mismo.
- Coordinarse de manera periódica con el equipo de educación de calle y la persona coordinadora.
- Coordinar los recursos de financiación del servicio.
- Plantear cualquier mejora del servicio.



Esp. kodea: 2025CHOZ0017
Titularra: GIZARTE ZERBITZUAK

Gaia: Dekretuko zorroaren 1.3.zerbitzua kontratatzea
(Kale heziketa eta bazterketa arrikuan daudenei
lagun egite soziala)

- Udaleko gainontzeko sailekin elkarlanean aritzea barne koherentzia mantenduz.

- Colaborar con los distintos departamentos del Ayuntamiento manteniendo la coherencia interna.

Gizarte-bazterkeria jasateko arriskuan dauden pertsonen laguntzeko zerbitzua gizarte-zerbitzuetako udal-sailak koordinatuko du.

El servicio de Acompañamiento para personas en situación de riesgo de exclusión social estará coordinado por el departamento municipal de servicios sociales.

13.- KONTRATUAREN HIZKUNTZA IRIZPI-DEAK.

Hizkuntza-betebeharrak

Kontratazio honek nahitaez bete behar du hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea, Euskal Autonomia Erkidegoko Autonomia Estatutuaren 6. artikuluan ezarria eta Euskararen erabilera normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legean eta hori garatzen duten arauetan erregulatua, besteak beste, azaroaren 19ko 179/2019 Dekretuan (<https://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2019/11/1905415e.pdf>) eta Arrasateko udalaren erabilera normalizatzeko planean jasotakoa

Horiek guztiak erreferentzia gisa hartuta, kontratazio honetan ondorengo irizpideak kontuan hartu beharko dira hizkuntzari dagokionez

Zerbitzua emango duen pertsonalak bete beharreko baldintzak

13.- CRITERIOS LINGÜÍSTICOS DEL CONTRATO.

Requisitos lingüísticos

Esta contratación se halla sujeta obligatoriamente al régimen de doble oficialidad lingüística establecido por el Estatuto de Autonomía del País Vasco en su artículo 6º y regulado por la Ley Básica 10/1982, de 24 de noviembre, de Normalización del Uso del Euskera, y por la normativa que la desarrolla, entre otros el Decreto 179/2019, de 19 de noviembre (<https://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2019/11/1905415e.pdf>), y el Plan para la normalización del uso del euskera en los servicios municipales de Mondragón.

Tomando como referencia todo ello, en la presente contratación, en relación con el euskera se deberán tomar en cuenta los siguientes criterios:

Requisitos a cumplir por el personal prestatario del servicio



Esp. kodea: 2025CHOZ0017
Titularra: GIZARTE ZERBITZUAK

Gaia: Dekretuko zorroaren 1.3.zerbitzua kontratatzea
(Kale heziketa eta bazterketa arrikuan daudenei
lagun egite soziala)

Gizarte hezitzaileek Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialak ondo menperatu beharko dituzte, ahoz eta idatziz, eta euskarazko gaitasunari dagokionez **C-1 euskara gaitasuna** egiaztatu beharko dute.

Hizkuntza gaitasuna egiaztatzeko honako bi bideak erabili ahal izango dira:

- Zerbitzua eman behar du(t)en pertsonak/ek eskatutako hizkuntza gaitasuna dauka(te)la ziurtatzen duen agiria aurkeztea edo,
- Arrasateko Udalak erabakitako froga egitea.

Era berean, enpresa kontratatu eta geroago zerbitzua emango duen pertsona berririk sartuko balitz, horiek ere euskara-gaitasuna egiaztatu beharko dute.

Plegu honetan zehaztutako zerbitzua emateko enpresa adjudikazio-hartzaileak proposatu dituen pertsonak ez badituzte betetzen atal honetako baldintzak, enpresa adjudikazio-hartzaileak zerbitzua emateko beste pertsona batzuk aurkeztu beharko ditu. Azken hauei ere dagozkion probak egingo zaizkie, eta langile horiek ere ez badituzte probak gainditzen, Udalak kontratua deuseztatu ahal izango du. Hori gertatuz gero, enpresak ez du izango kalte-ordainik erreklamatzeko eskubiderik eta gainera galdu egingo du ezarritako behin betiko fidantza.

Hizkuntzaren erabilera eta jarraipena:

Udalaren ohiko lan-hizkuntza euskara izanik, kontratatutako enpresaren eta udalaren arteko

El personal educador deberá dominar las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca —oralmente y por escrito—; y en cuanto a la competencia lingüística en euskera, deberán acreditar el **nivel de competencia C-1 en euskera**.

La competencia lingüística podrá acreditarse de estas dos maneras:

- Presentación de un documento que acredite que la(s) persona(s) que prestará(n) el servicio tiene(n) la competencia lingüística exigida.
- Realización de la prueba que determine el Ayuntamiento de Mondragón.

Así mismo, en caso de que, tras contratar a la empresa, se incorporen nuevas personas para la prestación del servicio, estas también deberán acreditar su competencia lingüística en euskera.

