Esp. kodea: 2026CHOZ0008 **Gaia:** Harrera Zerbitzua

PLEGU TEKNIKOA

KLAUSULA TEKNIKOAK, ARRASATEN HARRERA ZERBITZUA KONTRATATZEKO.	**CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE ACOGIDA EN ARRASATE.**
1.- KONTRATUAREN XEDEA	**1.- OBJETO DEL CONTRATO**
Kontratuaren xedea da Arrasatera bizitzera datozen bizilagun berriei harrera egiteko zerbitzuaren baldintza teknikoak arautzea.	El objeto del contrato es la regulación de las condiciones técnicas del servicio de acogida para las nuevas personas residentes en Arrasate.
2.- KONTRATUAREN BALDINTZEN DESKRIBAPENA	**2.- DESCRIPCIÓN DE LAS CONDICIONES DEL CONTRATO**
Zerbitzu horren helburua izango da udalerrira iristen diren biztanleei migrazio-prozesuaren berezko eta berariazko alderdietan orientazioa, aholkularitza eta laguntza ematea.	El objetivo de este servicio será orientar, asesorar y apoyar a la población que llegue al municipio en aspectos propios y específicos del proceso migratorio.
Garatu beharreko eginkizunak:	Funciones a desarrollar:
2.1. Informazio, orientazio eta laguntza eskaintzea:	**2.1. Ofrecer información, orientación y acompañamiento:**
• Banakako, aurrez aurreko arreta edota arreta telematikoa ematea. • Pertsona bakoitzaren eskaerak entzutea eta aztertzea, honetarako bereziki prestatutako galdetegi eredu baten bitartez. • Informazioa eta orientazioa ematea pertsona bakoitzaren egoerarako, beharretarako eta interesetarako egokienak diren baliabideei eta zerbitzuei buruz. • Beste zerbitzu batzuetara bideraketak egitea. • Lehen harrerarekin lotutako alor administratiboko tramiteekin laguntzea (dokumentuak interpretatu, agiriak bete, etab.). • Arrasateri buruzko informazioa ematea: funtzionamendu politiko-administratiboa, antolaketa soziala, alderdi kulturalak, eta abar. • Euskara eta Euskal kultura eta berdintasunaren alorrean informazioa	• Atención individual, presencial y/o telemática. • Escuchar y analizar las demandas de cada persona a través de un modelo de cuestionario especialmente preparado para ello. • Informar y orientar sobre los recursos y servicios más adecuados para la situación, necesidades e intereses de cada persona. • Realizar derivaciones a otros servicios. • Ayudar con los trámites administrativos relacionados con la primera acogida (interpretación de documentos, cumplimentación de documentos, etc.). • Dar información sobre Arrasate: funcionamiento político-administrativo, organización social, aspectos culturales, etc. • Dar información en materia de euskera y cultura vasca e igualdad, así como trabajar la sensibilización y la primera aproximación.

ematea, eta sentsibilizazio eta lehen hurbilpen kontaktua lantzea. • Harreman-sarea sortzen eta areagotzen laguntzeko komunitatearekin zubi lana egitea.	• Servir de puente con la comunidad para favorecer la creación y el incremento de la red de relaciones.
2.2. Hainbat zerbitzu publiko eta gizarte erakundeekin lankidetzan aritzea:	**2.2. Colaboración con diversos servicios públicos y entidades sociales:**
• Udaleko nahiz beste administrazio batzuetako zerbitzuekin eta erakundeekin lan egitea, erabiltzaileei ahalik eta arretarik onena eskaintzeko. • Harrera egiteko behar diren zerbitzuekin koordinatzea. • Herriko zerbitzuen informazio eguneratua izatea. • Udalerrian harreraren eta kulturartekotasunaren alde lan egiten duen elkarte sarearen lan koordinatua eta osagarria bultzatzea.	• Trabajar con los servicios e instituciones municipales y de otras administraciones para ofrecer la mejor atención posible a las personas usuarias. • Coordinación con los servicios necesarios para realizar la acogida. • Disponer de información actualizada de los servicios del municipio. • Impulsar el trabajo coordinado y complementario del tejido asociativo que trabaja a favor de la acogida e interculturalidad en el municipio.
2.3. Arrasateko migrazio-errealitateari buruzko behaketa ekintzak garatzea eta datu base bat osatzea:	**2.3. Desarrollar acciones de observación sobre la realidad migratoria de Arrasate y constituir una base de datos:**
• Esku-hartzeei buruzko datuak espediente bakar batean betetzea erabiltzaile bakoitzarentzat. • Harrera-datuak sistematizatzea: egindako arreta guztien erregistroa. • Erabiltzaileak datuak lagatzeko orria sinatzen duela ziurtatzea, Datuak Babesteko Lege Organikoaren arabera, harekin edozein jarduketa hasi aurretik. • Zerbitzuaren funtzionamendua etengabe ebaluatzea eta hobekuntzak proposatzea.	• Cumplimentación de los datos de las intervenciones en un único expediente para cada persona usuaria. • Sistematización de los datos de acogida: registro de todas las atenciones realizadas. • Asegurarse de que la persona usuaria firma la hoja de cesión de datos conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos antes de iniciar cualquier actuación con la misma. • Evaluación continua del funcionamiento del servicio y propuesta de mejoras.
2.4. Harrera Eskolak garatzea:	**2.4. Desarrollo de Escuelas de Acogida:**
• Lau saioz osatutako informazio moduluak antolatzea ehun komunitarioarekin elkarlanean.	• Organizar módulos informativos de cuatro sesiones en colaboración con el tejido comunitario.

