



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA HERRIZAINZA Y DEL PROGRAMA ALFABETATZE (Expediente B032 2026 00011)

1. ALCANCE DEL SERVICIO Y TRABAJOS A REALIZAR	3
1.1. PROGRAMA HERRIZAINZA, DIRIGIDO A PERSONAS EN SITUACIÓN DE SOLEDAD NO DESEADA	3
1.1.1. OBJETIVOS A CUMPLIR	3
1.1.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	3
1.1.3. OBLIGACIONES TÉCNICAS Y OPERATIVAS DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA	5
1.2. PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN Y EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES, ORIENTADO A PROMOVER PROCESOS DE ALFABETIZACIÓN Y EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES.	6
1.2.1. OBJETIVOS A CUMPLIR	6
1.2.2. PRESTACION DEL SERVICIO	7
1.3. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	9
1.4. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES	10
1.4.1. Recursos humanos adscritos al contrato	10
1.4.2. Medios materiales	11
1.4.3. Publicidad	11
1.5. OBLIGACIONES DE COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO, JUSTIFICACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO	11
1.5.1. Reuniones de seguimiento	11
1.5.2. Memoria inicial	12
1.5.3. Memoria final	13
1.5.4. Factura mensual y memoria de actividades	13
1.5.5. Relación entre indicadores y memorias	14
1.5.6. Reuniones de la persona con intervención directa	14
1.5.7. Sustitución del personal adscrito	14
1.5.8. Comunicación inmediata de incidencias y problemas	14
1.5.9. Inspección del servicio	14
1.5.10. Euskera	14
1.6. INDICADORES DE CALIDAD Y SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO	15
1.6.1. Indicadores cuantitativos	15



1.6.2.	Indicadores cualitativos.....	15
1.6.3.	Indicadores de gestión.....	15
1.6.4.	Sistema de evaluación	16
1.7.	PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	16
1.7.1.	Normativa aplicable	16
1.7.2.	Responsable del tratamiento	16
1.7.3.	Encargado del tratamiento.....	16
1.7.4.	Categorías de datos tratados	16
1.7.5.	Obligaciones de la entidad adjudicataria como encargada del tratamiento	17
1.7.6.	Acceso a datos por parte del personal de la adjudicataria.....	17
1.7.7.	Medidas de seguridad	18
1.7.8.	Finalización del contrato	18
1.7.9.	Responsabilidad	18



Elorrioko udala

El presente Pliego tiene por objeto definir las condiciones técnicas que regirán la contratación, mediante procedimiento abierto, del servicio destinado al desarrollo de los siguientes programas:

- Programa HERRIZAINZA, dirigido a personas en situación de soledad no deseada.
- Programa de Alfabetización y Empoderamiento de las Mujeres, orientado a promover procesos de alfabetización y empoderamiento de las mujeres.

En los apartados siguientes se establecen las prescripciones técnicas mínimas que deberá cumplir el servicio objeto del contrato.

1. ALCANCE DEL SERVICIO Y TRABAJOS A REALIZAR

1.1. PROGRAMA HERRIZAINZA, DIRIGIDO A PERSONAS EN SITUACIÓN DE SOLEDAD NO DESEADA

1.1.1. OBJETIVOS A CUMPLIR

El proyecto Herrizaintza tiene como objetivo mejorar las relaciones sociales y la calidad de vida de las personas que viven en situación de soledad no deseada en Elorrio, mediante la implicación activa de toda la comunidad y la incorporación de la perspectiva de género. Con ello se pretende reducir el impacto negativo que la soledad no deseada genera en la salud, así como favorecer el bienestar psicológico y la integración social de las personas afectadas.

Los objetivos específicos del proyecto son los siguientes:

- **Identificar** a las personas que se encuentran en situación de soledad o aislamiento social, activando para ello el tejido social del municipio y los distintos programas, servicios y áreas municipales.
- **Promover una red social de apoyo** para personas en situación de vulnerabilidad, impulsando relaciones vecinales y fortaleciendo una red comunitaria estable.
- **Prestar apoyo técnico y dinamizar el equipo colaborador del proyecto**, compuesto por:
 - *Herrizainak*: personas de la comunidad que pueden detectar situaciones de soledad no deseada.
 - *Bidelagunak* (compañeros/as de viaje): personas que solicitan apoyo y voluntariado que lo ofrece. Este objetivo incluye su formación continua y la integración de la perspectiva de género en todas las acciones desarrolladas.
- **Establecer sistemas de coordinación permanente** con el departamento municipal responsable del programa y con las áreas municipales implicadas en su desarrollo.
- **Impulsar dinámicas de trabajo en red** con los recursos y agentes del municipio, con el fin de fortalecer la comunidad y generar respuestas colectivas.
- **Apoyar la difusión continua del proyecto** y colaborar en la organización y desarrollo de las actividades abiertas que se programen.

