



**GIPUZKOAKO LURRALDE HISTORIKOAN
GIZARTE LARRIALDIETARAKO
KOORDINAZIOKO FORU ZERBITZUA
KONTRATATZEKO EZAUGARRI TEKNIKOEN
AGIRIA**

AURKIBIDEA

1.- XEDEA

2.- PROIEKTUAREN DESKRIBAPENA

- 2.1.- Lan esparrua mugatzea.
- 2.2.- Zerbitzuaren ezaugarriak.
- 2.3.- Gizarte Larrialdien Koordinazioko Foru Zerbitzuaren zereginak.
- 2.4.- Antolaketa eta funtzionamendua.
- 2.5.- Sortutako dokumentazioa.

**3.- ZERBITZUA GAINBEGIRATZEA ETA
JARRAITZEA**

4.- GIZA BALIABIDEAK

5.- BITARTEKO MATERIALAK

6.- EBALUAZIOA

**7.- ESLEIPENDUNAREN BESTE BETEBEHAR
BATZUK. DATU PERTSONALAK BABESTEA**

I. ERANSKINA.- Tratamenduaren arduradunak hartu beharreko segurtasun neurriak.

1.- XEDEA

Ezaugarri Teknikoen Agiri honen xedea da baldintza teknikoak ezartzea, Gipuzkoako Lurralde Historikoan Gizarte Larrialdietarako Koordinazioko Foru Zerbitzu bat garatzeko eta gauzatzeko.

2.- PROIEKTUAREN DESKRIBAPENA.

Zerbitzu hori sortu da Gipuzkoako Lurralde Historikoan sortzen diren gizarte larrialdiko egoeretan erabiltzeko baliabide gisa, beren eskumenen artean larrialdietako zerbitzua duten udalerrietarako izan ezik. Hala ere, urriaren 6ko 185/2015 Dekretua, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa, betez, eta aldean arteko akordioa egin ondoren, Gipuzkoako Foru Aldundiak beregain hartu ahal izango ditu gizarte larrialdiei dagozkien

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO
FORAL DE COORDINACIÓN A URGENCIAS
SOCIALES EN EL TERRITORIO HISTORICO DE
GIPUZKOA**

INDICE

1.- OBJETO

2.- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

- 2.1.- Delimitación del marco de trabajo.
- 2.2.- Características del servicio.
- 2.3.- Funciones del Servicio Foral de Coordinación a Urgencias Sociales.
- 2.4.- Organización y funcionamiento.
- 2.5.- Documentación generada.

**3.- SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL
SERVICIO**

4.- RECURSOS HUMANOS

5.- MEDIOS MATERIALES

6.- EVALUACIÓN

**7.- OTRAS OBLIGACIONES DE LA
ADJUDICATARIA. PROTECCIÓN DE DATOS
DE CARÁCTER PERSONAL**

ANEXO I.- Medidas de seguridad a implementar por el encargado del tratamiento.

1.- OBJETO

Es objeto de este Pliego de Prescripciones Técnicas el establecimiento de las condiciones técnicas para el desarrollo y ejecución del Servicio de Foral Coordinación a Urgencias Sociales en el Territorio Histórico de Gipuzkoa.

2. - DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El servicio está concebido para prestar atención inmediata a las situaciones de urgencia social que se produzcan dentro del Territorio Histórico de Gipuzkoa, a excepción de aquellos municipios que en el ámbito propio de sus competencias dispongan de servicio de urgencias. No obstante, en cumplimiento del Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y previo acuerdo entre las partes implicadas, la Diputación



funtzioak, Dekretu horrek esleitzen dizkionak, eta, gaur egun, udalek beregain hartzen dituztenak.

2.1. Lan esparrua mugatzea.

Gizarte larrialdiko egoera izango da aurreikusi ez den gertakari batek eragin duena, dela naturala edo probokatutakoa, ahalmen pertsonalei, bizitzeko baliabideei eta gizarte eta familia harremanei edo sareei kalte eragin, eta horiek konprometitzen dituen. Gertakari horren ondorioz, pertsonak babesgabetasun larrian geratuko dira, eta esku-hartzeak berehalakoa eta ezinbestekoa izan beharko du. Egoera horretatik eratorritako behar sozialak Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistematik bideratuko dira, egoera larritu ez dadin eta kalte handiagorik eragin ez dezan. Gertaera horiek eragin ahal diete pertsona, familia edo elkarbizitza unitate bati edo zenbaiti, zein herritar ugariri. Kasu horietan katastrofe handiez edo larrialdi handiez ariko ginateke; hortaz, indarrean dauden larrialdi planen barruan esku hartu beharko da, plan horien barruan edo ondoren Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistematik egin beharreko esku-hartzeak eragotzi gabe.

Gizarte larrialdiko egoeretan, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemara joko da Udal Gizarte Zerbitzuak edo Gizarte Larrialdietarako Foru Zerbitzuaren bitartez, larrialdiko lehen arreta egingo dutenak, indarrean dagoen Zorroari buruzko Dekretuak ezartzen duen moduan.

Era berean, Gizarte Larrialdien Koordinazioko Foru Zerbitzuak artatuko ditu gizarte larrialditzat jotzen ez diren kasuak baina Gizarte Politikako Departamentuko beste zerbitzu batzuetatik behar diren bermeekin artatu ezin diren gabeziak dituztenak, betiere erabiltzailearen segurtasuna arriskuan ikusten bada, pertsona horren arreta osoa bermatzeko.

Protokoloetan dagokion zerbitzuak behar bezala funtzionatu balu saihestu zitezkeen kasu guztien erregistroa sartuko da, eta, ondoren, informazio horren berri emango zaio zerbitzuari.

Foral de Gipuzkoa podrá asumir las funciones que el mencionado Decreto le atribuye en las urgencias sociales y que en la actualidad se estuvieran asumiendo en el ámbito municipal.

2.1. Delimitación del marco de trabajo.

Se entenderá por situación de urgencia la situación producida por un hecho no previsto, debido a causas naturales o provocadas, que afecta y compromete las capacidades personales, los recursos y medios de subsistencia, las relaciones o redes sociales y familiares y la seguridad, quedando las personas afectadas en una situación de desprotección grave, que precisa de una primera atención de urgencia, inmediata e ineludible, para abordar, desde el Sistema Vasco de Servicios Sociales, las necesidades sociales derivadas de dichos hechos y evitar que la situación se agrave y les genere mayor perjuicio. Dichos hechos pueden afectar a una persona, familia o unidad de convivencia, a varias, o a una parte significativa de la población, tratándose en tal caso de catástrofes o grandes emergencias y debiéndose intervenir en el marco de los planes de emergencia existentes, sin perjuicio de las intervenciones que se deben articular desde el Sistema Vasco de Servicios Sociales en el marco de dichos planes o a posteriori.

En las situaciones de urgencia social se accederá al Sistema Vasco de Servicios Sociales a través de los Servicios Sociales Municipales o del Servicio Foral de Coordinación a Urgencias Sociales que asumirán la primera actuación de urgencia, en los términos previstos en el Decreto de Cartera.

El Servicio Foral de Coordinación a Urgencias Sociales atenderá igualmente los casos no tipificados como urgencia social en los que se observen carencias no abordables con un mínimo de garantías desde otros Servicios del Departamento de Políticas Sociales, en los que se vea comprometida la seguridad de la persona usuaria, con el objeto de garantizar la atención integral de la misma.

Se deberán introducir en los protocolos el registro de todos aquellos casos que podrían haberse evitado con una política adecuada del Servicio correspondiente y la posterior remisión de la información al mismo.



2.2.- Zerbitzuaren ezaugarriak.