• Saio hauetan, gutxienez, gai hauek jorratuko dira: o Arrasate eta Euskal Herria kokatzea: historia, kultura, ohiturak, euskara, egitura administratiboak eta abar. o Herriko baliabide, azpiegitura eta zerbitzuak. o Eskubide eta betebeharrak. o Elkarteekin harremana. • Urtean bitan Harrera Eskolak garatzea.	• En estas sesiones se tratarán, al menos, los siguientes temas: o Situar Arrasate y Euskal Herria: historia, cultura, costumbres, euskera, estructuras administrativas, etc. o Recursos, infraestructuras y servicios del municipio. o Derechos y deberes. o Relación con asociaciones. • Desarrollo de Escuelas de Acogida dos veces al año.
2.5. Arrasateko Harrera Zerbitzuaren ekintza Arrasateko Ongizate Sailarekin koordinatzea:	**2.5. Coordinar la acción del Servicio de Acogida de Arrasate con el Departamento de Bienestar Social de Arrasate:**
• Hiru hilabetean behin koordinazio bilera bat egitea Ongizate Saileko aniztasun teknikariarekin. • Ongizate Saileko aniztasun teknikariari sei hilabetero Harrera Zerbitzuko memoria entregatzea, bertan, gutxienez, honakoak agertu beharko dira: o Zerbitzuaren sei hilabeteetako garapena o Artatze kopurua eta datuak aldagai interesgarrien arabera bereizita o Egindako bideraketak o Egindako koordinazioak • Zerbitzuarekin zerikusia duen edozein gorabeheraren berri ematea Ongizate Saileko aniztasun teknikariari.	• Realizar una reunión trimestral de coordinación con la técnica de diversidad del Departamento de Bienestar Social. • Entregar semestralmente a la técnica de diversidad del Departamento de Bienestar Social la memoria del Servicio de Acogida en la que consten, al menos: o Desarrollo semestral del servicio o Número de atenciones y datos desagregados por variables de interés o Derivaciones realizadas o Coordinaciones realizadas • Comunicar a la técnica de diversidad del Departamento de Bienestar Social cualquier incidencia relacionada con el servicio.
2.6. Zerbitzua kudeatzea:	**2.6. Gestión del servicio:**
• Bulegoaren aurretiazko hitzorduak erregistratzea eta kudeatzea, hala eskatzen duten pertsonen kasuan, Udalak eskatzen dituen sistema informatikoetan. • Erabilgarria izan daitekeen informazioa biltzea eta katalogatzea (prestakuntza-aukerak, enplegu-aukerak, aukera ekonomikoak, aisialdia, osasuna, parte-hartze soziala, eta abar).	• Registro y gestión de las citas previas de la oficina, en el caso en las que se solicite, en los sistemas informáticos que solicite el Ayuntamiento. • Recopilación y catalogación de información de utilidad (oportunidades formativas, de empleo, económicas, ocio, salud, participación social, etc.). • Mantener actualizada la relación de recursos,

