JOSE ANTONIO FERNANDEZ CELADA (1, guztira 1)
Director Gerente
Sinaduraren data: 20/10/2026
HASH: 56b83eee9cda62e3cb0f9254b02250ad
BilbaoZerbitzuak

SERVICIO **Expediente 1367/2026**

Denominación

Servicio de guías para la realización de visitas culturales, vinculado a actos culturales y de homenaje, con el objetivo de difundir los valores patrimoniales y paisajísticos del Cementerio municipal de Bilbao y otros edificios dependientes de Bilbao Zerbitzuak

1 Objeto del contrato

El objeto del contrato es la realización del **servicio de guías para la realización de visitas culturales**, vinculado a actos culturales y de homenaje, con el objetivo de ofrecer a la ciudadanía actividades que ayuden a **difundir el valor patrimonial y paisajístico del Cementerio municipal de Bilbao y otros edificios dependientes de Bilbao Zerbitzuak**, poniendo en valor sus elementos históricos, arquitectónicos, artísticos y paisajísticos, a desarrollar durante los años 2027 y 2028.

Asimismo es objeto del contrato el servicio integral de otras funciones troncales de apoyo o de soporte operativo para la organización de actos institucionales, gestión de eventos, logística, atención, guía atención o acompañamiento a grupos y personas visitantes de los edificios que determine Bilbao Zerbitzuak, con las limitaciones y en los términos que se describe en los Pliegos de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT).

El contrato podrá prorrogarse antes de su finalización. Se prevé 2 prórrogas que no podrán exceder de doce 12 meses cada una. La prórroga del contrato será obligatoria para la empresa contratista, siempre que su preaviso se realice con una antelación mínima de 2 meses antes de la finalización del contrato.

El servicio incluye la elaboración de los guiones de las rutas, la prestación y el control de las diferentes visitas guiadas culturales que se definan, a través de personas guías cualificadas que informarán y acompañarán a los grupos de personas visitantes durante los diferentes recorridos a realizar al Cementerio municipal de Bilbao y otros edificios dependientes de Bilbao Zerbitzuak.

2 Alcance y ámbito de los servicios

La empresa adjudicataria deberá prestar, como mínimo, los siguientes bloques de servicios:

2.1 Necesidades administrativas del lote 1: visitas guiadas temáticas y nocturnas teatralizadas

La naturaleza y alcance de las necesidades y servicios que pretenden cubrirse con este contrato son las siguientes:

Baliozkotze Kod.: 9QKZK4PLZCHRJ23A96J9EXDTC
Egiaztapena: https://bilbaozerbitzuak.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 1. orrialdea, guztira 16

2.1.1 Características de las visitas guiadas temáticas

2.1.1.1 Contenido cultural de las visitas guiadas temáticas (Rutas)

Dentro de las visitas guiadas temáticas la empresa licitadora deberá presentar una propuesta de, al menos, 3 rutas culturales con una temática obligatoria y 1 cuarta a propuesta de la empresa licitadora, para lo que a continuación se refleja, a modo de ejemplo, la actividad desarrollada en ejercicios anteriores.

Las rutas culturales obligatorias se desarrollarán de la siguiente manera:

1. Ruta cultural **genérica** de 2:30 horas de duración máxima.

2. Ruta cultural de **arquitectura** de entre 1:15 horas y 1:30 horas de duración, basada en la arquitectura de elementos como la entrada principal, los distintos edificios, la Capilla, panteones, sepulturas, elementos decorativos, etc.

3. Ruta cultural de entre 1:15 horas y 1:30 horas de duración, basada en los **personajes ilustres** que reposan en el Cementerio de Bilbao (políticos, escritores, personajes públicos, músicos, actrices/actores…)

Esta ruta puede alternarse o complementarse, en su caso, desde una **perspectiva de género** basada en las mujeres ilustres que reposan en el Cementerio de Bilbao.

4. Ruta cultural de entre 1:15 horas y 1:30 horas de duración, basada en la historia de los **eventos** más **dolorosos** que han sacudido la historia de Bilbao en el siglo XX, desde su inauguración el 27 de abril de 1902 hasta nuestros días, como la **tragedia de los niños del Circo del Ensanche** en 1912, la **guerra civil** española en el periodo de 1936 a 1939, el **accidente aéreo del monte Oiz** acaecido el 19 de febrero de 1985, o la **pandemia de COVID-19**, particularmente durante los años 2020 y 2021, de entre 1:15 horas y 1:30 horas de duración.

5. Ruta cultural de entre 1:15 horas y 1:30 horas de duración, basada el **arte**, en los aspectos arquitectónicos y artísticos del cementerio.

6. Ruta cultural de entre 1:15 horas y 1:30 horas de duración, basada en los sucesos que marcaron el devenir de Bilbao a través de los hitos más profundos del siglo XX y XXI. **Desde la Guerra Civil hasta tragedias colectivas** y la historia reciente, descubre un itinerario necesario para mantener viva la memoria de quienes nos precedieron en los momentos más críticos de nuestra historia.

