# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PROMOCION Y ATENCIÓN DEL VOLUNTARIADO EN EL MUNICIPIO DE PORTUGALETE.

## 1.- OBJETO DEL CONTRATO

La ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, en su artículo 42.7 establece, entre otras, que será competencia de los Ayuntamientos, en el ámbito de sus respectivos términos municipales, la realización de funciones de fomento y la promoción del tercer sector de acción social, así como la promoción de la participación ciudadana, el fomento del asociacionismo y del voluntariado y la participación de las personas usuarias y profesionales en la gestión y evaluación de los servicios sociales, tratando, en lo posible, de favorecer una participación equilibrada entre mujeres y hombres.

La misma ley 12/2008 en su artículo 75. 1 *Organizaciones de ayuda mutua y voluntariado social,* recoge que las administraciones públicas vascas fomentarán las organizaciones de ayuda mutua y las actividades de voluntariado social.

El decreto 185/2015, de 6 de octubre de cartera de prestaciones y servicios del sistema vasco de Servicios Sociales recoge entre los servicios y prestaciones económicas de competencia municipal, para atender el servicio de promoción de la participación y la inclusión social en el ámbito de los servicios sociales, para el fomento de la participación organizada de la comunidad en la consecución de las finalidades propias del Sistema Vasco de Servicios Sociales y en la prevención y atención de las necesidades susceptibles de ser atendidas desde los servicios sociales, promoviendo en particular la participación de:

> a) las personas que, siendo o no usuarias de otros servicios sociales, deseen participar en la prevención y atención de dichas necesidades a través de grupos, redes u otras iniciativas de ayuda mutua;
> b) la ciudadanía en general, a través de actividades de voluntariado orientadas a dichas finalidades (voluntariado social),
> c) las entidades del Tercer Sector de Acción Social que operen en el ámbito local.

El artículo 19 de colaboración de las entidades locales de la ley 45/2015 de 14 de octubre de voluntariado, establece que, las entidades locales como Administraciones públicas más cercanas a las personas destinatarias de las acciones de voluntariado, promoverán, en los términos previstos en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y en colaboración con el resto de las Administraciones y especialmente con las comunidades autónomas, el desarrollo del voluntariado en los ámbitos a que se refiere el artículo 6 de esta Ley, como instrumento para ampliar el conocimiento de la población respecto a los recursos comunitarios y para vincular a la ciudadanía con su contexto social, económico y cultural más próximo.

La ley 17/1998, de 25 de junio, Ley Vasca del Voluntariado, otorga a las administración pública un papel de contribución en clave de innovación y en colaboración con otros


PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN SOCIAL ~ GIZARTE PARTE HARTZEA BERRIKUNTZA ~ Plaza del Solar, S/N – 48920 PORTUGALETE – NIF: P-4809100-C –
Tf: 94 472 92 16 ~ participacion@portugalete.org ~ www.PortugaleteON.com

agentes sociales, al diseño, desarrollo y ejecución de políticas públicas tendentes a garantizar el cambio social, teniendo como horizonte una sociedad más justa en sus diversos órdenes.

El artículo 12 de esta misma ley establece como medidas, entre otras, del fomento del voluntariado:

Con el fin de fomentar y facilitar la acción de voluntariado, las Administraciones públicas vascas promoverán, en el ámbito de sus competencias y de acuerdo con sus disponibilidades presupuestarias, entre otras actuaciones, las siguientes:

a) La puesta en común de recursos y medios entre las organizaciones que cuentan con voluntarios, sobre todo en materia de formación y recogida de información.

b) Las medidas encaminadas a potenciar el voluntariado organizado, en general, y preferentemente el voluntariado transformador frente al de tipo asistencial. Especial atención recibirán aquellas acciones que propongan la colaboración entre organizaciones, superando el trabajo sectorial y el realizado en un solo ámbito, estando vinculadas al territorio y al municipio.

c) Convocar programas subvencionales y suscribir convenios para el mantenimiento, formación y acción de las organizaciones inscritas en los diferentes registros o censos creados por las Administraciones públicas.

d) La realización de investigaciones, estudios y publicaciones sobre el voluntariado.

e) Los servicios de información, documentación, asesoramiento y apoyo técnico a las organizaciones.

f) La organización de campañas de información sobre el voluntariado y la difusión de los valores del voluntariado.

g) La implantación de medidas de tipo honorífico para reconocer públicamente el trabajo voluntario.

h) Garantizar la presencia del mensaje del voluntario en los medios de comunicación y el conocimiento público en general de la labor realizada por el voluntario.