Gizarte Larrialdietako Koordinazioko Foru Zerbitzuak ondorengo ezaugarriak izango ditu jarduteko bere moduari dagokionez:

- Arreta urteko 365 egunetan, eguneko 24 ordutan.
- Gizarte Zerbitzuen ordutegian (8:00-14:30), Foru Aldundiaren eskumenekoak diren zentroetara berehala sartzekoak diren kasuak artatuko dira, Gipuzkoako Foru Aldundiarekin ados jarri ondoren.
- Aparteko kasuetan, ordutegi horren barruan, eta zerbitzu horren beharrik ez baldin badago, baldintza hauek betetzen dituzten kasuak artatuko dira:
 - oinarritzko gizarte zerbitzuek ez izatea kasuaren aurrekaririk.
 - oinarritzko gizarte zerbitzuek aurrekariaren berri izan arren, Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimak Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzuak egokiagotzat jotzea Gizarte Larrialdien Koordinazioko Foru Zerbitzutik ematea arreta.
- Bi kasuetan, Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimak Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzuaren bidez, Koordinazio Zerbitzuari arreta emateko eskatuko zaio, eta abian jartzeko, ezinbestekoa izango da haren onespena.
- Era berean, herritarren zati garrantzitsu bati eragiten dioten larrialdiak artatuko dira; horrelako kasuetan, gaur egun dauden larrialdi planen esparruan esku hartu beharko da. Gainera, ordutegi horretan, gizarte larrialdien koordinazioari dagozkion zereginak egingo dira.
- Nolanahi ere, Udaleko Gizarte Zerbitzua Foru Aldundiarekin zuzenean jarriko da harremanetan, baldin eta norbait halako zerbitzu batera berehala eraman behar bada: a) adingabeentzako egoitzetara (2.4.4 fitxa), larrialdiko harrera programan, adingabeen kasuan; b)

2.2.- Características del servicio.

El Servicio Foral de Coordinación a Urgencias Sociales, en su forma de actuar, se definirá por las siguientes características:

- Atención los 365 días del año las 24 horas del día.
- En horario de atención de servicios sociales de 8:00 a 14:30 se atenderán aquellos casos que requieran de acceso inmediato a centros residenciales de competencia foral y previo acuerdo con la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- Con carácter excepcional, dentro de ese horario de atención y en el caso de no requerir de dicho acceso, se atenderán los casos en los que concurran las siguientes circunstancias:
 - que los servicios sociales de base no tengan antecedentes del caso.
 - que, aún teniendo los servicios sociales de base antecedentes del mismo, el Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista y de Inclusión Social considere más oportuna la atención desde el SFCUS.
- En ambos casos se solicitará la atención por parte del SFCUS a través del Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista y de Inclusión Social, y será necesario el visto bueno del mismo para su activación.
- Así mismo, se atenderán emergencias que afecten a una parte significativa de la población debiéndose en estos casos intervenir en el marco de los planes de emergencia existentes. Además, durante este horario, se efectuarán las tareas correspondientes a la coordinación de urgencias sociales.
- En cualquier caso, el Servicio Social Municipal se pondrá en contacto directamente con la Diputación Foral si se requiere el acceso de manera inmediata: a) a los centros residenciales para personas menores de edad (ficha 2.4.4), en programa de acogida de urgencias,



etxeko tratu txarrak jasan dituzten emakumeentzako zentroetara/berehalako harrera zentroetara (2.4.6 fitxa, 1 mota), berehalako harrera behar duten etxeko tratu txarren emakume biktimak direnean; c) Foru Aldundiaren eskumenekoak diren beste edozein egoitza zerbitzutara.

- Libre egotea berehalako arreta eskaintzeko edo larritasunezko lehenengo arreta emateko gizarte larrialdiko egoeretan.

2.3. Gizarte Larrialdien Koordinazioko Foru Zerbitzuaren zereginak.

- Beharren behin-behineko balorazioa egitea, geroagoko balorazio baten mende egongo dena, eta, betiere, beharrezkoa bada:
 - a) Larrialdia gertatu den tokira joatea, erasandako pertsonak "in situ" artatzeko.
 - b) Behar egoerak "in situ" hautematea.
 - c) Erasandako pertsonen osasun zentroetara, polizia edo epaitegiko bulegoetara edo beste toki batzuetara laguntzea.
 - d) Kasuaren arreta dagokien zerbitzuetara bideratzea, beharrezkoa denean eta ahal bezain azkar, eta, hala badagokio, gizarte zerbitzuetako bizitoki zerbitzu eta egoitzetara bideratzea, Zorroari buruzko Dekretuaren 28. artikuluan zehaztutakoaren arabera.

Aipaturiko zereginak prestazio hauen bidez gauzatzen dira:

- Gizarte Zerbitzuak:

- Informazioa: erabiltzaileei (pertsonak, familiak eta taldeak) gizarteratzea, autonomia eta gizarte-ongizatea erraztu ditzaketen

cuando se trate de personas menores de edad; b) a los centros residenciales para mujeres víctimas de maltrato doméstico / servicios de acogida inmediata (ficha 2.4.6, tipo 1), cuando se trate de mujeres víctimas de maltrato doméstico que requieran un servicio de acogida inmediata; c) a cualquier otro servicio residencial de competencia foral.

- Disponibilidad para realizar una atención inmediata o primera atención de urgencia de las situaciones de urgencia social.

2.3. Funciones del Servicio Foral de Coordinación a Urgencias Sociales.

- Realización de una valoración provisional de necesidades, sujeta a valoración posterior y siempre que resulte necesario:
 - a) Desplazarse al lugar en el que se haya producido la urgencia o emergencia para atender "in situ" a la o las personas afectadas por la misma.
 - b) Detectar "in situ" las situaciones de necesidad.
 - c) Acompañar a la o las personas afectadas a centros sanitarios, dependencias policiales o judiciales u otras instancias.
 - d) Derivar la atención del caso, cuando resulte necesario y tan pronto como sea posible, a los servicios que correspondan, y en particular, en su caso, a los servicios de alojamiento y centros residenciales del Sistema Vasco de Servicios Sociales, según lo previsto en el artículo 28 del Decreto de Cartera.

Las funciones antes citadas se concretan en las siguientes prestaciones:

- De servicios sociales:

- Información: prestación que posibilita a las personas, familias y grupos usuarios acceder en tiempo y forma a un conocimiento



eskubide, zerbitzu eta prestazio ekonomikoei buruz jakin behar duten guztia garaiz eta behar bezala jasotzeko aukera ematen dien prestazioa da.

- Premien hasierako balioespena: pertsonen, familien eta taldeen premien eta gaitasunen oinarritzko identifikazioa egiten da ikuspegi integralarekin, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemak esku hartu beharko lukeen erabakitzeke, eta, esku-hartzea bidezkoa bada, erabiltzaileak balioespen espezializatu batera bideratzeko eta/edo esku-hartzearen premia egiaztatzen duen diagnostikoa egiteko eta orientabidea emateko.

- Jarraipen-balioespena: Arreta Pertsonalizatuko Planaren aldizkako ebaluazioak sakontasun handiagoarekin ala txikiagoarekin egitea dakar.

- Gizarte-diagnostikoa: Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren arreta eskatzen duten pertsonen eta familiek dituzten gizarte-premien eta gaitasunen eta haien testuinguruaren deskribapen eta balioespen profesionala da, Arreta Pertsonalizatuko Plan baten esparruan esku-hartze egokia zein den erabakitzeke, betiere diagnostikoaren ondoren plan hori egin behar dela eta jarraipena eskatzen duen esku-hartze bat egin behar dela berresten bada.