• Lurraldeko baliabideen, zerbitzuen eta erakundeen zerrenda eguneratuta edukitzea. • Harrera zerbitzurako hobekuntzak proposatzea. • Harrera zerbitzutik egiten diren jarduerei buruzko informazioa zabaltzea. • Arrasateko Udalaren logoa gehitzea sortzen diren elementu grafiko, digital, inprimatu edo ikus-entzunezko guztiei.	servicios y entidades del territorio. • Proponer mejoras para el servicio de acogida. • Difundir información sobre las actividades que se realizan desde el servicio de acogida. Añadir el logo del Ayuntamiento de Arrasate a todos los elementos gráficos, digitales, impresos o audiovisuales que se generen.
3.- HARTZAILEAK	**3.- PERSONAL DESTINATARIO**
Zerbitzuaren hartzaileak izango dira Arrasaten harrera premia duten pertsona guztiak, bereziki, honako hauek: • Erroldatu berri diren atzerritar jatorriko pertsonak. • Beren borondatezkoak ez diren arrazoiengatik erroldatu ezin izan duten atzerritar jatorriko pertsonak. • Erroldatuta dauden eta migrazio-prozesuaren berezko eta berariazko alderdien inguruko zerbitzua jaso nahi duten atzerritar jatorriko pertsonak.	Serán destinatarias del servicio todas las personas que tengan necesidad de acogida en Arrasate, especialmente: • Personas de origen extranjero recién empadronadas. • Personas de origen extranjero que no hayan podido empadronarse por motivos no voluntarios. • Personas de origen extranjero empadronadas que deseen recibir un servicio sobre aspectos propios y específicos del proceso migratorio.
4.- JARDUTEKO PROZEDURA	**4.- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN**
Jarduteko prozedura, Arrasateko Harrera Protokoloan zehaztuko dena izan beharko da.	El procedimiento de actuación deberá ser el determinado en el Protocolo de Acogida de Arrasate.
5.- ZERBITZUAREN KUDEAKETA	**5.-GESTIÓN DEL SERVICIO**
Zerbitzua eskaintzeko antolaketari dagokionez, hiru esparru bereizi behar dira: alde batetik, Harrera Zerbitzuaren zuzeneko arretan egin behar den lana (aurrez aurreko arreta eta arreta telematikoa, eta behaketa lanak); bestetik, zeharkako lana (lankidetza, koordinazioa eta kudeaketa lanak); eta azkenik, Harrera Eskolen garapena.	En cuanto a la organización de la prestación del servicio, hay que distinguir tres áreas: por un lado, el trabajo a realizar en la atención directa del Servicio de Acogida (atención presencial y telemática, y trabajo de observación); por otro lado, el trabajo indirecto (colaboración, coordinación y gestión), y por último, el desarrollo de las Escuelas de Acogida.
6.- EGUTEGIA ETA ORDUTEGIAK	**6.- CALENDARIOS Y HORARIOS**
Urte osoan zehar emango da Harrera Zerbitzua; abuztua, eta jai egunetan izan ezik (Euskal Autonomia Erkidegoko jai ofizialak, Gipuzkoako lurraldeko tokiko jaiegunak eta Arrasateko tokiko	El Servicio de Acogida se prestará durante todo el año, excepto agosto y festivos (fiestas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, fiestas locales del territorio de Gipuzkoa y fiestas locales de

jai egunak).	Arrasate).
Zerbitzuaren ordutegia honako hau izango da: Astelehena: 10:30-13:30 Asteartea: 10:30-13:30 Asteazkena: 10:30-13:30 Osteguna: 15:00-18:00 Ostirala: 10:30-13:30	El horario del servicio será el siguiente: Lunes: 10:30-13:30 Martes: 10:30-13:30 Miércoles: 10:30-13:30 Jueves: 15:00-18:00 Viernes: 10:30-13:30
Honen baitan, zuzeneko arreta emateko zerbitzua herritarrei zabalik, gutxienez, ondorengo ordutegian eskainiko da: Astelehena: 10:30-12:30 Asteartea: 10:30-12:30 Asteazkena: 10:30-12:30 Osteguna: 16:00-18:00 Ostirala: 10:30-12:30	En este marco, el servicio de atención directa se ofrecerá abierto a la ciudadanía, por lo menos, en el siguiente horario: Lunes: 10:30-12:30 Martes: 10:30-13:30 Miércoles: 10:30-12:30 Jueves: 16:00-18:00 Viernes: 10:30-12:30
Gainontzeko denboran zeharkako lanak burutuko dira.	El resto del tiempo se realizarán trabajos indirectos.
Ordutegi honetan aldaketak egiteko aukera egongo da, beti ere zerbitzua goizez zein arratsaldez ematea bermatuz eta Udalaren adostasunarekin.	En este horario se podrán realizar modificaciones, garantizando siempre la prestación del servicio tanto en horario de mañana como de tarde y con el acuerdo del Ayuntamiento.
Urtean bitan, Harrera Eskolak garatuko dira ordutegi honetatik kanpo.	Dos veces al año se desarrollarán las Escuelas de Acogida fuera de este horario.
7.- GIZA BALIABIDEAK ETA BALIABIDE MATERIALAK	**7.- RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES**
7.1. Giza baliabideak.	**7.1. Recursos Humanos.**
Esleipendunak zerbitzua emateko behar diren giza baliabideak kontratatuko ditu Gipuzkoako esku-hartze sozialari buruz indarrean dagoen hitzarmen kolektiboaren 2. talde profesionalaren barruan.	El adjudicatario contratará los recursos humanos necesarios para la prestación del servicio dentro del grupo profesional 2 del vigente convenio colectivo de intervención social de Gipuzkoa.
Langileak, guztira, urteko 796 orduko dedikazioa izango du; hau da, jarduna, guztira, lanaldi oso baten %50a izango da.	La dedicación total será de 796 horas anuales; esto es, la jornada total será del 50% de una jornada completa.
Behar denetan ordezkapenak bermatuko ditu eta ordezkoek titularren baldintza berdinak bete beharko dituzte. Gerta daitekeen edozein aldaketak Udalaren oniritzia izan beharko du.	Se garantizará las sustituciones en los casos necesarios y las personas sustitutas deberán cumplir los mismos requisitos que las personas titulares. Cualquier modificación que se pueda producir deberá contar con el visto bueno del Ayuntamiento.
Zerbitzuan jardungo duen langileak honako baldintzak bete beharko ditu: • Gradu ikasketak edo baliokidea Gizarte	El personal que preste el servicio deberá cumplir los siguientes requisitos: • Estudios de Grado o equivalente en