La Estrategia Vasca de Voluntariado (2021-2024) apuesta por un modelo centrado en las personas en el que la escucha activa al voluntariado y sociedad en general constituye un rasgo distintivo, como muestran las numerosas dinámicas participativas y estudios estadísticos, sociológicos y temáticos realizados a lo largo de los últimos años. Un modelo que plantea su desarrollo práctico sobre la consideración de la situación diferenciada de mujeres y hombres en este ámbito. Desde este diálogo social, la estrategia actual pretende impulsar el voluntariado como fuerza transformadora, que ejerza la incidencia social y política para promover mejoras en la sociedad. Alimentar la existencia de una comunidad activa y crítica que actúe y también promueva la reflexión sobre nuestras conductas desde una mayor conciencia colectiva.(…) El voluntariado representa un gran recurso para abordar muchos de los desafíos de desarrollo de nuestro tiempo y tiene el potencial de promover significativamente la implicación social, la participación inclusiva y la buena gobernanza. La definición de voluntariado de la Asamblea General de las Naciones Unidas destaca tres características: el voluntariado


PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN SOCIAL ~ GIZARTE PARTE HARTZEA BERRIKUNTZA ~ Plaza del Solar, S/N – 48920 PORTUGALETE – NIF: P-4809100-C –
Tf: 94 472 92 16 ~ participacion@portugalete.org ~ www.PortugaleteON.com

consiste en una serie de actividades realizadas voluntariamente, en beneficio de la sociedad en su conjunto y sin que la retribución económica sea factor de motivación.

Las diferentes normativas referenciadas, reconocen y ponen de relieve el potencial del voluntariado y las entidades de voluntariado en la mejora y complemento de los servicios que se prestan a la comunidad.

Por esto, mantener y potenciar el tejido de voluntariado y entidades de voluntariado existente en un municipio; atender, acompañar, orientar, promocionar, formar al voluntariado y mediar entre éste y las entidades que demandan personas voluntarias es responsabilidad de la administración pública. Y lo mismo, atendiendo, acompañando, fortaleciendo a las entidades de voluntariado.

En este contexto, el protagonismo de la administración local es claro, dejando un espacio normativo de intervención que permite a los municipios la atención y promoción del voluntariado sin que esto suponga, en ningún momento, pérdida u obstáculo a las competencias de otras administraciones públicas.

Así el ayuntamiento de Portugalete desde 2008, desarrolla una serie de actuaciones a iniciativa propia o en colaboración con entidades sin ánimo de lucro que han conformado desde entonces la estrategia del voluntariado de Portugalete:

- Subvenciones anuales a proyectos para la promoción del voluntariado.
- Galardón Noble Villa de Portugalete. Reconocimiento anual a una entidad y a una persona.
- Campañas anuales de promoción del voluntariado.
- Formación del voluntariado a través de la Escuela de Participación.
- Espacios de participación y de trabajo en red (Foro del Voluntariado, Encuentro de Asociaciones).
- Apoyo a entidades locales de voluntariado.

El objetivo primordial de este servicio a modo de agencia local pública, será contribuir a la promoción del voluntariado transformador, así como fortalecer el tejido asociativo local y de la participación social en Portugalete. Para ello, dicho servicio deberá cumplir los siguientes objetivos:

1. Impulsar y promover la promoción del voluntariado.

2. Fomentar la participación de personas voluntarias en las entidades sociales del municipio, así como en otras supramunicipales que desarrollen su labor o parte de ésta en Portugalete.

3. Facilitar el acceso de nuevas personas voluntarias en los programas y proyectos que cuenten con voluntariado.

4. Fortalecer al tejido asociativo de Portugalete, con personas voluntarias hacia las entidades y con estrategias de mejora de gestión y organización y promoción de su labor.


PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN SOCIAL ~ GIZARTE PARTE HARTZEA BERRIKUNTZA ~ Plaza del Solar, S/N – 48920 PORTUGALETE – NIF: P-4809100-C –
Tf: 94 472 92 16 ~ participacion@portugalete.org ~ www.PortugaleteON.com

5. Abrir espacios de reflexión y formación permanente sobre la situación del voluntariado en Portugalete.

6. Servir de referencia para promoción del voluntariado en Portugalete tanto a personas como a entidades.

7. Establecer una estrategia local de voluntariado en Portugalete.

8. Colaborar con las entidades de voluntariado para superar la *brecha digital*.

9. Articular el trabajo en red de las entidades sociales del municipio.

10. Promocionar e impulsar espacios de participación ciudadana en torno al voluntariado de Portugalete.

11. Buscar y ampliar nuevos ámbitos de actuación en materia de voluntariado.

Constituye el objeto del presente contrato, el servicio de asistencia técnica para la promoción y atención del voluntariado en el municipio de Portugalete, en los términos y con la extensión y detalle que se contiene en el presente pliego y pliegos de cláusulas administrativas particulares, teniendo ambos el carácter de ley de contrato.

Se busca igualmente desde este servicio impulsar el voluntariado en el marco de un proceso de empoderamiento individual y colectivo, e impulsar y fortalecer el tejido asociativo y la creación de redes de voluntariado que se apoyen y fortalezcan mutuamente.

Las acciones de voluntariado se regirán por los principios de solidaridad, participación, gratuidad, autonomía frente a los poderes públicos, no discriminación, pluralismo, integración, prevención y sensibilización social, y, en general, por todos aquellos que inspiran la convivencia en una sociedad democrática, moderna, participativa, justa e igualitaria.

La participación ciudadana en relación con la promoción del voluntariado de Portugalete estará dirigida principalmente a las personas voluntarias o potencialmente voluntarias, así como al entramado asociativo local. De igual modo, las acciones en esta materia aspirarán a que el beneficio de su acción redunde en el conjunto de la ciudadanía de Portugalete, coadyuvando a tal efecto al resto de agentes sociales intervinientes en el municipio, tanto de índole local como supramunicipal.

## 2.- CONTENIDO Y MODO DE PRESTAR EL SERVICIO

Para la gestión del servicio se deben poseer unos conocimientos sólidos y experiencia acreditada en materia de voluntariado, además de conocer la realidad del voluntariado de este municipio o de municipios de similares características a Portugalete.

Es igualmente importante la capacidad para adecuarse a la realidad de los recursos disponibles y las entidades de voluntariado existentes en el municipio. Y a la capacidad


PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN SOCIAL ~ GIZARTE PARTE HARTZEA BERRIKUNTZA ~ Plaza del Solar, S/N – 48920 PORTUGALETE – NIF: P-4809100-C –
Tf: 94 472 92 16 ~ participacion@portugalete.org ~ www.PortugaleteON.com

para proponer nuevas formas, recursos y programas, y capacidad de colaboración con los servicios municipales que tengan relación con el objeto del contrato.

Además, para la gestión del servicio se deben poseer conocimientos en nuevas tecnologías, difusión de las iniciativas y gestión de redes sociales, con el objetivo de establecer canales de comunicación estables con la población destinataria, manteniéndolos abiertos y verificando su utilidad, para hacerle partícipe de las acciones que se desarrollen y que pudieran resultarle de interés y/o ayuda, y garantizar la adaptación permanente a sus necesidades.