1.1.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1.1.2.1. Identificación y tratamiento de situaciones de vulnerabilidad

La prestación del servicio comprenderá el conjunto de actuaciones dirigidas a detectar a personas que puedan encontrarse en situación de vulnerabilidad o soledad no deseada,



acercarse a ellas y dar respuesta a sus necesidades, facilitando su conexión con los recursos existentes y promoviendo su integración comunitaria.

La entidad adjudicataria tomará como referencia los diagnósticos elaborados por las diferentes áreas municipales orientados a integrar, apoyar y visibilizar a colectivos en riesgo de aislamiento. A partir de ellos, se establecerán criterios de aproximación gradual, priorizando las situaciones de mayor gravedad:

- **Mujeres migradas:** se mantendrá una coordinación estructurada para identificar a mujeres en situación de aislamiento y diseñar estrategias conjuntas con los programas municipales en marcha.
- **Personas en riesgo de exclusión social:** se impulsará la identificación temprana en colaboración con los servicios sociales y otros ámbitos de intervención.
- **Personas en crisis vitales:** se definirán estrategias de detección en coordinación con recursos de atención primaria en salud, asociaciones y otros puntos de contacto comunitarios.

1.1.2.2. Conocimiento y acercamiento a la situación de la persona

La sensibilización comunitaria y la implicación de agentes locales serán elementos clave para la detección de necesidades. La vigilancia comunitaria se apoyará en referentes como asociaciones, comercios, centros educativos, espacios religiosos, servicios de salud y policía local, entre otros.

1.1.2.3. Servicio personalizado y con metodología participativa, inclusiva, intercultural y feminista

La adjudicataria deberá prestar un servicio personalizado con metodología participativa, inclusiva, intercultural y feminista.

1.1.2.4. Relación y conexión con los recursos

El desarrollo del proyecto en Elorrio evidencia la necesidad de facilitar el acceso a recursos municipales y supramunicipales a personas con escasa red social o con limitaciones para desenvolverse de manera autónoma. Para ello, la entidad adjudicataria deberá:

- Colaborar activamente con asociaciones del municipio y recursos comarcales.
- Impulsar y dinamizar el proyecto entre la ciudadanía, promoviendo la participación y el conocimiento del mismo.
- Mantener encuentros individuales con el equipo de Herritzaintza para reforzar la formación, el acompañamiento a las personas participantes, el seguimiento del trabajo y la creación de nuevas colaboraciones.
- Promover encuentros grupales entre participantes para compartir experiencias, recoger opiniones, reforzar contenidos, rediseñar estrategias y evaluar el grado de satisfacción.
- Prestar apoyo continuado al voluntariado (*bidelagunak*).

1.1.2.5. Análisis y promoción de nuevos espacios de relación

De acuerdo con los objetivos del proyecto, se promoverá la creación de nuevos espacios e infraestructuras que favorezcan la interacción social y la participación de las personas destinatarias. Entre ellos podrán incluirse:

- Espacios café.
- Actividades de aprendizaje.
- Actividades de ejercicio físico.
- Grupos de danza u otras actividades socioculturales.

El objetivo es generar recursos que respondan a las diversas necesidades e intereses de las personas participantes, ampliando las oportunidades de relación y fortaleciendo la red comunitaria.

1.1.3. OBLIGACIONES TÉCNICAS Y OPERATIVAS DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

La entidad adjudicataria deberá garantizar el correcto desarrollo del Programa Herrizaintza, asumiendo las siguientes obligaciones técnicas y operativas:

1.1.3.1. Soporte técnico y desarrollo del programa

- Garantizar la detección activa de personas en situación de vulnerabilidad o soledad no deseada.
- Impulsar, estructurar y dinamizar la red de voluntariado encargada de la detección, acompañamiento y seguimiento de los casos.
- Realizar el seguimiento técnico del proyecto, así como su evaluación periódica y la propuesta de mejoras.

1.1.3.2. Articulación y coordinación con los recursos del municipio

- Trabajar de forma estrecha con los agentes locales (departamentos municipales, instituciones, asociaciones y ciudadanía en general) para asegurar un proyecto cercano y plenamente integrado en la comunidad.
- La adjudicataria se coordinará con el departamento de políticas sociales del Ayuntamiento y se garantizará la conciliación con las trabajadoras sociales.
- Facilitar la conexión de las personas participantes con los recursos municipales y supramunicipales adecuados a sus necesidades.
- Mantener una coordinación permanente con el departamento municipal responsable del programa y con las áreas implicadas.