En caso de que las personas propuestas por la empresa adjudicataria para la prestación del servicio establecido en el presente pliego no cumplieran las condiciones mencionadas en este apartado, la empresa adjudicataria deberá presentar otras personas candidatas para la prestación del servicio, que serán así mismo sometidas a las pruebas pertinentes, y, en caso de que tampoco las superen, el ayuntamiento podrá rescindir el contrato, sin que la empresa adjudicataria pueda reclamar derecho a indemnización alguna y, además, con pérdida de la fianza definitiva.

Uso y seguimiento del idioma:

La lengua de trabajo habitual en el ayuntamiento es el euskera, de modo que las relaciones



Esp. kodea: 2025CHOZ0017
Titularra: GIZARTE ZERBITZUAK

Gaia: Dekretuko zorroaren 1.3.zerbitzua kontratatzea
(Kale heziketa eta bazterketa arrikuan daudenei
lagun egite soziala)

harreman administratiboak euskaraz bideratuko dira, bai ahoz eta bai idatziz.

Oro har, udal langile zein ordezkari politikoez harremanak euskaraz izango dira. Eta udalean aurkezteko txostenak eta memoria ere euskaraz izango dira normalean, baina publiko egin behar badira edo euskaraz ulertzen ez duen familiaren bati bidali beharrekoak badira, euskaraz eta gaztelaniaz aurkeztuko dira.

Zerbitzuaren hartzaileekiko harremanetan ere euskararen erabilera bultzatuko da, Arrasateko Udalak onartuta dituen hizkuntza irizpideen arabera. Hemen orientabide batzuk:

- **Ahozko harremanetan:**

Oro har, lehen hitzak beti euskaraz izango dira eta jarrera proaktiboa izango da; hau da, mezu hartzaileak euskara ulertzen badu euskaraz jarraitzeko gonbita egingo zaio (“ahobizi” jarrera).

Harremana banakakoa denean, aurrez aipatutako “ahobizi” jarrera izango da, ahal bada euskararen erabilera bultzatzeko, baina hartzailearen arabera moldatuko da hizkuntza.

Hartzaile multzoa denean, euskararen erabilera bultzatzeko aukera desberdinak aztertuko dira (Udaleko Euskara Zerbitzuan eska daiteke aholkularitza). Irizpide orokor moduan, Udalak aukera hauek bultzatzen ditu:

- Partaideen gehiengoak euskara ulertzen badu, euskaraz izatea azalpen nagusiak eta

administrativas entre la empresa contratada y el ayuntamiento se harán en euskera, tanto las orales como las escritas.

En general, las relaciones con las personas trabajadoras municipales y representantes políticas serán en euskera. Así mismo, los informes y la memoria que se hayan de presentar en el ayuntamiento también serán normalmente en euskera, pero si deben hacerse públicos o se han de enviar a alguna familia que no entienda euskera, se presentarán en euskera y castellano.

También se potenciará el uso del euskera en las relaciones con las personas destinatarias del servicio, de acuerdo con los criterios lingüísticos aprobados por el Ayuntamiento de Mondragón. He aquí algunas orientaciones:

- **En las relaciones orales:**

En general, las primeras palabras serán siempre en euskera, con una actitud proactiva; es decir, si la persona receptora entiende euskera, invitándole a seguir en dicha lengua (actitud de «ahobizi»).

Cuando la relación sea individual, con el fin de fomentar el uso del euskera se adoptará dicha actitud de “ahobizi” siempre que sea posible, pero se adaptará la lengua en función de la persona destinataria.

Cuando se trate de un colectivo de personas destinatarias, se estudiarán diferentes alternativas para impulsar el uso del euskera (se puede solicitar asesoramiento en el Servicio Municipal de Euskera). Como criterio general, el ayuntamiento impulsa las siguientes opciones:

- Si la mayoría de personas participantes entiende euskera, se utilizará el euskera y



Esp. kodea: 2025CHOZ0017
Titularra: GIZARTE ZERBITZUAK

Gaia: Dekretuko zorroaren 1.3.zerbitzua kontratatzea
(Kale heziketa eta bazterketa arriku daudenei
lagun egite soziala)

euskara ulertzen ez dutenei bakarkako azalpenak ematea.

- Partaideen gehiengoak euskara ulertzen ez badu, eta saio bakarra egin beharra badago, saioa nagusiki gaztelaniaz izan arren, euskarari sarbidea emango zaio eta euskaraz egin nahi dutenei aukera bermatuko zaie.

- **Idatzizko harremanak:**

- Euskara ulertzen duten guztiekin harremanak euskara hutsean bultzatuko dira eta gainontzekoekin euskaraz eta gaztelaniaz, euskarari lehentasuna emanda.
- Zerbitzuaren barne egiten diren jardueretan dokumentazioa (bilera-deiak, aktak, txostenak, ekintza-plana...) euskaraz edo, behar denean, elebitan (euskaraz eta gaztelaniaz) sortuko du enpresak.

Bestalde, erabiliko diren euskarazko mezuak (ahozkoak zein idatzizkoak) zuzenak eta ulergarriak direla bermatu beharko da.