Hezkuntzan, Magisteritzan, Gizarte Lanean, Psikologian, Pedagogian edo Psikopedagogian, edo Gizarteratzeko Goi Mailako teknikari titulua. • C1 euskara maila (EGA). Ikus hizkuntza izapideak (10.atala). • 100 ordutik gorako prestakuntza espezifikoa, honako arlo hauetan: kulturaniztasuna, kulturarteko gaitasunak, migrazioen arreta, harrera programak, atzerritartasuneko orientazio juridikoa edo migratzaileentzako orientazio soziala/lanekoa.	Educación Social, Magisterio, Trabajo Social, Psicología, Pedagogía o Psicopedagogía, o título de Técnico Superior en Inserción Social. • Nivel de euskera C1 (EGA). Ver criterios lingüísticos (apartado 10). • Formación específica que supere las 100 horas en materia de diversidad cultural, competencias interculturales, atención a las migraciones, programas de acogida, orientación jurídica en extranjería, u orientación social/laboral a personas migradas.
Honez gain, haurrak eta nerabeak babesteko sistemaren aldaketari buruzko legedian xedatutakoaren arabera, Delitugile sexualen Erregistro Nagusian sartu gabe dagoela egiaztatzen duen ziurtagiria aurkeztu beharko du.	Además de esto, en cumplimiento de lo establecido por la legislación en materia de protección a la infancia y adolescencia, la persona trabajadora deberá presentar el certificado que acredita la no inscripción en el Registro Central de Delincuentes Sexuales.
7.2. Baliabide materialak.	**7.2. Recursos materiales.**
Baliabide materialei dagokienez, Udalak lokala eta oinarrizko ekipamendua (altzariak, telefonoa, ordenagailua, ...) jarriko ditu.	En lo que respecta a los recursos materiales, el Ayuntamiento aportará el local y el equipamiento básico (mobiliario, teléfono, ordenador, ...).
Udalak bere gain hartuko ditu zerbitzua emateko beharrezkoa den bulego materiala, argindarra, telefono eta Internet gastuak, eta itzulpen zerbitzua.	El Ayuntamiento se hará cargo del material de oficina, electricidad, gastos de teléfono e Internet, y del servicio de traducción necesario para la prestación del servicio.
8.- MEMORIA TEKNIKOAREN EDUKIA	**8.- CONTENIDO DE LA MEMORIA TECNICA**
Memoria teknikoak honako atal hauek eduki beharko ditu:	La memoria técnica deberá contener los siguientes apartados:
• Zerbitzuarentzako proposatutako helburuak	• Objetivos propuestos para el servicio
• Lan metodologia o Antolaketa eta lan plana o Zerbitzua emateko jasotako ekintzen zehaztapena o Ebaluazio sistemak	• Metodología de trabajo o Organización y plan de trabajo o Concreción de las acciones recogidas para la prestación del servicio o Sistemas de evaluación
9.- KONTRATUA GAUZATZEKO BALDINTZA BEREZIAK	**9.- CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN**
Zerbitzuan, zeharkakotasunez, hurrengo ikuspegiak txertatuko dira:	En el servicio se incorporarán transversalmente los siguientes enfoques:

Esp. kodea: 2026CHOZ0008 **Gaia:** Harrera Zerbitzua

Ikuspegi feminista eta intersekzionala:	**Enfoque feminista e interseccional:**
Harrera Zerbitzuak bat etorri beharko du Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako 2/2015 Foru Arauarekin eta Inmigrazioaren aldeko Itun Sozialaren oinarrizko dokumentuan jasotako printzipioekin.	El Servicio de Acogida deberá ajustarse a la Norma Foral 2/2015 para la Igualdad de Mujeres y Hombres y a los principios recogidos en el documento base del Pacto Social por la Inmigración.
Emakumeak ikusezin geratu dira migrazio-diskurtsoetan, eta genero-harremanak kontuan hartzen ez zituen begirada androzentrikoa erakutsi dute; horrela, desberdintasunak betikotzen lagundu dute. Generoa da migrazio-patroien oinarri eta konfigurazio diren gizarte-kategoria nagusietako bat. Ikuspegi feminista eta intersekzionala migrazio-azterlanetan zeharkako ardatz gisa txertatzeak emakumeen eta gizonen arteko botere-harremanek migrazio-fluxuen osaeran eta ezaugarrietan duten eraginaz hitz egiteko aukera ematen du.	Las mujeres han permanecido invisibilizadas en los discursos migratorios, presentando una mirada androcéntrica que no tenía en cuenta las relaciones de género contribuyendo, de esta manera, a la perpetuación de las desigualdades. El género es una de las principales categorías sociales sobre las que se fundan y configuran los patrones migratorios. El incluir la perspectiva feminista e interseccional como eje transversal en los estudios migratorios permite hablar de la influencia de las relaciones de poder entre mujeres y hombres en la conformación y en las características de los flujos migratorios.
Baina generoa ez dago modu isolatuan. Ikuspegi feminista eta intersekzionaletik emakumeek aurre egin behar dieten diskriminazio-egoera anizkoitzak identifikatu daitezke: klasea, jatorria, erlijioa, sinesmenak, migrazio-egoera, sexu-orientazioa, sexu eta genero-identitatea, desgaitasuna, adina, familia-konfigurazioa eta beste baldintza edo egoera pertsonal, sozial edo administratibo batzuk. Hortaz, Harrera Zerbitzuak ikuspegi feminista eta intersektzionala bermatu beharko ditu zerbitzuaren diseinuan, garapenean, jarraipenean eta ebaluazioan.	Pero el género no existe de forma aislada. Desde la perspectiva feminista e interseccional podemos identificar las múltiples situaciones de discriminación a las que se enfrentan las mujeres, teniendo en cuenta la clase, el origen, la religión, las creencias, la situación migratoria, la orientación sexual, la identidad sexual y de género, la discapacidad, la edad, la configuración familiar, y otras condiciones o circunstancias personales, sociales o administrativas. Por tanto, el Servicio de Acogida deberá garantizar un enfoque feminista e interseccional en el diseño, desarrollo, seguimiento y evaluación del servicio.
Zerbitzua garatuko duten talde lizitatzaileko pertsona guztiek emakumeenganako eta gizonenganako jarrera berdinzalea edukiko dute une oro, eta inoiz ez dute izango jarrera diskriminatzailerik, sexu, ideologia, jatorri etniko, nazionalitate edo sexu- orientazioagatik.	Todas las personas del equipo licitador que vayan a desarrollar el servicio deberán mantener en todo momento una actitud igualitaria hacia mujeres y hombres, y no adoptarán ninguna actitud que pueda ser discriminatoria tanto por razón de sexo, ideología, origen étnico, nacionalidad u orientación sexual.
Enpresa/Erakunde lizitatzaileek, beren proposamen teknikoak egin eta aurkezterakoan, bai eta kontratua indarrean dagoen bitartean ere, honako hauek egin beharko dituzte: • Genero-berdintasuna sustatzeko legez	Las empresas/entidades adjudicatarias, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas técnicas, así como a lo largo de la vigencia del contrato, deberán: • Tener en cuenta lo establecido legalmente