1.1.3.3. Visibilización y difusión del Programa Herrizaintza

- Prestar asistencia técnica para reforzar el reconocimiento y la valoración del programa entre la ciudadanía.
- Diseñar y proponer acciones de difusión orientadas tanto a dar a conocer el proyecto como a captar nuevas personas voluntarias (bidelagunak).
- Colaborar en la organización de actividades abiertas vinculadas al programa.

1.1.3.4. Relación con otras iniciativas y trabajo en red

- Fomentar la relación y el intercambio con otros programas o iniciativas municipales o comarcales que trabajen en ámbitos afines (soledad no deseada, participación comunitaria, inclusión social, etc.).



- Participar en espacios de coordinación interinstitucional y comunitaria que contribuyan a fortalecer la red de apoyo.

1.1.3.5. Impulso de nuevos espacios de relación

- Analizar y proponer nuevos espacios, actividades e infraestructuras que favorezcan la interacción social y la participación de las personas destinatarias (espacios café, actividades formativas, ejercicio físico, grupos culturales, etc.).
- Diseñar recursos adaptados a las diversas necesidades e intereses de las personas participantes, promoviendo su autonomía y bienestar.

1.1.3.6. Otras Obligaciones

La entidad o persona adjudicataria deberá cumplir, además de las obligaciones recogidas en el presente documento, las siguientes obligaciones generales:

- a) Prestar el servicio conforme a las presentes prescripciones técnicas y a las directrices que establezca el Área de Políticas Sociales del Ayuntamiento de Elorrio, sin perjuicio de las funciones de supervisión municipal.
- b) Asumir íntegramente la responsabilidad derivada de la relación con el personal a su cargo, incluidos los gastos, incidencias y obligaciones laborales, fiscales y de Seguridad Social. En ningún caso dicho personal tendrá la consideración de personal municipal.
- c) Cumplir la legislación vigente en materia de igualdad de mujeres y hombres, así como la normativa aplicable en materia de seguridad y salud laboral respecto a su personal, siendo responsable de los accidentes de trabajo y de cualquier cuestión relacionada con los mismos.

1.2. PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN Y EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES, ORIENTADO A PROMOVER PROCESOS DE ALFABETIZACIÓN Y EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES.

1.2.1. OBJETIVOS A CUMPLIR

El presente proyecto se diseña con el objetivo de dar respuesta a las necesidades detectadas en materia de alfabetización, empoderamiento e inclusión social de mujeres migradas en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión, desde una perspectiva de género e intercultural.

En este sentido, el proyecto se alinea con los principales marcos estratégicos de las administraciones públicas vascas, entre los que destaca el **VI Plan Intercultural de Ciudadanía, Inmigración y Asilo (2022-2025)**, que constituye el instrumento de referencia en materia de integración de personas migrantes. Dicho Plan incorpora de forma transversal la perspectiva de género y reconoce la situación de especial vulnerabilidad de las mujeres migradas, derivada de la concurrencia de múltiples factores de discriminación (género, origen, situación administrativa, entre otros).

En coherencia con este marco, el proyecto atiende a los siguientes ejes y líneas de actuación:

- **Interseccionalidad y perspectiva de género**, abordando las múltiples discriminaciones que afectan a las mujeres migradas y adecuando las intervenciones a sus necesidades específicas.



- **Acogida e integración en el ámbito local**, en consonancia con las directrices recogidas en la guía “Harrera Ehundu” (Tejer Acogida), orientada a apoyar a las entidades locales en el diseño de políticas integrales de acogida que incorporen la perspectiva de género y promuevan la convivencia intercultural.
- **Inserción sociolaboral**, en línea con las políticas impulsadas por Lanbide para el desarrollo de itinerarios integrales de inclusión dirigidos a personas migrantes, con especial atención a los procesos de arraigo social.
- **Prevención de la violencia machista**, mediante el impulso de actuaciones específicas dirigidas a mujeres migradas, en coordinación con las administraciones públicas competentes.
- **Fomento de la participación social**, promoviendo la implicación de las mujeres migradas en la vida comunitaria y en los espacios de participación municipal, especialmente en el ámbito de las políticas de igualdad.

Asimismo, el proyecto se enmarca en otros instrumentos estratégicos relevantes, tales como la **Estrategia para la Igualdad de Mujeres y Hombres 2030** del Gobierno Vasco y el **Pacto Social Vasco por la Migración**, que promueven una sociedad más inclusiva, cohesionada e igualitaria.

En el ámbito local, este proyecto se alinea con el **V Plan para la Igualdad del Ayuntamiento de Elorrio**, especialmente con el eje “Pueblo que cuida”, que contempla, entre sus objetivos, la incorporación de la perspectiva de diversidad cultural y la promoción de la participación de las mujeres migradas, así como el desarrollo de iniciativas que den respuesta a sus necesidades específicas.