- Orientabidea: prestazio bat da, eta, horri jarraiki, erabiltzaileek, preskripzio tekniko profesional baten esparruan, hainbat proposamen eta aholku jasotzen dituzte egin beharreko ibilbideen inguruan eta modu autonomoan moldatzeko eta gizarteratzeko premietara ondoen egokitzen diren zerbitzu eta prestazio ekonomikoen inguruan, egindako diagnostikoarekin edo balioespenaren bat etorritz, hala badagokio.

- Lagun egite soziala: gizarte-zerbitzuetako prestazioetan egiazkoena eta bereizgarriena da, eta horren bitartez pertsona profesional kalifikatu batekin harremanetan jartzen da, harekiko elkarreraginak lagundu egiten diola modu autonomoan moldatzen eta gizarteratzen.

- Arlo psikosozialeko esku-hartzea: esku-

adecuado y suficiente sobre los derechos, servicios y prestaciones económicas que pueden favorecer su integración social, autonomía y bienestar social

- Valoración inicial de necesidades: consiste en la identificación básica, desde una perspectiva integral, de las necesidades y capacidades de las personas, las familias y su contexto, al objeto de constatar si procede una intervención del Sistema Vasco de Servicios Sociales y, en su caso, remitir a las personas usuarias a una valoración especializada y/o realizar un diagnóstico que confirme la necesidad de la intervención y la oriente.

- Valoración de seguimiento: implica realizar evaluaciones periódicas del Plan de Atención Personalizada, con mayor o menor profundidad.

- Diagnóstico: consiste en la descripción y valoración profesional de las necesidades sociales y capacidades que presentan las personas y familias que solicitan la atención del Sistema Vasco de Servicios Sociales, y su contexto, al objeto de determinar la intervención adecuada en el marco de un Plan de Atención Personalizada siempre que, tras el diagnóstico, se confirme la necesidad de elaborarlo y realizar una intervención que requiera seguimiento.

- Orientación: prestación en virtud de la cual las y los usuarios reciben, en el marco de una prescripción técnica profesional, propuestas y asesoramiento acerca de los itinerarios a recorrer y los servicios y prestaciones económicas más ajustadas a sus necesidades de desenvolvimiento autónomo e integración social, en coherencia, en su caso, con el diagnóstico y/o la valoración realizada

- Acompañamiento social: prestación más genuina y característica de los servicios sociales, en virtud de la cual la persona participa, en interacción con una o un profesional cualificado, en una relación de ayuda que contribuye a mejorar su desenvolvimiento autónomo e integración social.

- Intervención psicosocial, en particular con



hartze honen bitartez pertsona, familia edo talde erabiltzaileei laguntza eskaini nahi zaie, gizarteratzeko edo modu autonomoan moldatzeko baliagarri diren pertsonen jokabideak eta ingurune testuinguru eta egoerak aldatzeko eta hobetzeko bidean.

fines de contención emocional. Es una relación de ayuda dirigida a la modificación y mejora de las situaciones y contextos del entorno y de los repertorios conductuales de las personas, familias o grupos de personas usuarias útiles para su desenvolvimiento autónomo o integración social

- Osagarriak:

- Behar izanez gero: Garraioa. Mantenua. Larrialdiko ostatua.

- Complementarias:

- En su caso: Transporte. Manutención. Alojamiento de urgencia.

Horrez gain, esleipendunak zeregin hauek bete beharko ditu:

Además, la entidad adjudicataria deberá realizar los siguientes cometidos:

- Indarkeria Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzua Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemarekin edo beste erakunde edo politika publiko batzuen sistemekin koordinatzen laguntzea.
- Prozedura: zerbitzuaren lan esparruan sor daitezkeen egoerei aurre egiteko prozedurak ezartzea.
- Arretaren prebentzioa: segurtasun planak eta arriskuen aurreikuspena.
- Prebentzio planak: Indarkeria Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzuari laguntza ematea arrisku egoerak hautematen eta gainbegiratzen.
- Indarkeria Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzuari laguntza ematea balorazio prozeduretan.
- Indarkeria Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzuko harrera zentroei laguntzea kasu larriak artatu eta balorazioa egiten.
- Donostiako Gizarte Larrialdietako Udal Zerbitzuekin koordinatzen.
- Gizarte Politikako Departamentuko beste zuzendaritza batzuei laguntzea eta haiekin koordinatzea, zehaztutako ereduaren esparruan: larrialdiko plazen
- Apoyo a la coordinación del Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista y de Inclusión Social con los servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales u otras instituciones o sistemas de políticas públicas.
- Procedimentación: elaboración de procedimientos de actuación en diversas situaciones que puedan presentarse en el ámbito de actuación del servicio.
- Prevención en la atención: planes de seguridad y previsión de riesgos.
- Planes de prevención: apoyo al Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista y de Inclusión Social en la supervisión y detección de situaciones de riesgo.
- Apoyo a los procedimientos de valoración del Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista y de Inclusión Social.
- Apoyo a los centros de acogida del Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista y de Inclusión Social: atención a casos urgentes y valoración.
- Coordinación con el Servicio Municipal de Urgencias Sociales de Donostia
- Apoyo a otras direcciones del Departamento de Políticas Sociales y coordinación con las mismas en el marco del modelo definido: gestión de plazas de



kudeaketa.

Eginbehar horiek egiterakoan, sexu, kultura, hizkuntza eta funtzio aniztasuna bermatuz egin beharko dira.

2.4. - Antolaketa eta funtzionamendua.

2.4.1.- Zerbitzuaren eta koordinazioaren arduraduna

Esleipendunak pertsona bat izendatuko du gutxienez gizarte zientzien alorreko lizentziatura/gradu mailako ikasketak, eta euskara idatzian eta ahozkoan C1 maila dituen. Pertsona hori izango da mailarik goreneko solaskidea kontratatutako zerbitzuaren eta Gizarte Politikako Departamentuaren artean, funtzionamendu orokorrari eta koordinazioari dagozkion alderdi guztietan.

2.4.2.- Presentzia

Egunez honela eskainiko da zerbitzua:

Astelehenetik ostiralera:

- Koordinazio arduraduna: 5 ordu.
- Psikologoa: 15 ordu.
- Gizarte langilea: 27,33 ordu.

Larunbat, igande eta jaiegunak:

- Psikologoa: 14 ordu.
- Gizarte langilea: 7 ordu.
- Gizarte hezitzailea: 7 ordu.

Gauetz, honela antolatuko da zerbitzua (guardia lokalizatuak):

- Koordinazio arduraduna: zerbitzuko beharren arabera.

Astelehenetik ostiralera:

- Psikologoa: 9 ordu.
- Gizarte langilea: 9 ordu.

Larunbat, igande eta jaiegunak:

- Psikologoa: 10 ordu.
- Gizarte langilea: 10 ordu.

Psikologoak eta gizarte langileak gaueko ordutegian 300 ordu egingo dituzte aurrez aurreko lanean.

Telefonoz erantzungo zaie eskaerei edo, bestela,

urgencia.

Estas funciones deberán desempeñarse garantizando la diversidad sexual, cultural, lingüística y funcional.

2.4.- Organización y funcionamiento.

2.4.1.- Responsable del servicio y de la coordinación

La adjudicataria designará una persona con estudios mínimos a nivel de licenciatura/grado universitario del ámbito de las ciencias sociales y nivel C1 de conocimiento escrito y oral de euskera, que será la interlocutora a efectos de todas las cuestiones relacionadas con el funcionamiento general y de coordinación entre el servicio contratado y el Departamento de Políticas Sociales.

2.4.2.- Presencia

Durante el horario diurno, la cobertura del servicio se realizará según la siguiente distribución:

Lunes-viernes:

- Responsable coordinación: 5 horas.
- Psicóloga: 15 horas.
- Trabajadora social: 27,33 horas.