ezarritakoa kontuan hartzea. • Hizkuntzaren eta irudiaren erabilera ez-sexista egingo dute, berdintasun balioak, rolen aniztasuna eta erantzunkidetasuna aintzat hartuta. • Estereotipo sexistarik gabeko eta berdintasuna sustatzen duten materialak eta jarduerak sortuko dituzte. • Ikuspegi feminista eta intersekzionala kontuan izango dute kontratua gauzatzearen ondorioz sortzen diren txosten, idazki eta abarretan. • Harrera Zerbitzua garatzearen ondoriozko datuak eta estatistikak sexuaren arabera bereizita agertuko dira. Gainera, beste datu batzuekin gurutzatuko dira, hala nola adinaren, jatorriaren eta abarren aldagaiarekin, emakumeen eta gizonen arteko egoera desberdinak identifikatu ahal izateko. • Emakume migratuen parte hartzea sustatzen duten herriko beste eragile eta espazioekin modu koordinatuan lan egingo da.	para la promoción de la igualdad de género. • Harán uso no sexista del lenguaje y de la imagen con valores de igualdad, pluralidad de roles y corresponsabilidad. • Crearán materiales y actividades libres de estereotipos sexistas y que promuevan la igualdad entre mujeres y hombres. • Tendrán en cuenta la perspectiva feminista e interseccional en todos los informes, escritos, etc. que se deriven de la ejecución del contrato. • Los datos y estadísticas resultantes del Servicio de Acogida aparecerán desagregados por sexo. Además, se cruzarán con otros datos como la variable edad, procedencia… que permitan identificar diferentes situaciones entre las mujeres y los hombres. • Se trabajará de forma coordinada con otros agentes y espacios de la localidad que promuevan la participación de las mujeres migradas.
Kulturarteko ikuspegia:	**Perspectiva intercultural:**
Migrazio prozesuek kultura aniztasuna areagotzen dutela gauza jakina da; hau horrela, aniztasun hau herriko praktika kulturalen aniztasun, sinesmen, balio, bizimodu eta abarrean islatzen da.	Es sabido que los procesos migratorios incrementan la diversidad cultural; esto así, se refleja en la diversidad de culturas, de creencias, valores, formas de vida, etc., locales.
Testuinguru honetan, kulturarteko ikuspegia kultur aniztasun hau kudeatzeko hautatutako eredua da, kultur aniztasun paradigman sartzen dena. Eredu hau tratu berdintasuna eta diskriminazioa ezan, desberdintasunerako eskubide eta errespetuaren printzipioan, eta interakzio positiboaren printzipioan oinarritzen da eta gizartea bere barne-aniztasunaz kontzienteago izatea, eta inklusiboago eta simetrikoagoa bilakatzea du helburu.	En este contexto, el enfoque intercultural es el modelo elegido para la gestión de esta diversidad cultural, que entra en el paradigma de la diversidad cultural. Este modelo se basa en el principio de igualdad de trato y no discriminación, derecho a la diferencia y respeto, e interacción positiva, y busca que la sociedad sea más consciente de su diversidad interna y se haga más inclusiva y simétrica.
Aniztasunaren ulerkera positibo honetatik abiatuz, kulturarteko ikuspegiaren gakoetako bat da pertsona guztien aukera berdintasuna bermatuko duen aurreiritziaren eta diskriminazioaren aurkako borroka aktiboa izatea. Bide honetan, funtsezkoa izango da Harrera Zerbitzuak ikuspegia hau	Partiendo de esta comprensión positiva de la diversidad, una de las claves del enfoque intercultural es la lucha activa contra el prejuicio y la discriminación que garantice la igualdad de oportunidades de todas las personas. En este sentido, será fundamental que el Servicio de