En consecuencia, la puesta en marcha de este servicio se justifica por la necesidad de articular una intervención integral que contribuya a mejorar las condiciones de vida de las mujeres migradas, favoreciendo su autonomía, su inclusión social y su participación activa en el municipio.

1.2.2. PRESTACION DEL SERVICIO

Este servicio está dirigido a mujeres en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social desde una perspectiva de género, entre ellas:

- Mujeres migradas.
- Mujeres con dificultades en la comprensión, expresión oral o escrita en castellano.
- Mujeres interesadas en iniciar un itinerario de inserción sociolaboral o formativa.
- Víctimas de violencia machista.
- Mujeres que deseen reforzar su red de apoyo y protección.

Se plantea como un espacio seguro orientado a dar respuesta a las necesidades, intereses y expectativas de las mujeres participantes, desde el respeto a la diversidad cultural y con enfoque de género.

Las líneas de trabajo que la adjudicataria deberá cumplir son las siguientes:

- **Alfabetización:** adquisición de competencias básicas de lectura y escritura, así como una primera aproximación al euskera.
- **Empoderamiento:** impulso de procesos de empoderamiento individual y colectivo, fomentando la autonomía personal y apoyando la activación de itinerarios formativos y laborales.



- **Creación de redes:** promoción de la participación activa en el municipio, poniendo en valor la cultura de origen y el intercambio entre mujeres, y favoreciendo la presencia e integración de mujeres migradas en la vida comunitaria.

La adjudicataria deberá prestar el servicio denominado “**Zatoz Gurekin: Programa de alfabetización de mujeres y procesos de empoderamiento**”, en los términos que se detallan a continuación:

Las características del programa serán las siguientes:

1.2.2.1. Alfabetización

El programa contemplará la adquisición de competencias lingüísticas básicas en castellano, incorporando asimismo una primera aproximación al euskera, con los siguientes contenidos:

- Adquisición de vocabulario básico en castellano y euskera para su uso en la vida cotidiana.
- Desarrollo de habilidades de comprensión y expresión oral en situaciones habituales.
- Iniciación a la lectura y escritura, trabajando aspectos como la ortografía, la construcción de frases y la caligrafía.
- Realización de ejercicios prácticos contextualizados que faciliten la expresión de necesidades, intereses y deseos propios.

1.2.2.2. Proceso de empoderamiento

Se promoverán procesos de empoderamiento individual y colectivo a partir de las experiencias vitales de las participantes y mediante el uso de dinámicas grupales. A tal efecto:

- Se generará un espacio seguro de confianza que favorezca el refuerzo de la autoestima y el desarrollo de proyectos de vida propios.
- Se abordarán contenidos relacionados con las realidades que afectan directa o indirectamente a las participantes.
- Se ofrecerá acompañamiento en los procesos de inserción sociolaboral y formativa, incluyendo, entre otros:
 - elaboración de currículum vitae,
 - información sobre derechos y deberes laborales,
 - nociones básicas de emprendimiento,
 - conocimiento de los servicios de orientación para el empleo.

1.2.2.3. Trabajo en red y participación comunitaria (saretzea)

Se fomentará el aprendizaje intercultural desde una perspectiva feminista e interseccional, promoviendo el trabajo colaborativo y la participación activa en el entorno comunitario. En concreto:

- Se impulsará el trabajo en grupo y el apoyo mutuo entre las participantes.
- Se desarrollarán actividades adaptadas a sus necesidades (salidas, conocimiento del entorno, uso de servicios y transporte público, etc.).
- Se promoverán herramientas para el cuidado personal y comunitario.
- Se incentivará la participación en otros servicios y programas municipales, así como el conocimiento de los recursos locales (biblioteca, casa de cultura, instalaciones deportivas, entre otros).

1.3. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se prestará durante todo el año, con excepción del mes de agosto, en el que no se desarrollará actividad programada.

La prestación del servicio tendrá una dedicación mínima de **20 horas semanales**, distribuidas conforme a las necesidades del programa y en coordinación con el Ayuntamiento.

La dedicación mínima de 20 horas semanales comprende tanto las actuaciones de intervención directa con las personas usuarias como las tareas de coordinación, preparación, seguimiento, evaluación, elaboración de informes y demás actuaciones necesarias para la correcta ejecución del contrato.

Programa de Herrizaintza

El servicio se desarrollará de forma directa con personas usuarias durante 10 meses. Las actuaciones incluirán tareas de detección, acercamiento, conocimiento de la situación de las personas participantes, así como la dinamización de grupos de Bidelagun y Herrizaintza.