Sábados, domingos y festivos:

- Psicóloga: 14 horas.
- Trabajadora social: 7 horas.
- Educadora social: 7 horas.

En horario nocturno, la distribución (en régimen de guardia localizada) será:

- Responsable coordinación: según requerimiento del servicio.

Lunes-viernes:

- Psicóloga: 9 horas.
- Trabajadora social: 9 horas.

Sábados, domingos y festivos:

- Psicóloga: 10 horas.
- Trabajadora social: 10 horas.

Se estima un total de 300 horas de atención presencial en el horario nocturno, tanto para la psicóloga como la trabajadora social.

Las demandas serán atendidas por el servicio de



erabiltzailea zuzenean joan ahal izango da zerbitzuko lokaletara. Beharrezkoa izanez gero, gizarte larrialdia jazo den lekura bertaratu ahal izango da.

Nolanahi ere, bi profesional batera egongo direla ziurtatu beharko da, horietako bat psikologiako gradua edo lizentzia duena.

Indarkeria Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzuak ezarri dezake prestasun horren zein zatik (egunerokoa edo asterokoa) izan behar den aurrez aurrekoa, eta zein, aurkitzeko moduan egotekoa.

Enpresa lizitatzailleen eskaintzetan hobekuntzak proposa daitezke, bai arreta ordutegia zabaltzeari dagokionez, bai larrialdietan agertzeko behar den denborari dagokionez edota lantaldeen osaketari dagokionez.

Hiru hilean behin Indarkeria Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzuak zerbitzua emateko ezarritako egutegia izango du.

2.5.- Sortutako dokumentazioa.

2.5.1.- Hasierako beharren balorazio bat egingo da, eta baita behin-behineko diagnosi psikosozial bat ere, preskribatutako orientazioekin. Era berean, kasuari dagozkion jarduketek jarraipena egingo da. Hori guztia txosten batean jasoko da, zeinaren gutxieneko edukia Indarkeria Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko zerbitzuak zehaztuko duen.

2.5.2.- Txosten bat aurkeztuko da hilero, eta bertan jasoko dira esku-hartzei eta gertatutako gorabeheri buruzko datuak eta zerbitzua hobetzeko proposamenak. Gorabeheren eta langileen kudeaketari buruzko txostena hiru hilean behin aurkeztuko da.

2.5.3.- Gizarte Larrialdialdietarako Koordinazioko Foru Zerbizuen funtzionamenduari eta jarduerari buruzko memoria egingo da urtero, gastuak xehatuz.

forma telefónica o con presencia directa de las personas usuarias en los locales del servicio, y siempre que se necesite, desplazándose al lugar donde se genera la urgencia social.

En todo caso se asegurará la disponibilidad simultánea de dos profesionales, siendo una de ellas una persona con formación de grado o licenciatura en Psicología.

El Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista y de Inclusión Social podrá establecer qué parte de la disponibilidad (diaria o semanal) deberá ser presencial y qué parte deberá ser localizable.

La oferta de las empresas licitantes podrá proponer mejoras, tanto en lo relativo a la ampliación de horario de atención directa, como en el tiempo de personación en urgencias o emergencias o en la composición de los equipos.

El Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista y de Inclusión Social dispondrá trimestralmente del calendario establecido para realizar el servicio.

2.5.- Documentación generada.

2.5.1.- Se realizará una valoración inicial de necesidades y un diagnóstico psicosocial provisional con las orientaciones prescritas, además de las correspondientes actuaciones de seguimiento del caso. Todo ello quedará reflejado en un informe cuyo contenido mínimo se determinará por el Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista y de Inclusión Social.

2.5.2.- Se entregará un informe mensual de actividad donde se recojan los datos de las intervenciones, incidencias acaecidas y propuestas de mejora del servicio y un informe trimestral de gestión de incidencias y personal.

2.5.3.- Se realizará una Memoria anual de funcionamiento y actividad del Servicio Foral de Coordinación de Urgencias Sociales desglosando los gastos.



3.- ZERBITZUA GAINBEGIRATZEA ETA JARRAITZEA

Esleipendunak kontratu honen xede diren prestazioak eskaini beharko ditu, Gizarteratzeko, Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Laguntzako eta Gizarte Larrialdietarako Zerbitzuak emandako jarraibideen arabera, zerbitzu hori izango baita Gizarte Politikako Departamentuaren eta Gipuzkoako Lurralde Historikoko udalen artean sortuko den koordinazio erakundearen ordezkaria, udal eta eskualdeetan beharrak sortzen joan ahala.

Koordinazio erakunde horrek bilerak izango ditu periodikoki, jarduera txostenak, Gizarte Larrialdien Koordinazio Foru Zerbitzuaren memoria eta erakunde arteko ohiko protokoloak aztertzeko. Hona hemen aiputako koordinazio erakundearen betebeharrak:

- Ordezkatzen dituen udaletan zerbitzuak egindako esku-hartzeen jarraipena egitea.
- Gizarte Larrialdietarako Koordinazioko Foru Zerbitzuaren eta dagozkion zerbitzuen arteko koordinazioa hobetzea, erakundearteko protokoloak prestatuz eta haien jarraipena eginez.
- Segurtasuneko eta arriskuen eta gizarte larrialdiko eta gizarte premiazko egoeren prebentzioko plan bat diseinatzea ordezkatzen dituen udaletan, baita ere baliabideak banatzea, haiei aurre egiteko, Gipuzkoako Lurralde Historikoaren barruan.

4.- GIZA BALIABIDEAK

4.1.- Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzuaren antolaketa:

Koordinazioa:

- Zerbitzuaren ardura duen pertsona bat, taldea koordinatzeko eta kudeatzeko ardura duena, 2.4.1. puntuari aipatutako betebeharre jarraikiz.

3.- SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

La entidad adjudicataria deberá llevar a cabo las prestaciones objeto de la presente contratación siguiendo las directrices emanadas del Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista y de Inclusión Social, quien asumirá la representación del grupo de coordinación que se cree entre el Departamento de Políticas Sociales y los Ayuntamientos del Territorio Histórico de Gipuzkoa, en función de las necesidades que se vayan generando en los distintos municipios o comarcas.

Dicho grupo de coordinación se reunirá periódicamente para el estudio de los informes de actividad, la Memoria del Servicio Foral de Coordinación a Urgencias Sociales y el establecimiento de protocolos comunes interinstitucionales. A este grupo le corresponderá:

- Efectuar el seguimiento de las intervenciones del servicio en los municipios del territorio de los que sean representantes.
- Mejorar la coordinación del Servicio Foral de Coordinación de Urgencias Sociales con los servicios pertinentes a través de la elaboración y seguimiento de protocolos interinstitucionales.
- Diseñar un plan de seguridad y prevención de riesgos de urgencias sociales referentes a los municipios que representan, así como la distribución de los recursos para hacer frente a los mismos dentro del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

4.- RECURSOS HUMANOS

4.1.- El Servicio Foral de Coordinación a Urgencias Sociales estará integrado del siguiente modo:

Coordinación:

- Una persona responsable del servicio con labores de coordinación y gestión del equipo, según los requisitos mencionados en el punto 2.4.1.



Zuzeneko zaintza:

- Psikologo bat
- Gizarte langile bat

Zuzeneko zaintzari laguntza:

- Gizarte hezitzaile edo gizarte langilea

Subrogazioaren langileen zerrendan dauden langileek, indarrean dagoen Gipuzkoako gizarte esku-hartzearen Hitzarmen Kolektiboari jarraikiz gauzatuko dute kontratua. Langile horien antolaketak zerbitzua erabiltzaileak hautatzen duen EAEko hizkuntza ofizialean egin ahal izatea bermatuko du.