7. Ruta cultural de entre 1:15 horas y 1:30 horas de duración, que permitirá descifrar, a través de los **símbolos e imágenes del cementerio**, la rica y fascinante iconografía funeraria que decora las tumbas y monumentos.

Baliozkotze Kod.: 9QKZK4PLZCHRJ23A96J9EXDTC
Egiaztapena: https://bilbaozerbitzuak.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 2. orrialdea, guztira 16

8. Ruta cultural de entre 1:15 horas y 1:30 horas de duración, en la que las personas asistentes podrán conocer la **flora y paisaje** del cementerio y observar cómo los árboles, arbustos y plantas no solo cumplen una función ornamental, sino que aportan significado, tradición y espiritualidad al paisaje funerario.

9. Ruta cultural de entre 1:15 horas y 1:30 horas de duración, basada en la **propuesta** que la **empresa licitadora** deberá presentar junto con la memoria técnica y que será consensuada junto con la Dirección de Bilbao Zerbitzuak.

2.1.1.2 Número de visitas guiadas temáticas y forma de prestación del servicio

La empresa licitadora deberá realizar una propuesta que contemple un número exacto de visitas que, como mínimo, se establece en 30 visitas entre los meses de abril a septiembre, que se repartirán entre las visitas consideradas de carácter general (genérica) y específicas (arquitectura, personajes y mujeres ilustres, grandes tragedias y la propuesta realizada por la empresa licitadora).

Además de estas visitas previstas inicialmente, Bilbao Zerbitzuak tendrá la posibilidad de, programar las siguientes 12 visitas extraordinarias, avisando a la empresa adjudicataria con un mínimo de 5 días hábiles de antelación:

a) 6 visitas anuales de una de las rutas propuestas orientadas a **colectivos de personas mayores, asociaciones culturales, colectivos vulnerables, en riesgo de exclusión social o con bajos recursos económicos**.

b) 6 visitas anuales a **libre disposición** de Bilbao Zerbitzuak.

La empresa adjudicataria deberá diseñar la ruta, elaborar el guion tras la realización de una minuciosa labor de investigación con el objetivo de aportar información fiable, material audiovisual de apoyo, etc., con la finalidad de enfocar el contenido de las visitas, así como de diversificar la oferta y conseguir multiplicar la afluencia de personas visitantes en base a sus gustos e incluso a repetir visita con distinta temática.

La temática y contenido de cada visita será consensuada con la Dirección de Bilbao Zerbitzuak o en quien delegue, una vez propuesta por la empresa adjudicataria, pudiendo realizarse cambios a petición de la misma debido a la disponibilidad de los espacios y la idoneidad de los recorridos.

Con carácter anual se revisarán las rutas propuestas pudiendo realizar modificaciones en las mismas, cambios de personajes, así como propuestas de nuevas visitas en sustitución de otras con el objetivo de ampliar y actualizar la propuesta cultural ofrecida.

Los contenidos se supervisarán y aprobarán por parte de Bilbao Zerbitzuak.

Baliozkotze Kod.: 9QKZK4PLZCHRJ23A96J9EXDTC
Egiaztapena: https://bilbaozerbitzuak.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 3. orrialdea, guztira 16

La empresa adjudicataria deberá facilitar soportes audiovisuales de apoyo como tablet, sistema de sonido y escucha a través de auriculares para evitar molestias a las familias que puedan encontrarse en el entorno. Deberán ser sistemas adecuados a un uso exterior, propios de una visita al aire libre.

El número de guiones a presentar serán de 4, 1 por cada ruta, más los correspondiente a las modificaciones de los contenido de cada visita que se aprueben.

De cada ruta se deberá diseñar y elaborar un programa para su reproducción por el medio que Bilbao Zerbitzuak y la empresa adjudicataria estimen más adecuados para promocionar o difundir las visitas guiadas culturales.

Las rutas se desarrollarán en castellano o en euskera, según la propuesta que al respecto deberá realizar la empresa adjudicataria.

La ruta que se presente con un carácter más genérico tendrá 1 visita con una persona guía con **lenguaje de signos** que se llevará a cabo siempre y cuando haya demanda.

De igual manera se deberá organizar una de estas rutas íntegramente en **euskera**.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria la actualización y mejora de los guiones de las diferentes visitas propuestas con nuevas informaciones que Bilbao Zerbitzuak pueda aportar a través de formaciones concretas o rutas específicas, así como por información verificada y contrastada a aportar por parte de la empresa adjudicataria.

En colaboración con Bilbao Zerbitzuak la empresa adjudicataria elaborará un guion FAQ´s para poder dar respuestas correctas a ciertas preguntas que puedan ir surgiendo a las personas visitantes.