A tal efecto, se realizarán sesiones directas con personas usuarias **dos días por semana, con una duración de 4 horas cada día**, con la flexibilidad necesaria en función de las necesidades del programa. Es decir, 8 horas de intervención directa para herrizaintza durante 10 meses.

Programa de alfabetización

El servicio se desarrollará de forma directa con personas usuarias durante 10 meses, incluyendo tareas de detección, acercamiento, diagnóstico de la situación de las participantes y dinamización de grupos de mujeres.

Se llevarán a cabo sesiones directas con personas usuarias **dos días por semana, con una duración de 4 horas cada día**, adaptándose a las necesidades del programa. No obstante, se priorizará la realización de sesiones grupales en horario de mañana, preferentemente entre **10:00 y 12:00** y entre **12:00 y 14:00**, incorporando, en su caso, apoyo individual.

Es decir, 8 horas de intervención directa para alfabetización durante 10 meses.

Otras tareas administrativas-técnicas

Las horas semanales restantes, hasta completar la dedicación mínima establecida, se destinarán a otras tareas administrativas-técnicas que no tengan interacción directa con las personas usuarias, tales como:

- coordinación técnica,
- preparación y diseño de actividades,
- reuniones de seguimiento,
- elaboración de informes,
- registro y sistematización de información,
- seguimiento individualizado de las participantes.



Asimismo, el mes adicional sin actividad presencial se dedicará a tareas técnicas de inicio o cierre del programa, tales como la elaboración de informes iniciales o finales, evaluación del servicio, sistematización de datos, reuniones de coordinación y cuantas otras resulten necesarias para la correcta ejecución y finalización del servicio.

1.4. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

1.4.1. Recursos humanos adscritos al contrato

A) Equipo mínimo exigido:

La entidad adjudicataria deberá destinar al contrato los medios personales necesarios para garantizar la correcta ejecución de los programas objeto del contrato. El equipo mínimo exigido será el siguiente:

a) Persona responsable de la intervención directa

Deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Titulación: Grado en Educación Social, Trabajo Social, Psicología, Pedagogía o titulaciones equivalentes vinculadas al ámbito de la intervención comunitaria y social.
- Formación en igualdad: mínimo 100 horas acreditadas en igualdad de mujeres y hombres.
- Experiencia:
 - Experiencia mínima de dos años en proyectos de intervención comunitaria, inclusión social, participación ciudadana o igualdad.
- Competencias lingüísticas: Deberá acreditar un nivel de euskera igual o superior a C1.

b) Persona coordinadora del proyecto

La entidad adjudicataria deberá designar una persona coordinadora con formación y experiencia adecuada en inclusión social y dinamización comunitaria.

Funciones de la persona coordinadora:

- Velar por la correcta ejecución del contrato.
- Realizar el seguimiento operativo del programa.
- Coordinar al equipo técnico y al voluntariado (bidelagunak).
- Mantener la interlocución técnica con el Ayuntamiento.

Ambos cargos —responsable de la intervención directa y coordinadora del proyecto— podrán ser asumidas por la misma persona, siempre que cumpla íntegramente los requisitos establecidos para ambos perfiles.



Elorrioko udala

B) Presentación del equipo

Los licitadores deberán especificar en su propuesta el personal adscrito al contrato, indicando:

- Cargo asumido en el proyecto (persona responsable o/y coordinadora)
- nombre y perfil profesional,
- currículum vitae
- porcentaje de jornada asignado.

La propuesta tendrá carácter vinculante durante toda la ejecución del contrato.

Cualquier sustitución del personal adscrito deberá ser comunicada previamente por escrito al Ayuntamiento, acompañada de la propuesta de cambio y de los currículos de las personas propuestas como sustitutas, y dicha propuesta deberá ser expresamente aceptada por el Ayuntamiento.

1.4.2. Medios materiales

La entidad adjudicataria deberá asegurar que dispone de los medios técnicos y materiales necesarios para la correcta ejecución del programa, garantizando la calidad y continuidad del servicio.

El Ayuntamiento de Elorrio pondrá a disposición de la persona o entidad adjudicataria los locales e infraestructuras necesarias para la organización de sus reuniones y sesiones (internet, etc.). No obstante, la persona o entidad adjudicataria deberá disponer de todos los medios técnicos necesarios para el desarrollo de su trabajo.

El Ayuntamiento de Elorrio facilitará las salas para sesiones individuales y grupales en una zona adecuada al servicio.

1.4.3. Publicidad

El Ayuntamiento de Elorrio se hará cargo de la publicidad para la difusión del programa.

Los documentos generados en la ejecución de este contrato podrán ser utilizados por el Ayuntamiento para su publicación en la página web u otros soportes, siempre que así se valore.