2.1 Acciones a realizar.

Para alcanzar objetivos descritos en el objeto del contrato, este servicio desarrollará las siguientes acciones:

- Atención personalizada al voluntario/a y acompañamiento en su proceso de incorporación a una organización.
- Orientación y derivación de las personas particulares interesadas en ser voluntarias, así como de las entidades potencialmente beneficiarias del voluntariado.
- Establecer canales de entre entidades sin ánimo de lucro que necesitan voluntariado y personas interesadas en ser voluntarias.
- Información y difusión entre las personas voluntarias y las entidades del municipio de aquellas acciones que sean de su potencial interés (sobre actividades, subvenciones, legislación, campañas, cursos, ayudas...).
- Formación, apoyo permanente y atención directa, tanto para personas voluntarias como para entidades, con especial atención a las nuevas tecnologías, tanto para la gestión de las propias entidades como para la difusión de sus iniciativas.
- Facilitar espacios de encuentro entre las personas voluntarias y las entidades.
- Apoyo a las entidades de voluntariado del municipio en la gestión de locales e infraestructuras para apoyar la labor de entidades sociales no lucrativas.
- Asesoramiento en gestión asociativa, constitución de asociaciones, elaboración de proyectos y actividades, gestión de subvenciones, asesoramiento jurídico, comunicación externa.
- Asesoramiento y acompañamiento a las asociaciones y miembros para superar la brecha digital.
- Colaboración con área de Participación e Innovación Social en la asistencia al Consejo Asesor de Promoción del voluntariado (Foro del Voluntariado).
- Asistencia al área de Participacion e Innovación Social en materia de organización y programación de la actividad de voluntariado para el cumplimento de su cometido en esta materia, galardón y gala de entrega de los premios anuales del voluntariado, celebraciones del día internacional del voluntariado, campaña anual del voluntariado, encuentro anuales de entidades, participación en proyectos de otras entidades, subvenciones, etc.
- Colaboración en el diseño de la estrategia local del voluntariado de Portugalete.
- Colaboración con los servicios sociales municipales dentro de la alineación del recurso con objetivos de los servicios el 1.5. –Servicio de promoción de la participación y la inclusión social en el ámbito de los servicios sociales– del Decreto de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios


PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN SOCIAL ~ GIZARTE PARTE HARTZEA BERRIKUNTZA ~ Plaza del Solar, S/N – 48920 PORTUGALETE – NIF: P-4809100-C –
Tf: 94 472 92 16 ~ participacion@portugalete.org ~ www.PortugaleteON.com

Sociales, al ser su programación un espacio pertinente para el cumplimiento de objetivos de los servicios mencionados.

- Colaboración con otros consejos o sectores de participación local cuando se traten o diriman asuntos relacionados con el voluntariado de Portugalete.
- Desarrollo de otras intervenciones encaminadas a fomentar el voluntariado en el municipio.

2.2.- La prestación del servicio se realizará en todo momento de acuerdo a las siguientes premisas:

a) Su alineación con la estrategia municipal del voluntariado del Ayuntamiento de Portugalete que se establezca, con la Estrategia Vasca del Voluntariado, con el Plan de Convivencia y Derechos Humanos de Portugalete, con el V Plan municipal para la Igualdad de Mujeres y Hombres de Portugalete, con el IV Plan Municipal de Drogodependencias de Portugalete, con las estrategia municipal con la estrategia de la agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), con los planes municipales de sostenibilidad energética y movilidad urbana que se establezcan y con aquellos otros que se puedan aprobar en un futuro con las que deberán alinearse.

b) Deberá realizarse conforme a las instrucciones que se reciban por el órgano o personal municipal competente en la materia encargado de controlar y supervisar el desarrollo de los programas aprobados y la atención del servicio de promoción y atención del voluntariado y el Consejo Asesor para la promoción del voluntariado de Portugalete (Foro del Voluntariado)

c) Durante los meses de enero a julio y de septiembre a diciembre se garantizará la prestación del servicio, a razón de 5 días semanales de lunes a viernes en horario diurno, a razón de al menos 7 horas diarias, a excepción de los días festivos en el municipio de Portugalete.