Kontratuaren exekuzioaldian esleipendunak ordezkapenak, bajak etab. betetzeko kontratatuko dituen langileek C1 maila egiaztatu beharko dute euskaraz, idazmenean eta mintzazmenean, eta bermatuko dute erabiltzaileak aukeratzen duen EAEko hizkuntza ofizialean emango dutela zerbitzua.

4.2.- Lizitatzzaileak subrogatu beharreko langileez aparte kontratatu ditzakeen langile bakoitzaren datu pertsonalak, prestakuntza, esperientzia, egindako lanak eta curriculum-a zehaztuko ditu.

4.3.- Kontratua gauzatzerakoan aldaketak egiten badira Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzuko kideei dagokienez, esleipendunak berehala jakinaraziko dio administrazio kontratatzaileari, eta horrek eskumena izango du proposatutako pertsona hori onartzeko edo ez. Nolanahi ere, aldaketa horiek ez dute konprometituko baldintza administratiboen agirian eskatutako langileen egitura geroko lizitazioei begira.

4.4.- Esleipendunak bere enpresatik kanpo utzi beharko ditu beren lana egiterakoan arreta gutxi jartzen duten langileak edo zuzentasun edo diskreziorik gabe aritzen direnak.

4.5.- Langileak lanera joaten ez badira, esleipendunak derrigorrez bete beharko ditu hutsik gelditu diren lanpostu horiek. Zerbitzuko titularrak ordeztzen dituzten pertsonen langile

Atención directa:

- Psicólogo/a
- Trabajador/a social

Apoyo a la atención directa:

- Educador/a social o Trabajador/a social

El contrato será ejecutado por las personas trabajadoras que figuren en la relación de personal objeto de subrogación en aplicación del Convenio Colectivo de Intervención Social de Gipuzkoa en vigor. Dicho personal deberá ser organizado de modo que se garantice la prestación del servicio en la lengua oficial de la CAPV que elija la persona usuaria.

Durante la ejecución del contrato las personas que sean contratadas por la adjudicataria para sustituciones, bajas, etc. deberán certificar un nivel C1 de conocimiento escrito y oral de euskera y garantizaran la prestación del servicio en el idioma oficial de la CAPV elegido.

4.2.- La licitadora detallará los datos personales, formación, experiencia y trabajos realizados, así como currículum vitae de cada una de las personas que contrate y que eventualmente excedan de las señaladas como susceptibles de subrogación.

4.3.- Si durante la ejecución del contrato se produjesen modificaciones en relación a las personas integrantes del Servicio Foral de Coordinación a Urgencias Sociales, la empresa adjudicataria las pondrá inmediatamente en conocimiento de la Administración contratante, reservándose ésta la facultad de aceptar o no la nueva persona propuesta. En cualquier caso, esas modificaciones no comprometerán la estructura de personal solicitada en los pliegos administrativos de cara a futuras licitaciones.

4.4.- La empresa adjudicataria quedará obligada a retirar a aquel personal de su empresa que no procediera con la debida corrección o que fuera poco cuidadoso con el desempeño de su misión, o falta de la necesaria discreción.

4.5.- La empresa adjudicataria deberá cubrir cualquier falta de trabajo que se produzca como consecuencia de ausencias de su personal. Las personas que sustituyan a los titulares del



ordeztuaren titulazio berdina, antzeko curriculum eta euskararen ezagutza maila berdina eduki behar dituzte. Bajarik edo beste edozein gorabeherarik izanez gero, berehala bete beharko da hutsik gelditu den lanpostua, eta horren berri emango zaio administrazioari 24 orduko epean gehienez ere.

Servicio deberán tener la misma titulación, un currículum similar y el mismo nivel de conocimiento de euskera que el trabajador reemplazado. En caso de baja u otras circunstancias, la cobertura deberá ser inmediata, debiéndose comunicar la incidencia a la Administración en el plazo máximo de 24 horas.

4.6.- Modu iraunkorrean edo behin-behinekoan, edozein arrazoi edo harreman dela-eta, entitate esleipendunarekin lan egiten duten pertsona guztiak, soil-soilik entitate esleipendunaren zerbitzura egongo dira, eta beraz, ez dute inolako lan harremanik izango Gipuzkoako Foru Aldundiarekin. Entitate esleipenduna, aipatu pertsonen dagokienez, indarrean dagoen arauditik eratortzen diren gizarte, lan edo fiskalitate harreman guztiez arduratu beharko da, eta kontratatzaileak ez du alor horietan inolako erantzukizunik izango.

4.6.- Todas las personas que colaboren, por cualquier motivo o relación, permanente o transitoria con la adjudicataria, se encontrarán exclusivamente al servicio de ésta, y por tanto no tendrán relación laboral alguna con la Diputación Foral de Gipuzkoa, debiendo la adjudicataria hacerse cargo de cuantas relaciones sociales, laborales o fiscales se deriven de la normativa vigente con respecto a las citadas personas, sin que la parte contratante alcance responsabilidad alguna en estos campos.

Aurrekoa kontuan hartuta, Gipuzkoako Foru Aldundiak ez du erantzukizunik izango esleipendunaren ekintzek edo omisioek hirugarrengoei eragindako kalteengatik, ezta ere esleipendunarekin lan egiten dutenek eta haren esanetara daudenek eragindakoengatik.

En consecuencia con lo anterior, tampoco alcanzará a la Diputación Foral de Gipuzkoa ninguna responsabilidad por los daños causados a terceras personas por acciones u omisiones del adjudicatario, de cuantas personas colaboren con el mismo por cualquier título o de cuantas personas le presten sus servicios.

4.7.- Lan-harremanen arloan legeak agindutakoa beteko du esleipendunak eta baita aplikagarri zaion beste edozein arau ere. Egin beharreko lanaren ezaugarriak kontuan hartuta, laneko arriskuen prebentzio arloan indarrean dagoen legeria beteko da. Horretarako, dagozkion prebentzio planak egingo dira, barne hartuta arrisku psikosozialen prebentzio jardueraren ebaluazioa eta planifikazioa.

4.7.- La empresa adjudicataria deberá cumplir lo establecido en materia de relaciones laborales inclusive el Convenio de Intervención Social vigente en Gipuzkoa, así como cualquier otra normativa que le sea legalmente de aplicación. Teniendo en cuenta las características del trabajo a desempeñar, se cumplirá la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales. A tal efecto, se realizarán los correspondientes Planes de prevención incluyendo la evaluación y planificación de la actividad preventiva de los riesgos psicosociales.

4.8.- Kontratu hau gauzatu bitartean, esleipendunak prestakuntza plan bat izan beharko du bere zerbitzupeko langileentzat – bereziki, indarkeria matxistaren biktimen arlokoa eta emakumeen eta gizonen arteko berdintasun arlokoa–, baita kanpoko aldirikako ikuskapen plan bat ere lan taldearentzat.

4.8.- La adjudicataria deberá disponer durante la ejecución del presente contrato de un plan formativo para el personal a su servicio, especialmente en materia de víctimas de violencia machista e igualdad entre mujeres y hombres; así como de un plan de supervisión externa periódica para el equipo de trabajo

4.9.- Esleipendunak bete beharko du Gipuzkoako Foru Aldundiko arloan hizkuntza ofizialen erabilera arautzen duen 2009ko urtarrilaren 27ko 4/2009 Foru Dekretuak 16. artikuluko 3. eta 4.

4.9.- La empresa adjudicataria habrá de cumplir con lo establecido en los apartados 3 y 4 del artículo 16 del Decreto Foral 4/2009, de 27 de enero que regula el uso de las lenguas oficiales



puntuetan ezarritakoa.