1.5. OBLIGACIONES DE COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO, JUSTIFICACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO

La entidad adjudicataria deberá cumplir las siguientes obligaciones administrativas y de seguimiento:

1.5.1. Reuniones de seguimiento

La entidad adjudicataria deberá mantener reuniones de seguimiento y coordinación con el Ayuntamiento al menos tres veces al año, en las siguientes fechas de referencia:



- Al inicio de la anualidad del contrato, durante la primera semana de septiembre o, en su caso, dentro del primer mes desde la firma del contrato. En esta reunión se presentará la memoria inicial.
- A mitad del periodo, en la última semana de marzo.
- Al finalizar la anualidad del contrato, en la última semana del mes de julio o, en su caso, dentro del último mes previo a la finalización del contrato. En esta reunión se presentará la memoria final.

No obstante, el Ayuntamiento podrá convocar otras reuniones de seguimiento en caso de estimarlo necesario.

1.5.2. Memoria inicial

La entidad adjudicataria deberá elaborar y presentar una memoria inicial en la primera semana de septiembre o, en su caso, dentro del primer mes desde la firma del contrato, coincidiendo con la reunión inicial de coordinación.

Esta memoria tendrá carácter obligatorio y deberá incluir, como mínimo, el siguiente contenido:

- 1. Descripción general del servicio**
 - Objetivos del Programa Herrizaintza y del Programa de Alfabetización y Empoderamiento de las Mujeres.
 - Enfoque metodológico (participativo, inclusivo, intercultural y feminista).
 - 2. Planificación operativa de la anualidad del contrato**
 - Diagnóstico inicial a partir de la información facilitada por el Ayuntamiento.
 - Identificación de colectivos prioritarios.
 - Cronograma detallado de actividades, sesiones y actuaciones previstas para todo la anualidad del contrato.
 - Previsión de sesiones individuales y grupales, actividades comunitarias y acciones de detección.
 - 3. Organización del equipo técnico**
 - Identificación de las personas adscritas al contrato.
 - Funciones asignadas y distribución horaria semanal.
 - Canales de comunicación interna y con el Ayuntamiento.
 - 4. Plan de coordinación y trabajo en red**
 - Relación prevista con servicios municipales, asociaciones, centros educativos, recursos sanitarios y otros agentes comunitarios.
 - Estrategia de colaboración con voluntariado (bidelagunak y herrizainak).
 - 5. Plan de comunicación y difusión**
 - Acciones previstas para dar a conocer los programas y captar participantes y voluntariado.
 - 6. Sistema de indicadores de calidad**
- La memoria inicial deberá incluir:
- los **indicadores cuantitativos, cualitativos y de gestión** establecidos en el apartado “Indicadores de calidad y sistema de evaluación del servicio”,
 - la **metodología de medición**,
 - las **herramientas de registro**,
 - y las **previsiones iniciales** para cada indicador.
- 7. Riesgos previstos y medidas de mitigación**
 - Identificación de riesgos operativos.
 - Propuestas de medidas preventivas.



1.5.3. Memoria final

La entidad adjudicataria deberá elaborar y presentar una memoria final en la última semana del mes de julio o, en su caso, dentro del último mes previo a la finalización del contrato.

Esta memoria tendrá carácter obligatorio y deberá recoger, como mínimo, el siguiente contenido:

1. **Resumen ejecutivo**
 - Síntesis del desarrollo del servicio.
 - Principales logros, dificultades y conclusiones generales.
2. **Evaluación del Programa Herrizaintza**
 - Número de personas detectadas, atendidas y acompañadas.
 - Perfil de las personas participantes.
 - Acciones realizadas: detección, acercamiento, acompañamiento, sesiones individuales y grupales, actividades comunitarias.
 - Trabajo con voluntariado: número de voluntarios/as, acciones formativas, seguimiento.
 - Coordinación con servicios municipales y agentes comunitarios.
 - Resultados obtenidos y valoración del impacto.
3. **Evaluación del Programa de Alfabetización y Empoderamiento**
 - Número total de mujeres participantes y perfil.
 - Contenidos trabajados: alfabetización, empoderamiento, trabajo en red.
 - Actividades realizadas (talleres, salidas, sesiones grupales, etc.).
 - Evolución de las participantes en competencias lingüísticas, autonomía y participación comunitaria.
 - Coordinación con otros servicios municipales y recursos externos.
4. **Indicadores de calidad**

La memoria final deberá incluir **todos los indicadores cuantitativos, cualitativos y de gestión (ver 1.6 de estos pliegos)**, con:

- datos completos de la anualidad del contrato,
 - análisis de evolución,
 - comparativa con la planificación inicial,
 - valoración del grado de cumplimiento.
5. **Análisis de incidencias**
 - Incidencias detectadas durante la anualidad del contrato.
 - Medidas adoptadas.
 - Impacto en el desarrollo del servicio.
 6. **Documentación complementaria**
 - Registros anonimizados de actividades y participantes.
 - Materiales elaborados.
 - Actas o resúmenes de reuniones de coordinación.
 - Evidencias documentales de actividades (cuando proceda).
 7. **Propuestas de mejora**
 - Recomendaciones para la continuidad o mejora del servicio.
 - Necesidades detectadas para el siguiente periodo.