En los cinco días semanales de prestación del servicio se combinará la atención directa con el resto de actividades previstas en este pliego. El mes de agosto el servicio permanecerá cerrado.

d) Deberá, adecuarse el horario de trabajo a la mejor prestación del servicio. Así, los horarios del apartado anterior podrán ser modificados de manera puntual o permanente a petición de Participación e Innovación Social del Ayuntamiento de Portugalete o cuando un proyecto o actividad concreta lo requiera.

e) Se realizarán tanto las tareas de apertura, atención y cierre del Servicio de Promoción y Atención del Voluntariado, como el desarrollo de programas de actuación relacionados con el objeto del contrato descritas en el apartado acciones a realizar, documentación, recepción y tratamiento de la información y gestión de bases de datos; diseño, desarrollo y difusión de programas, cursos, talleres, actividades y eventos; gestión web; gestión de redes sociales; elaboración de una memoria anual (enero-diciembre); y, en general, cuantas le fueren encomendadas por el órgano o personal municipal competente para la más adecuada prestación del servicio.

e) El servicio ha de posibilitar el establecimiento de coordinaciones con servicios o agencias similares relacionadas con el voluntariado.


PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN SOCIAL ~ GIZARTE PARTE HARTZEA BERRIKUNTZA ~ Plaza del Solar, S/N – 48920 PORTUGALETE – NIF: P-4809100-C –
Tf: 94 472 92 16 ~ participacion@portugalete.org ~ www.PortugaleteON.com

i) Los planes, campañas, programas, cursos, talleres, actividades y eventos que se propongan se desarrollarán con sujeción a los presupuestos y programas aprobados por el órgano municipal competente.

j) Corresponde a la adjudicataria la tramitación de todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares que se requieran para el desarrollo de las actividades y programas que lleve a cabo en el desarrollo del servicio que se contrata.

k) Todos los trabajos realizados para el buen fin del presente contrato tendrán carácter confidencial, no pudiendo la adjudicataria utilizar para sí ni proporcionar a terceros datos o información alguna de las prestaciones contratadas sin autorización expresa del Ayuntamiento; estando, por tanto, obligada a poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información como de los resultados obtenidos del trabajo realizado. En todo caso, la adjudicataria será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

2.3.- Deberá presentar un proyecto que detalle:

- Propuesta de organización y gestión del servicio, en la que se valorará el grado de adecuación de la definición, metodología y organización, de las tareas a prestar por el personal adscrito a lo establecido en el pliego técnico.
    - Marco teórico del proyecto y objetivos claros y concisos. Deberá incluir de qué manera se incorporarán en el trabajo diario y cómo se trabajarán dichos aspectos de manera programada a lo largo del año.
    - Propuesta metodológica para dotar al servicio de mayor calidad, en la que se tendrán en cuenta la definición de actividades, los procedimientos de innovación, la coordinación con áreas municipales o entidades locales de voluntariado y mejora continua de la calidad, que contemplen tanto la consecución de los objetivos como las acciones de localización y fidelización del voluntariado y las entidades locales receptoras de ese voluntariado.
- Propuesta de cursos, talleres, actividades y eventos.
- Propuesta de campañas de difusión de los proyectos, cursos, talleres, actividades y eventos.
- Propuesta para la gestión de la web municipal destinada al voluntariado y gestión de redes sociales con la información y actividades de voluntariado en Portugalete.
- Propuesta de evaluación del servicio:
  - Diseño de herramientas de evaluación
  - Recogida y sistematización de datos

Las propuestas de acciones se contemplarán a desarrollar tanto dentro como fuera de las instalaciones donde se ubique el servicio.

Anualmente deberá presentarse una memoria de la actividad realizada con entidades de voluntariado y datos referidos a personas atendidas, colectivos, desagregados por de edad, sexo…


PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN SOCIAL ~ GIZARTE PARTE HARTZEA BERRIKUNTZA ~ Plaza del Solar, S/N – 48920 PORTUGALETE – NIF: P-4809100-C –
Tf: 94 472 92 16 ~ participacion@portugalete.org ~ www.PortugaleteON.com

## 3. MEDIOS O RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES.

3.1.- La empresa adjudicataria está obligada, en todo momento, a disponer de los medios de personal precisos para la correcta prestación del servicio.

3.2.- La empresa adjudicataria deberá trabajar en estrecha coordinación y de acuerdo con las directrices emanadas del Departamento de Participación e Innovación Social del Ayuntamiento.