5.- BITARTEKO MATERIALAK

Enpresa esleipendunak lokal bat jarriko du zerbitzuaren eskura kontratuaren xedea betetzeko, eta gaur egun zerbitzua eskaintzen den lokaleko altzariak jarri ahal izango dira bertan. Materialaren berritzea enpresa esleipendunaren kargura izango da.

Proposatutako lokalak erabilerarako baldintza ezin hobeak izan beharko ditu eta instalazio guztiak legeztatuta egongo dira (elektrizitatea, instalazio termikoak eta suteen aurkako detekzioa). Era berean, irisgarritasunaren inguruan indarrean dagoen arautegia bete beharko du eta jarduerarako lizentzia izan beharko du.

Ondoren adierazten diren ezaugarriak bete beharko ditu:

- 60 m²-ko gutxieneko azalera.

- Banaketa:

- Telefono arretarako gela, banakako arretarako gela, bilera gela eta bulegoa. Gune guztiek interneterako konexioa izan beharko dute.
- Egokitutako bainugela.
- Biltegia.

- Aparkalekua.

- Ongi komunikatuta egotea eta hiri irteeratik gertu egotea.

Enpresa esleipendunaren kontura izango dira langileek beren betebeharrak era egokian gauzatzeko behar dituzten baliabide teknikoak; besteak beste, ordenagailuak, material informatikoa eta bulegoko materiala, telefono finkoak eta mugikorrak, eta abar. Horien artean bi ibilgailu egon beharko dira, baita artatutako pertsonen premia larriak eta luzaezinak betetzeko egin behar diren gastuak ere. Halako gastu guztiak hileko memorian edo txostenean identifikatu beharko dira, eta Gizarte Politikako Departamentura bidali beharko dira.

en el ámbito de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

5. - MEDIOS MATERIALES

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del servicio un local para el desarrollo del objeto del contrato, que podrá dotarse con el mobiliario del local donde actualmente se presta el servicio. La reposición de este material será por cuenta de la empresa adjudicataria.

El local propuesto deberá estar en perfectas condiciones de uso y tener todas sus instalaciones legalizadas (electricidad, instalaciones térmicas y detección contra incendios). Asimismo deberá cumplir con la normativa vigente de accesibilidad y contar con la preceptiva licencia de actividad.

Deberá reunir las siguientes características:

- Superficie mínima de 60 m².

- Distribución:

- Sala de atención telefónica, sala de atención individual, sala de reuniones y despacho. Todos los espacios deberán contar con conexión a internet.
- Baño adaptado.
- Almacén.

- Aparcamiento

- Ubicado en zona con buena comunicación y cercano a las salidas de la ciudad.

Igualmente, serán de cuenta de la empresa adjudicataria los medios técnicos necesarios para que el personal a su cargo desempeñe sus cometidos adecuadamente, como ordenadores, material informático y de oficina, teléfonos fijos y móviles, etc., entre los que deben constar dos vehículos, así como los gastos necesarios para satisfacer aquellas necesidades perentorias de carácter urgente e inaplazable de las personas atendidas. Todos los gastos de esta naturaleza habrán de ser identificados en la memoria o informe mensual que habrá de ser remitida al Departamento de Políticas Sociales.



Indarkeria Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko Zerbitzuak zehaztuko du zein zenbatekotik aurrera hartuko dituen Departamentuak bere gain gastu horiek, ez direlako premiazko zat hartzen.

Era berean, enpresa esleipendunak 5 plazako 2 ibilgailu jarriko ditu Zerbitzuaren eskura, kontuan izanda, beharra izanez gero, ibilgailuok desgaituentzako egokituta egon behar dutela edo edozein lurretarako balio behar dutela.

6.- EBALUAZIOA

6.1. Gizarte Politikako Departamentuak zerbitzuaren kalitatea ebaluatu ahal izateko eta kudeaketa kontrolatzeko sistema egokia ezar dezan, enpresa esleipendunak aipatutako departamentuari langileen intzidentzien berri (gaixotasuneko, oporretako, baimenetako edo bestelako ordezkapenak) emango dio eta, halaber, 2.5. atalean adierazitako txostenak eta memoria.

Txosten horiek genero ikuspegitik egingo dira, datuak sexuka jarrita eta dagokion genero eraginaren ebaluazioa eginda.

6.2. Gorabeheren eta langileen kudeaketari buruz hiru hilean behin egin beharreko txostenaz eta jarduerari buruzko hileroko txostenaz gain, enpresa esleipendunak zerbitzuaren garapenari buruzko memoria ere aurkeztu beharko du urtero, hurrengo urteko lehenengo hiruhilekoan, eta bertan, hurrengo aldirako berritasunak proposatuko dira, egindako ebaluazioa kontuan hartuta.

Txosten horretan honako datu hauek jasoko dira:

- Estaldura: artatutako pertsona eta familia kopurua, familien ezaugarri demografikoak, larrialdiaren edo premiaren tipologia.
- Prozesua: erabilitako baliabideak, betetako epeak, burutu diren esku-hartzeak, esku-hartzeen iraupen osoa, ...
- Emaitzak: altak/bajak, beste zerbitzu batzuetara bideratzeko arrazoiak,

El Servicio de Protección a la Mujer Víctima de Violencia Machista y de Inclusión Social determinará el importe a partir del cual dichos gastos son asumidos por el Departamento por no considerarse de naturaleza perentoria.

Asimismo, la empresa adjudicataria pondrá a disposición del Servicio 2 vehículos turismos de 5 plazas, teniendo en cuenta que en caso de necesidad deberá facilitar vehículos adaptados para personas discapacitadas y/o accesibles a cualquier terreno.

6.- EVALUACIÓN

6.1. Con el propósito de que el Departamento de Políticas Sociales evalúe la calidad del servicio y establezca un sistema adecuado de control de gestión, la adjudicataria deberá remitir al citado Departamento las incidencias del personal que desarrolla el servicio (sustituciones por bajas, vacaciones, permisos, etc.) así como los informes y memoria indicados en el apartado 2.5.

Estos informes se elaborarán desde la perspectiva de género y con los datos desagregados por sexo, efectuando la correspondiente evaluación de impacto de género.

6.2. Aparte del informe trimestral de gestión de incidencias y personal y el Informe mensual de actividad, la empresa adjudicataria deberá remitir anualmente una memoria del desarrollo del servicio que se presentará dentro del primer trimestre del año posterior, en la que se propongan las novedades correspondientes para el siguiente periodo atendiendo a la evaluación efectuada.

Esta Memoria deberá recoger datos sobre:

- Cobertura: número de personas y familias atendidas; características demográficas de las familias, tipología de la urgencia o emergencia.
- Proceso. Recursos empleados, plazos transcurridos, intervenciones efectuadas, duración total de las intervenciones...
- Resultados: altas/bajas; motivos de derivación a otros servicios, objetivos



lortutako edo lortu gabeko helburuak, eta emaitzen balorazioa.

alcanzados o no y valoración de los resultados.

Txosten horretan, gainera, zerbitzua eman bitartean egindako gastuen xehekapena jaso beharko da, lehiaketan aurkeztutako aurrekontu xehekatua bete dela egiaztatuko duena.

En dicha memoria, además, habrá de incluir un desglose de los gastos realizados durante el período de prestación del servicio, justificativo de cumplimiento del presupuesto desglosado presentado en el procedimiento abierto.

6.3. Administrazioak eskubidea du zerbitzuaren aurrerabidea eta jarraipena zuzen eramatearren behar diren kontrol ekintza guztiak egiteko, eta beharrekotzat jotzen dituen egiaztagiria guztiak esleipendunari eskatzeko.

6.3. La Administración se reserva el derecho a efectuar cuantas actividades de control crea necesarias para el correcto seguimiento y desarrollo del servicio, solicitando al adjudicatario las justificaciones que estime necesarias.