txertatzea.	Acogida incorpore este enfoque.
Hau horrela, entitate/enpresa lizitatzaileek, beren proposamen teknikoak egin eta aurkezterakoan, bai eta kontratua indarrean dagoen bitartean ere, honako hauek egin beharko dituzte:	Las empresas/entidades adjudicatarias, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas técnicas, así como a lo largo de la vigencia del contrato, deberán:
• Udalerrian dauden komunitate desberdinen aitortza bermatzea, euskarrietan atzerritar jatorriko pertsonen presentzia bermatuz eta udalerriko hizkuntza nagusiak islatuz aldi berean hizkuntza gutxituei aitortza eginez. • Estereotipo xenofobo eta diskriminatzailerik gabeko materialak eta jarduerak burutuko dituzte, udalerriaren ikuspegi anitza sustatzen dutenak. • Kontratua gauzatzearen ondorioz sortzen diren txosten, idazki, datu bilketa, estatistika eta abarretan kontuan hartuko da kulturarteko ikuspegia.	• Garantizar el reconocimiento de las diferentes comunidades presentes en el municipio, garantizando la presencia de personas de origen extranjero en soportes gráficos con imágenes y reflejando los idiomas mayoritarios del municipio, reconociendo al mismo tiempo las lenguas minoritarias. • Llevarán a cabo materiales y actividades sin estereotipos xenófobos ni discriminatorios que promuevan una visión plural del municipio. • Se tendrá en cuenta la perspectiva intercultural en todos los informes, escritos, recogida de datos, estadísticas, etc. que se deriven de la ejecución del contrato.
Hizkuntza ikuspegia:	**Perspectiva lingüística:**
Gizarteratze prozesuetan hizkuntza beti da elementu garrantzitsua; horregatik, herrira iritsi berri diren pertsonak euskara eta euskalgintzara hurbiltzea funtsezkoa izango da zerbitzuaren jardunean. Horretarako, informazioa eskaintzeaz gain, komunikatzeko lehen hizkuntza euskara izango da, eta berau kohesio hizkuntza izateko bidean neurri zehatzak proposatuko dira.	En los procesos de socialización la lengua siempre es un elemento importante, por lo que el acercamiento de las personas que acaban de llegar al pueblo al euskera y al mundo del euskera será fundamental en la actuación del servicio. Para ello, además de ofrecer información, la primera lengua de comunicación será el euskera, y se propondrán medidas concretas para que ésta sea la lengua de cohesión.
Honekin batera, pertsona guztiek euskara ikasi eta euskaraz bizitzeko duten eskubidea bermatzearen beharra kontuan hartuta, euskara ikasteko baliabide eta diru-laguntzen inguruko informazioa emateari toki garrantzitsua emango zaio.	Asimismo, teniendo en cuenta la necesidad de garantizar el derecho de todas las personas a aprender y vivir en euskera, se dará un lugar importante a la información sobre recursos y subvenciones para el aprendizaje del euskera.
10.- KONTRATUAREN HIZKUNTZA IRIZPIDEAK.	**10.- CRITERIOS LINGÜISTICOS DEL CONTRATO.**
Hizkuntza-betebeharrak	**Requisitos lingüísticos**
Kontratazio honek nahitaez bete behar du hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea, Euskal	Esta contratación se halla sujeta obligatoriamente al régimen de doble oficialidad lingüística establecido

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.	por el Estatuto de Autonomía del País Vasco en su artículo 6° 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.
Horiek guztiak erreferentzia gisa hartuta, kontratazio honetan ondorengo irizpideak kontuan hartu beharko dira hizkuntzari dagokionez:	Tomando como referencia todo ello, en la presente contratación, en relación con el euskera se deberán tomar en cuenta los siguientes criterios:
Zerbitzua emango duen pertsonalak bete beharreko baldintzak	**Requisitos que cumplir por el personal prestatario del servicio**
Langile guztiek Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialak ondo menperatu beharko dituzte, ahoz eta idatziz, eta euskarazko gaitasunari dagokionez **C-1 euskara gaitasuna** egiaztatu beharko dute.	El personal adscrito al servicio 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**.
Hizkuntza gaitasuna egiaztatzeko honako bi bideak erabili ahal izango dira:	La competencia lingüística podrá acreditarse de estas dos maneras:
• Zerbitzua eman behar duen pertsonak eskatutako hizkuntza gaitasuna daukala ziurtatzen duen agiria aurkeztea. • Arrasateko Udalak erabakitako froga egitea.	• Presentación de un documento que acredite que la persona que prestará el servicio tiene la competencia lingüística exigida. • Realización de la prueba que determine el Ayuntamiento de Mondragón.
Era berean, enpresa kontratatu eta geroago zerbitzua emango duen pertsona berririk sartuko balitz, horiek ere euskara-gaitasuna egiaztatu beharko dute.	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.
Plegu honetan zehaztutako zerbitzua emateko enpresa adjudikazio-hartzaileak proposatu dituen pertsonek 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.	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.

Esp. kodea: 2026CHOZ0008 **Gaia:** Harrera Zerbitzua

Hizkuntzaren erabilera eta jarraipena:	**Uso y seguimiento del idioma:**
Udalaren ohiko lan-hizkuntza euskara izanik, kontratatutako enpresaren eta udalaren arteko harreman administratiboak euskaraz bideratuko dira, bai ahoz eta bai idatziz.	La lengua de trabajo habitual en el ayuntamiento es el euskera, de modo que las relaciones administrativas entre la empresa contratada y el ayuntamiento se harán en euskera, tanto las orales como las escritas.
Oro har, udal langile zein ordezkari politikoekiko 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.	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.
Zerbitzuaren hartzaileekiko harremanetan ere euskararen erabilera bultzatuko da, Arrasateko Udalak onartuta dituen hizkuntza irizpideen arabera. Hemen orientabide batzuk:	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:
Ahozko harremanetan:	**En las relaciones orales:**
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).	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").
Harremana banakakoa denean, aurrez aipatutako "ahobizi" jarrera izango da, ahal bada euskararen erabilera bultzatzeko, baina hartzailearen arabera moldatuko da hizkuntza.	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.
Hartzaile multzoa denean, euskararen erabilera bultzatzeko aukera desberdinak aztertuko dira (Udaleko Euskara Zerbitzuan eska daiteke aholkularitza). Irizpide orokor moduan, Udalak aukera hauek bultzatzen ditu:	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 Euskara). Como criterio general, el ayuntamiento impulsa las siguientes opciones:
• Partaideen gehiengoak euskara ulertzen badu, euskaraz izatea azalpen nagusiak eta euskara ulertzen ez dutenei bakarkako azalpenak ematea.	• Si la mayoría de las personas participantes entiende euskera, se utilizará el euskera y se darán explicaciones individuales a quienes no lo entiendan.