Azkenik, zerbitzu-kontratazioa bultzatu duen udal zerbitzuak egingo du hizkuntza-irizpideak betetzearen jarraipena (Euskara Zerbitzuarekin adostutako ildo jarraituz), gainerako baldintzen jarraipena egiten duen moduan. Eta horren berri emango dio Udaleko Euskara Zerbitzuari, neurri zuzentzaileak behar badira horiek proposatu ditzan.

se darán explicaciones individuales a quienes no lo entiendan.

- Si la mayoría de personas participantes no entiende el euskera, y si hubiera que hacer forzosamente una única sesión, esta será mayoritariamente en castellano pero también se dará presencia al euskera y se garantizará la posibilidad de utilizar dicha lengua a quienes quieran hacerlo.

- **En las relaciones escritas:**

- Las relaciones con todas las personas que entiendan el euskera se procurará que sean exclusivamente en dicha lengua, y con el resto de personas en euskera y en castellano, dando prioridad al euskera.
- En las actividades que se realicen dentro del servicio, la empresa generará la documentación (convocatorias de reuniones, actas, informes, plan de acción...) en euskera o, en su caso, en bilingüe (euskera y castellano).

Por otro lado, se deberá garantizar que los mensajes en euskera que se vayan a utilizar (tanto orales como escritos) sean correctos y adecuados.

Finalmente, el servicio municipal que haya promovido la contratación del servicio realizará el seguimiento del cumplimiento de los criterios lingüísticos indicados (siguiendo las líneas acordadas con el Servicio de Euskera), de igual modo al del resto de condiciones. A continuación, lo comunicará al Servicio de Euskera para que, en caso necesario, proponga las medidas correctoras necesarias.



Esp. kodea: 2025CHOZ0017
Titularra: GIZARTE ZERBITZUAK

Gaia: Dekretuko zorroaren 1.3.zerbitzua kontratatzea
(Kale heziketa eta bazterketa arrikuan daudenei
lagun egite soziala)

14.- KONTRATUAREN INGURUMEN IRIZPIDEAK

Zerbitzu honek hainbat aspektu txertatu beharko du, hala nola kontsumo kritikoa eta ingurumenaren errespetua.

Adjudikaziodunak konpromisoa hartu beharko du ingurumen arau hauek jarraitzeko:

a) Udalarekiko koordinazio lanetan:

Erabakitzea zer dokumentazioa entregatu behar den inprimatuta edo formatu elektronikoan.

Dokumentu inprimatuetakarako, erabili paper % 100 birziklatua (gutxienez % 65 kontsumo ostekoa) eta klororik gabekoa.

b) Zerbitzuaren zabalkundean:

- Dokumentuak paperean entregatuz gero, erabili paper % 100 birziklatua (gutxienez % 65 kontsumo ostekoa) eta klororik gabekoa.
- Inprimatzea alde bietan eta kolorean, behar denean bakarrik (adibidez, triptikoetan edo posterretan).
- Inprimatu beharra dagoenean, egokitzea inprimatze lanen kopurua benetan behar direnetara.

c) Zerbitzuan, oro har, eta erabili beharreko material baliabideetan:

- Sustatzea ohitura onak ura eta energia aurrezteko, instalazioak erabiltzen direnean.
- Erabiltzea garraio publikoa irteerak antolatzen direnean.
- Materiala aukeratzean, kontuan hartzea haren ingurumen kalitatea (adibidez, izan daitezela

14.- MEDIOAMBIENTALES CRITERIOS DEL CONTRATO

El Servicio deberá incorporar aspectos de consumo crítico y de respeto del medio ambiente.

La empresa adjudicataria deberá comprometerse a seguir las siguientes pautas medioambientales:

a) En los trabajos de coordinación con el Ayuntamiento:

Acordar qué documentación debe ser entregada impresa o en formato electrónico.

Para la documentación impresa, utilizar papel 100% reciclado (mínimo 65% post-consumo) y totalmente libre de cloro.

b) En la difusión del Servicio:

- En caso de entregar documentos en papel, utilizar papel 100% reciclado (mínimo 65% post-consumo) y totalmente libre de cloro.
- Imprimir a doble cara y en color sólo cuando sea necesario (p.ej. para trípticos o posters).
- En caso de necesidad de impresiones, ajustar al máximo el número de estas a las necesidades reales.

c) En el servicio en general y en los medios materiales a emplear:

- Fomentar los hábitos de ahorro de agua y energía en el uso de las instalaciones.
- Utilizar el transporte público en las salidas que se organicen.
- En la selección de material, tener en cuenta la calidad ambiental del mismo (p.ej. que



Esp. kodea: 2025CHOZ0017
Titularra: GIZARTE ZERBITZUAK

Gaia: Dekretuko zorroaren 1.3.zerbitzua kontratatzea
(Kale heziketa eta bazterketa arrikuan daudenei
lagun egite soziala)

oinarri urtarrekoak, material naturalekoak, eta
abar).

- Sustatzea material mota guztien berrerabilera
eta erabilera egokia.

sean de base acuosa, de materiales naturales,
etc.).

- Fomentar la reutilización y el uso adecuado
de todo tipo de materiales.

Gizarte zerbitzuetako arloburua