7.- ESLEIPENDUNAREN BESTE BETEBEHAR BATZUK. DATU PERTSONALAK BABESTEIA.

7.- OTRAS OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

7.1. Kontratazioak datu pertsonaletara sartzeko modua ematen dionez adjudikaziodunari, eta horien tratamenduaren erantzulea erakunde kontratatzailea denez, adjudikazioduna izango da datu horien tratamenduaren arduraduna. Horretarako, **Tratamenduaren arduradunak hartu beharreko segurtasuneko neurrien zerrenda** ematen da I. Eranskin gisa.

7.1. Dado que la contratación implica el acceso de la adjudicataria a datos de carácter personal de cuyo tratamiento es responsable la entidad contratante, aquélla tendrá la consideración de encargada del tratamiento. A tal efecto se adjunta como **Anexo I Relación de Medidas de Seguridad a implementar por el Encargado de Tratamiento.**

7.2. Enpresak eskuratu ahal izango dituen datuak konfidentzialak dira. Azterketa honetan lortutako datuak eta informazioa Datu Pertsonalak Babesteko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoak babesten ditu eta, beraz, behin lana amaitu ondoren lagatako programa informatikoa eta jasotako dokumentazio guztia –paperean nahiz euskarri informatikoan– entregatu beharko dio adjudikaziodunak Gizarte Politikako Departamentuari, eta ez du kopia bakar bat ere gordetzeko baimenik izango.

7.2. Los datos a los que tenga acceso la empresa son confidenciales. La información y datos objeto del estudio se consideran amparados por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, por lo que la adjudicataria, una vez finalizado el trabajo, deberá entregar al Departamento de Políticas Sociales el programa informático cedido y la totalidad de la documentación recabada, tanto en soporte papel como informático, sin que le esté permitido guardar copia alguna, salvo en aquellos casos en los que exista obligación de bloqueo de los ficheros.

7.3. Zerbitzua ematen ari den bitartean eta baita zerbitzua eman ondoren ere, espresuki debekatua dauka jasotako datuak eta informazioak laguntza teknikoa ematearekin estu-estu lotua dagoen beste edozein helburu edo asmotarako erabiltzea.

7.3. Durante y después de la realización del servicio, estará expresamente prohibida la utilización de los datos e informaciones facilitados y recabados durante el mismo, con finalidad diferente a la estricta realización de la prestación de la asistencia técnica.

7.4. Datuak, datu horiek lantzeko prozedurak, informatizazio eta tratamendu horretarako berariaz sortutako programa informatikoak, jarraibideen eskuliburuak, azterketa eta txostenak, balorazioak eta baita horietatik abiatuta lantzen diren bestelako produktuak ere

7.4. Los datos, los procedimientos de elaboración de los mismos, los programas informáticos creados para tal informatización y tratamiento, los manuales de instrucciones, los estudios e informes, las valoraciones y otros productos que se elaboran a partir de ellos son propiedad del



Gizarte Politikako Departamentuaren jabetzakoak dira.

Departamento de Políticas Sociales.

7.5. Datuen bortxaezintasun eta konfidentzialtasuna eta horien zaintza ziurtatzeko neurri egokiak hartu beharko ditu enpresak, eta ezingo ditu laga ezta jakinarazi ere kontratu honetan aurreikusten diren bestelako asmoetarako. Zentzu honetan, datuen konfidentzialtasuna urratu dezakeen edozein gorabehera jakinarazi beharko dio enpresa adjudikaziodunak Departamentuari.

7.5. La empresa deberá adoptar las medidas oportunas para asegurar la inviolabilidad y confidencialidad de los datos y su custodia y no podrá cederlos ni comunicarlos bajo ningún concepto ni utilizarlos para otra finalidad que las previstas en el presente contrato. En este sentido, la empresa adjudicataria deberá comunicar al Departamento cualquier incidente que pueda vulnerar la confidencialidad de los datos.

Espedientean agertzen diren datu pertsonalak edo txostenak ez direla zabalduko bermatu beharko du enpresa adjudikaziodunak, eta baita datu pertsonalak –eta batez ere osasun-mailako datuak– babestearen inguruan indarrean dagoen araudia betetzen dela ere.

La empresa adjudicataria debe garantizar la no divulgación de los datos personales o informes que figuren en el expediente así como el cumplimiento de la normativa vigente establecida en relación a la protección de datos de carácter personal y especialmente de carácter sanitario.

7.6. Arrazoi profesionalak direla medio datuetara sartzeko aukera duten langileen izena eta kualifikazio profesionala jakinarazi beharko dio enpresa adjudikaziodunak Gizarte Politikako Departamentuari. Era berean, informazio hori etengabe eguneratzeaz ere arduratuko da.

7.6. La empresa adjudicataria deberá comunicar al Departamento de Políticas Sociales el nombre y cualificación profesional de los trabajadores que por motivos profesionales tengan acceso a los datos. Así mismo deberá ocuparse de la actualización permanente de los mismos.

Edozein kasutan, kontratistak kudeatzen dituen datu pertsonalen babesa bermatuko duen kontratu moduko hitzarmen bat formalizatuko da, Gipuzkoako Foru Aldundiak landutako zerbitzuak emateko kontratu honi dagokionez.

En todo caso, se formalizará un compromiso contractual que garantice la protección debida a los datos de carácter personal que gestiona la contratista en relación con el presente contrato de prestación de servicios elaborado por la Diputación Foral de Gipuzkoa.



I. ERANSKINA. TRATAMENDUAREN ARDURADUNAK HARTU BEHARREKO SEGURTASUN NEURRIAK

ANEXO I MEDIDAS DE SEGURIDAD A IMPLEMENTAR POR EL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

Segurtasun-maila:

Nivel de seguridad:

SEGURTASUN NEURRIAK MEDIDAS DE SEGURIDAD	OINARRIZKO MAILA NIVEL BÁSICO	TARTEKO MAILA NIVEL MEDIO	MAILA ALTUA NIVEL ALTO
SEGURTASUNNEKO DOKUMENTUA DOCUMENTO DE SEGURIDAD	- Segurtasuneko araudia ezartzea, aplikazio-eremua, langileen eginkizunak eta obligazioak eta antolamenduan dauden prozedurak zehaztuz. - Eguneratua eduki behar da, araudiari eta antolamenduari dagokienean. - Informazioa emateko betebeharrari eutsi behar zaio, bai bakoitzaren arduraekoak diren fitxategiei dagokienez eta baita tratamenduko arduradun bezala erantzun beharrekoei dagokienez ere. - Interesdunare baimena eskatzeko obligazioa betetzea, egin nahi den datu-tratamenduko kasu bakoitzean baimen hori beharrezkoa eta nahitaezkoa denean. - Datuak eskuratzeko, zuzentzeko, deuseztatzeko eta aurka egiteko eskubideak errazteko obligazioa betetzea. - Derrigorrezko konfidentzialtasun-konpromisoak eta klausulak sinatzea. - Implantar la normativa de seguridad especificando el ámbito de aplicación, las funciones y obligaciones de personal y los procedimientos existentes en la organización. - Se debe mantener actualizado en lo referente a la normativa y la organización. - Cumplir con el deber de informar tanto sobre los ficheros de los que se es responsable como de los que se actúa como encargado del tratamiento. - Cumplir con el deber de solicitar el consentimiento del interesado cuando éste sea necesario y obligatorio a la vista de cada supuesto y tratamiento de datos que se	- Segurtasuneko arduraduna (1 edo gehiago) identifikatzea. - Aldian behin dokumentua betetzen dela kontrolatzea. - Euskarriak berrerabili edo bota behar izanez gero, hartu beharreko neurriak. - Identificación del responsable de seguridad (1 o varios) - Control periódico del cumplimiento del documento. - Medidas a adoptar en caso de reutilización o desecho de soportes.	