• 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.	• Si la mayoría de las personas participantes no entiende el euskera, y si hubiera que hacer 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.
Idatzizko harremanak:	**En las relaciones escritas:**
Euskara ulertzen duten guztiekin harremanak euskara hutsean bultzatuko dira eta gainontzekoekin euskaraz eta gaztelaniaz, euskarari lehentasuna emanda.	Las relaciones con todas las personas que entiendan el euskera se procurará que sean exclusivamente en dicha lengua, y con el resto de las personas en euskera y en castellano, dando prioridad al euskera.
Zerbitzuaren barne egiten diren jardueretan dokumentazioa (bilera-deiak, aktak, txostenak, ekintza-plana...) euskaraz edo, behar denean, ele bitan (euskaraz eta gaztelaniaz) sortuko du enpresak.	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).
Bestalde, erabiliko diren euskarazko mezuak (ahozkoak zein idatzizkoak) zuzenak eta ulergarriak direla bermatu beharko da.	Por otro lado, se deberá garantizar que los mensajes en euskera que se vayan a utilizar (tanto orales como escritos) sean correctos y adecuados.
Azkenik, zerbitzu-kontratazioa bultzatu duen udal zerbitzuak egingo du hizkuntza-irizpideak betetzearen jarraipena (Euskara Zerbitzuarekin adostutako ildoei jarraituz), gainerako baldintzen jarraipena egiten duen moduan. Eta horren berri emango dio Udaleko Euskara Zerbitzuari, neurri zuzentzaileak behar badira horiek proposatu ditzan.	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.
11.- KONTRATUAREN INGURUMEN IRIZPIDEAK	**11.- CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES DEL CONTRATO**
Zerbitzu honek hainbat aspektu txertatu beharko du, hala nola kontsumo kritikoa eta ingurumenaren errespetua.	El Servicio deberá incorporar aspectos de consumo crítico y de respeto del medio ambiente.
Adjudikaziodunak konpromisoa hartu beharko du ingurumen arau hauek jarraitzeko:	La empresa adjudicataria deberá comprometerse a seguir las siguientes pautas medioambientales:
a) Udalarekiko koordinazio lanetan:	a) En los trabajos de coordinación con el Ayuntamiento:
• Erabakitzea zer dokumentazioa entregatu behar den inprimatuta edo formatu elektronikoan.	• Acordar qué documentación debe ser entregada impresa o en formato electrónico.
• Dokumentu inprimatuetarako, erabili paper % 100 birziklatua (gutxienez % 65	• Para la documentación impresa, utilizar papel 100% reciclado (mínimo 65% post-

kontsumo ostekoa) eta klororik gabekoa.	consumo) y totalmente libre de cloro.
b) Zerbitzuaren zabalkundean:	b) En la difusión del Servicio:
• Dokumentuak paperean entregatuz gero, erabili paper % 100 birziklatua (gutxienez % 65 kontsumo ostekoa) eta klororik gabea. • Inprimatzea alde bietan eta kolorean, behar denean bakarrik (adibidez, triptikoetan edo posterretan). • Inprimatu beharra dagoenean, egokitzea inprimatze lanen kopurua benetan behar direnetara.	• 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) Zerbitzuan, oro har, eta erabili beharreko material baliabideetan:	c) En el servicio en general y en los medios materiales a emplear:
• 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 oinarri urtarrekoak, material naturalekoak, eta abar). • Sustatzea material mota guztien berrerabilera eta erabilera egokia.	• 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 sean de base acuosa, de materiales naturales, etc.). • Fomentar la reutilización y el uso adecuado de todo tipo de materiales.

Arrasateko Udala
AYUNTAMIENTO DE MONDRAGÓN

XIXILI EGIGUREN PEREA
2026/05/11