1.5.4. Factura mensual y memoria de actividades



- La adjudicataria, junto con cada **factura mensual**, **deberá presentar una memoria de actividades**, que describa de forma sintética los trabajos realizados durante el periodo facturado.

1.5.5. Relación entre indicadores y memorias

Los indicadores de calidad establecidos en el apartado “Indicadores de calidad y sistema de evaluación del servicio” deberán:

- **definirse y planificarse** en la memoria inicial,
- **actualizarse mensualmente** en las memorias de actividades que acompañan a cada factura,
- **evaluarse de forma completa** en la memoria final.

El Ayuntamiento podrá solicitar información adicional o aclaratoria en cualquier momento para verificar el cumplimiento de los indicadores.

1.5.6. Reuniones de la persona con intervención directa

- La persona con intervención directa en el programa se **reunirá periódicamente** con la responsable municipal del programa para informar sobre las incidencias o cuando así se le requiera. La comunicación será en euskera.

1.5.7. Sustitución del personal adscrito

- Garantizar que cualquier **sustitución del personal adscrito** cumple los requisitos exigidos, debiendo comunicarse previamente al Ayuntamiento para su valoración y aprobación.

1.5.8. Comunicación inmediata de incidencias y problemas

- **Comunicar de inmediato** a la persona responsable del contrato cualquier incidencia o problema que afecte a la adecuada prestación del servicio.

1.5.9. Inspección del servicio

- Facilitar a la persona responsable del contrato la **inspección del servicio** y de la documentación relativa al mismo siempre que así se requiera.

1.5.10. Euskera

- Cumplir lo dispuesto en el Reglamento Municipal de Promoción y Normalización del Uso del **Euskera** del Ayuntamiento de Elorrio.
 - La relación con los responsables municipales será en euskera.
 - Los documentos dirigidos a las personas usuarias se elaborarán en euskera y castellano.

1.6. INDICADORES DE CALIDAD Y SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Con el fin de garantizar la adecuada ejecución del contrato, así como de facilitar el seguimiento técnico por parte del Ayuntamiento de Elorrio, la entidad adjudicataria deberá cumplir los siguientes **indicadores de calidad**, que serán objeto de verificación periódica a lo largo de todo el periodo contractual. Estos indicadores se estructuran en tres bloques: indicadores cuantitativos, indicadores cualitativos e indicadores de gestión.

1.6.1. Indicadores cuantitativos

La entidad adjudicataria deberá registrar y presentar, como mínimo, los siguientes datos:

- Número de personas detectadas en situación de soledad no deseada.
- Número de personas atendidas y acompañadas en el marco del Programa Herrizaintza.
- Número de voluntarios/as (bidelagunak y herrizainak) activos/as y número de acciones formativas realizadas con ellos/as.
- Número de sesiones individuales y grupales desarrolladas en cada programa.
- Número de actividades comunitarias, formativas o socioculturales realizadas.
- Número total de mujeres participantes en el Programa de Alfabetización y Empoderamiento.
- Número de sesiones de alfabetización, empoderamiento y trabajo en red impartidas.
- Asistencia media por sesión y tasa de continuidad de las personas participantes.
- Número de coordinaciones realizadas con servicios municipales, entidades sociales y agentes comunitarios.

1.6.2. Indicadores cualitativos

La entidad adjudicataria deberá evaluar y documentar los siguientes aspectos:

- Nivel de satisfacción de las personas participantes, mediante herramientas de recogida de información cualitativa.
- Evolución de la autonomía personal, la participación comunitaria y la red de apoyo de las personas atendidas.
- Impacto percibido en la reducción de la soledad no deseada y en la mejora del bienestar social.
- Mejora en las competencias lingüísticas básicas de las mujeres participantes en el programa de alfabetización.
- Grado de implicación, estabilidad y satisfacción del voluntariado.
- Calidad de la coordinación con el Ayuntamiento y con los agentes comunitarios implicados.

1.6.3. Indicadores de gestión

La entidad adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de los siguientes estándares de gestión:

- Cumplimiento del cronograma de actividades y sesiones previsto en la memoria inicial.
- Entrega puntual de las memorias mensual, inicial y final, en los plazos establecidos en el presente pliego.
- Registro, sistematización y protección adecuada de los datos generados durante la ejecución del servicio.
- Cumplimiento de la dedicación mínima semanal establecida en el contrato.