SEGURTASUN NEURRIAK MEDIDAS DE SEGURIDAD	OINARRIZKO MAILA NIVEL BÁSICO	TARTEKO MAILA NIVEL MEDIO	MAILA ALTUA NIVEL ALTO
	pretenda realizar. - Cumplir con la obligación de facilitar el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. - Firmar las cláusulas y compromisos de confidencialidad preceptivos.		
LANGILEAK PERSONAL	- Argi eta garbi definitu eta dokumentatutako eginkizunak eta obligazioak. - Langileei dagozkien arauak, eta baita arau horiek ez betetzeak dakartzan ondorioak ere, langileen artean zabaltzea. - Funciones y obligaciones claramente definidas y documentadas. - Difusión entre el personal, de las normas que les afecten y de las consecuencias por incumplimiento.		
GORABEHEREN ERREGISTROA REGISTRO DE INCIDENCIAS	- Gorabehera-mota, zein unetan gertatu den, nork jakinarazten duen, nori jakinarazten zaion eta gorabehera horren ondorioak erregistratzea. - Registrar tipo de incidencia, momento en que se ha producido, persona que la notifica, persona a la que se comunica y efectos derivados.	- Datuak berreskuratzeko prozedurak, prozesu hori nork exekutatzeko duen, eta eskuz berrezarri eta grabatutako datuak erregistratzea. - Fitxategiaren arduradunaren idatzizko baimena, datuak berreskuratzeko prozedurei ekiteko. - Registrar realización de procedimientos de recuperación de los datos, persona que lo ejecuta, datos restaurados y grabados manualmente. - Autorización por escrito del responsable del fichero para ejecutar procedimientos de recuperación de datos.	
IDENTIFIKAZIOA ETA AUTENTIFIKAZIOA IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN	- Baimendutako erabiltzaileen eta sarbideen zerrenda eguneratua. - Pasahitzak kudeatzeko prozedurak eta zein aldizkakotasunekin aldatzen diren. - Pasahitzak balioa galtzea eta pasahitz horiek era ulergaitzean gorde eta pilatzea. - Relación actualizada de personas usuarias y accesos autorizados. - Procedimientos de gestión de contraseñas periodicidad con que se cambian. - Caducidad de contraseñas y almacenamiento ininteligible de las mismas.	- Edozein erabiltzaile identifikatzeko eta baimendua dagoela egiaztatze modua emango duen mekanismoa prestatzea. - Baimenik gabe sartzeko saio errepikatuen muga. - Se establecerá el mecanismo que permita la identificación de toda persona usuaria y la verificación de que está autorizado. - Límite de intentos reiterados de acceso no autorizado.	



SEGURTASUN NEURRIAK MEDIDAS DE SEGURIDAD	OINARRIZKO MAILA NIVEL BÁSICO	TARTEKO MAILA NIVEL MEDIO	MAILA ALTUA NIVEL ALTO
SARBIDEEN KONTROLA CONTROL DE ACCESO	- Erabiltzaile bakoitzak bere eginkizunak aurrera eramateko beharrezkoak dituen datu eta baliabideetara soilik izango du sarbidea. - Aurreko lana ziurtatuko duten mekanismoak prestatuko dira, eta sarbiderako baimenak Segurtasuneko Dokumentuan horretarako baimenduak dauden langileek soilik eman ahal izango dituzte. - Cada persona usuaria accederá únicamente a los datos y recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones. - Existirán mecanismos que aseguren lo anterior y que gestionen la concesión de permisos de acceso sólo por personal autorizado en el Documento de Seguridad.	- Informazioko sistemak kokatuak dauden lokaletara fisikoki sartzeko kontrola. - Control de acceso físico a los locales donde se encuentren ubicados los sistemas de información.	
EUSKARRIEN KUDEAKETA GESTIÓN DE SOPORTES	- Zer-nolako informazioa daukaten identifikatu. - Inbentarioa. - Sarbide murritzua duen biltegiatzea. - Fitxategiaren arduradunak baimendutako euskarrien irteera. - Identificar el tipo de información que contienen. - Inventario. - Almacenamiento con acceso restringido - Salida de soportes autorizada por el responsable del fichero.	- Euskarrien sarrera-irteeren erregistroa. - Bota edo berrerabili egingo den euskarri bateko informazioa gerora berreskuratzea eragozteko neurriak. - Mantentze-eragiketak direla medio aterako den euskarri batean pilatutako informazioa bidegabe berreskuratzea eragozteko neurriak. - Registro de entrada y salida de soportes. - Medidas para impedir la recuperación posterior de información de un soporte que vaya a ser desechado o reutilizado. - Medidas que impidan la recuperación indebida de la información almacenada en un soporte que vaya a salir como consecuencia de operaciones de mantenimiento.	- Datu-zifraketa euskarrien banaketan. - Cifrado de datos en la distribución de soportes.
BABESKOPIAK ETA DATUAK BERRESKURATZEKO KOPIAK COPIAS DE RESPALDO Y RECUPERACIÓN	- Babeskopiak eta datuak berreskuratzeke kopiak egiteko prozedura bat prestatuko da. - Datuak berreraikitzea bermatzen da, berriro ere galera edo suntsitzea gertatzeko unean zeuden egoera berean uzteko. - Babeskopia egingo da, astean behin gutxienez. - Existirá un procedimiento de copias de respaldo y recuperación de datos. -Garantiza la reconstrucción de los datos en el estado en que se encontraban en el momento de producirse la		- Babeskopia eta datuak berreskuratzeke kopiak egiteko prozedurak ekipamendu informatikoak dauden lekuez bestelakoetan egingo dira. - Copia de respaldo y de los procedimientos de recuperación en lugar diferente del que se encuentren los equipos.



SEGURTASUN NEURRIAK MEDIDAS DE SEGURIDAD	OINARRIZKO MAILA NIVEL BÁSICO	TARTEKO MAILA NIVEL MEDIO	MAILA ALTUA NIVEL ALTO
	pérdida o destrucción. - Copia de respaldo, al menos semanal.		
SEGURTASUNEKO ARDURADUNA RESPONSABLE DE SEGURIDAD		- Dokumentuan aipatu neurriak koordinatu eta kontrolatzeko arduraduna. - Ez dakar fitxategi-arduradunaren inolako ardura-ordezkapenik. - Encargado de coordinar y controlar las medidas del documento. - No supone delegación de responsabilidad por parte del responsable del fichero.	
DATU ERREALEKIN EGINDAKO PROBAK PRUEBAS CON DATOS REALES		Tratatutako fitxategi-motari dagokion segurtasun-maila ziurtatzen bada, datu errealekin soilik. - Solo con datos reales si se asegura el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado.	
AUDITORIA AUDITORÍA		- Bi urtean behin gutxienez, barrukoa nahiz kanpoko. - Auditoriako txosten bat eskatuko du, segurtasuneko arduradunak aztertuko duena. - Al menos cada dos años, interna o externa. - Dará lugar a un informe de auditoría que es analizado por el responsable de seguridad.	
SARBIDEEN ERREGISTROA REGISTRO DE ACCESOS			- Sarbide bakoitzaren datuak erregistratu. - 2 urtez gordeko dira. - Segurtasuneko arduradunaren hileroko txostena. - Registrar datos de cada acceso. - Conservación 2 años. - Informe mensual del responsable de seguridad.
TELEKOMUNIKAZIOAK TELECOMUNICACIONES			- Datu-transmisio zifratua - Transmisión de datos cifrada.