3.3.- Además, la entidad adjudicataria deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- Durante las ausencias que pudieran producirse con motivo de Incapacidades Laborales Transitorias y/o por cualquier otra circunstancia del personal adscrito, deberán ser cubiertas por la empresa adjudicataria de forma inmediata por otra persona de similares características y capacitación, con el mismo o equivalente perfil profesional, de tal modo que se garantice la correcta prestación del servicio y sin suspensión de actividades programadas, y debiendo ser comunicado al Dpto de Participación e Innovación Social.
- Proporcionar a Participación e Innovación Social del Ayuntamiento cuantas informaciones sean requeridas respecto al desarrollo del servicio: relación entidades del conjunto de personas usuarias y memorias. En concreto, se requieren datos específicos (cuantitativos y cualitativos) desagregados por rango de edades y sexo referido a las personas voluntarias detectadas y atendidas.

3.4.- La persona designada por la empresa adjudicataria para el desarrollo del proyecto aprobado y adjudicado, será a jornada laboral completa, en horario diurno y tendrá la dedicación laboral y salarial que establece para la jornada anual máxima, el Convenio Colectivo del Sector Intervención Social de Bizkaia (código de convenio número 48006185012006) y dispondrán del periodo vacacional atendiendo a las necesidades del servicio.

En ningún caso, podrá considerarse que exista relación laboral alguna entre el personal que aporta la adjudicataria para la prestación del servicio y el Ayuntamiento de Portugalete. A tal efecto, la empresa adjudicataria deberá contar con todos los medios materiales y organizativos suficientes para la realización del objeto del contrato, garantizando, a través de su poder de dirección y de sus potestades organizativas y disciplinarias, la correcta calidad y continuidad de los servicios contratados, velando, por la correcta prestación del servicio y resolviendo cualquiera incidencia que pudiera producirse.

Durante el periodo de vigencia del contrato la empresa adjudicataria asignará como mínimo, los medios humanos que a continuación se relacionan, los cuales deberán poseer unos perfiles adecuados a las características que se reseñan y cuyo cumplimiento deberá justificarse en cualquier momento a solicitud del Ayuntamiento.

3.5. Perfil y Características.


PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN SOCIAL ~ GIZARTE PARTE HARTZEA BERRIKUNTZA ~ Plaza del Solar, S/N – 48920 PORTUGALETE – NIF: P-4809100-C –
Tf: 94 472 92 16 ~ participacion@portugalete.org ~ www.PortugaleteON.com

Para el cumplimiento de las prestaciones objeto de la presente contratación, la adjudicataria deberá adscribir al menos un o una profesional con el siguiente perfil y características:

Un o una profesional a jornada laboral completa con licenciatura, diplomatura o grado, con experiencia de al menos 3 años en gestión de proyectos objeto del contrato y con experiencia de al menos 3 años en acciones similares a las descritas.

3.6. En relación con la ejecución de lo pactado, el desconocimiento del contrato en cualquiera de sus términos, de los documentos anejos que forman parte del mismo o de las instrucciones, pliegos o normas de toda índole aprobadas por la administración, no eximirá al contratista de la obligación de su cumplimiento.

3.7. El Ayuntamiento pondrá a disposición de la empresa adjudicataria los locales acondicionados necesarios para el desarrollo y seguimiento del servicio, siendo los gastos de conservación, equipamiento y consumos (agua, electricidad, telefonía y material de oficina) a cargo del Ayuntamiento, sin perjuicio de que la empresa adjudicataria pueda poner puntuablemente sus locales a disposición y en aras de mejorar la realización de algunas de las actividades del servicio.

Portugalete, 12 de agosto de 2022

RAIMUNDO PARREÑO MARTINEZ - 04576958G

Firmado digitalmente por RAIMUNDO PARREÑO MARTINEZ - 04576958G
Fecha: 2022.08.12 14:31:19 +02'00'

Coordinador de Participación e Innovación Social



PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN SOCIAL ~ GIZARTE PARTE HARTZEA BERRIKUNTZA ~ Plaza del Solar, S/N – 48920 PORTUGALETE – NIF: P-4809100-C –
Tf: 94 472 92 16 ~ participacion@portugalete.org ~ www.PortugaleteON.com