Elorrioko udala

- Cumplimiento de las obligaciones lingüísticas previstas en el Reglamento Municipal de Promoción y Normalización del Uso del Euskera.
- Adecuada comunicación de incidencias y sustituciones del personal adscrito al contrato.

1.6.4. Sistema de evaluación

El Ayuntamiento de Elorrio verificará el cumplimiento de los indicadores anteriores mediante:

- Revisión de las memorias mensual, inicial y final.
- Reuniones de coordinación previstas en el presente pliego.
- Solicitud de información complementaria cuando resulte necesaria.
- Supervisión directa de las actividades y sesiones programadas.

El incumplimiento reiterado de los indicadores de calidad podrá considerarse causa de incumplimiento contractual, de acuerdo con lo previsto en la normativa de contratación pública.

1.7. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

1.7.1. Normativa aplicable

La entidad adjudicataria deberá cumplir en todo momento lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de datos, incluyendo:

- Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD).
- Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).
- Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público.
- Cualquier otra normativa sectorial aplicable a la gestión de servicios sociales y a la atención a colectivos vulnerables.

1.7.2. Responsable del tratamiento

El Ayuntamiento de Elorrio será el responsable del tratamiento de los datos personales generados en la ejecución del contrato.

1.7.3. Encargado del tratamiento

La entidad adjudicataria actuará como encargada del tratamiento, debiendo tratar los datos personales únicamente conforme a las instrucciones documentadas del Ayuntamiento, sin utilizarlos para fines propios ni comunicarlos a terceras personas, salvo obligación legal.

1.7.4. Categorías de datos tratados

En el marco del presente contrato podrán tratarse datos personales pertenecientes a las siguientes categorías:



- Datos identificativos y de contacto.
- Datos relativos a la situación social, económica o familiar.
- Datos relativos a la salud.
- Datos relativos a situaciones de vulnerabilidad, exclusión o violencia machista.
- Datos relativos al origen étnico o cultural.
- Cualquier otro dato estrictamente necesario para la correcta prestación del servicio.

Estos datos tienen la consideración de **categorías especiales**, por lo que deberán aplicarse medidas reforzadas de seguridad.

1.7.5. Obligaciones de la entidad adjudicataria como encargada del tratamiento

La entidad adjudicataria deberá:

*a) Tratar los datos personales **exclusivamente para la ejecución del contrato** y conforme a las instrucciones del Ayuntamiento.*

*b) Garantizar que el personal adscrito al contrato se compromete expresamente a la **confidencialidad** y ha recibido formación adecuada en protección de datos.*

*c) Implantar medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar la **seguridad, integridad, disponibilidad y confidencialidad** de los datos.*

d) No subcontratar tratamientos de datos sin autorización previa y expresa del Ayuntamiento.

e) Asistir al Ayuntamiento en el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad.

*f) Notificar **sin dilación indebida** cualquier violación de seguridad de los datos personales.*

g) Suprimir o devolver al Ayuntamiento todos los datos personales una vez finalizado el contrato, salvo obligación legal de conservación.

h) Mantener un registro actualizado de actividades de tratamiento cuando resulte exigible.

Se formalizará el correspondiente acuerdo de encargo de tratamiento previsto en el artículo 28 del RGPD. Tal acuerdo deberá proponerlo la adjudicataria para que sea firmado por ambas partes.

1.7.6. Acceso a datos por parte del personal de la adjudicataria

El acceso a datos personales quedará limitado exclusivamente al personal estrictamente necesario para la ejecución del servicio.

La entidad adjudicataria deberá garantizar que dicho personal:

- conoce y cumple las obligaciones de confidencialidad,



- utiliza los datos únicamente para las funciones asignadas,
- y no conserva copias, extractos o documentos fuera de los sistemas autorizados.

1.7.7. Medidas de seguridad

La entidad adjudicataria deberá aplicar medidas de seguridad adecuadas al nivel de riesgo, incluyendo, como mínimo:

- control de accesos,
- cifrado o seudonimización cuando proceda,
- almacenamiento seguro de documentación,
- protección de dispositivos y soportes,
- protocolos de destrucción segura,
- y cualquier otra medida exigida por el RGPD para el tratamiento de datos sensibles.

1.7.8. Finalización del contrato

Una vez finalizado el contrato, la entidad adjudicataria deberá:

- devolver al Ayuntamiento todos los datos personales y documentación generada,
- o proceder a su destrucción segura previa autorización municipal,
- garantizando que no queda ninguna copia en sus sistemas, dispositivos o soportes.

1.7.9. Responsabilidad

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula podrá considerarse incumplimiento contractual, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles o penales que pudieran derivarse.