Las empresas licitadoras tendrán que detallar en su propuesta todos los recursos complementarios para hacer la visita atractiva y facilitar la comprensión del espacio.

2.1.1.3 Plazo y duración de las visitas

Cada visita se diseñará con una duración mínima de 1:15 horas y máxima de 2:30 horas, para grupos que no excedan de 30 personas.

El **programa ordinario de visitas** se llevará a cabo **desde el 1 de abril al 30 de septiembre**, ambos incluidos, los días de la semana a determinar por Bilbao Zerbitzuak en coordinación con la empresa adjudicataria, para procurar su adaptación a las necesidades de los servicios propios del Cementerio.

Las visitas del programa ordinario se realizarán dentro del horario de apertura del Cementerio:

Baliozkotze Kod.: 9QKZK4PLZCHRJ23A96J9EXDTC
Egiaztapena: https://bilbaozerbitzuak.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 4. orrialdea, guztira 16

a) **Verano**: de junio a septiembre: de 8 a 20 horas.

b) **Invierno**: de octubre a mayo: 8 a 18 horas.

En fechas especiales de mayor afluencia de personas visitantes en el Cementerio tales como el Día de la Madre (primer domingo de mayo), y en Semana Santa no se programarán visitas guiadas temáticas, salvo que se acredite la demanda en dichas fechas.

2.1.2 Características de las visitas guiadas nocturnas teatralizadas o caracterizadas, en su caso

2.1.2.1 Número de visitas guiadas nocturnas teatralizadas y forma de prestación del servicio

Se llevarán a cabo, inicialmente, 12 visitas nocturnas, con la periodicidad y horario que deberá proponer la empresa adjudicataria y aprobar Bilbao Zerbitzuak. Y, como en el caso de las visitas temáticas, también se contempla la posibilidad de ampliar el número de visitas nocturnas, en función de la evolución en el grado de aceptación social de esta iniciativa.

Se deberá aportar iluminación portátil suficiente para asegurar la visibilidad de la ruta y de la visita e iluminación a lo largo del recorrido que ambiente la representación, así como elementos de iluminación individual para las personas como material de merchandising marcado con el logo que proporcionará Bilbao Zerbitzuak, en su caso.

2.1.2.2 Plazo y duración de las visitas

Las rutas nocturnas, con una duración de entre 1:30 horas y 2 horas, con inicio y fin en la entrada principal del recinto y desarrollo en el interior del Cementerio de Bilbao en horario a determinar entre Bilbao Zerbitzuak y la empresa adjudicataria, entre las 20 y las 22 horas, con carácter orientativo, en grupos que no excedan de 30 personas, además de las personas profesionales que puedan llegar a participar, en base a la propuesta realizada al efecto por la empresa adjudicataria, como azafatas/os, actores y actrices y músicas/os con sus atrezos correspondientes.

2.1.2.3 Consideraciones generales

Todas las actividades programadas se impartirán independientemente de las condiciones climáticas salvo cuando éstas obliguen al desalojo del Cementerio, por seguridad o sean especialmente adversas, a criterio de empresa adjudicataria, de modo que se podrán realizar los cambios necesarios en la programación para adaptarla a la situación.

La temática y contenido de cada visita será consensuada con la Dirección de Bilbao Zerbitzuak o en quien delegue, una vez propuesta por la empresa adjudicataria, pudiendo

Baliozkotze Kod.: 9QKZK4PLZCHRJ23A96J9EXDTC
Egiaztapena: https://bilbaozerbitzuak.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 5. orrialdea, guztira 16

realizarse cambios a petición de la misma, debido a la disponibilidad de los espacios y la idoneidad de los recorridos.

Las empresas licitadoras tendrán que detallar en su propuesta todos los recursos complementarios para hacer la visita atractiva y facilitar la comprensión del espacio.

2.2 Necesidades administrativas del lote 2: funciones troncales de apoyo o de soporte operativo para la organización de actos institucionales, gestión de eventos, logística, atención, guía atención o acompañamiento a grupos y personas visitantes de los edificios que determine Bilbao Zerbitzuak

El objeto de este servicio abarca desde la preparación material hasta el trato directo con la ciudadanía, para lo cual la empresa adjudicataria deberá proporcionar a Bilbao Zerbitzuak los recursos humanos y técnicos necesarios para garantizar el correcto desarrollo, organización material y atención al público en actos institucionales, eventos corporativos, conmemoraciones, homenajes y flujos cotidianos de visitantes, en su caso, asegurando la excelencia en la experiencia de la ciudadanía y el cuidado de las instalaciones.

2.2.1 En el Cementerio municipal de Bilbao

Se necesita contar con apoyo de personal en los siguientes actos culturales:

2.2.1.1 Acto de homenaje a todos los padres a celebrar en el mes de marzo

2.2.1.1.1 Descripción

Nuestro **objetivo** es que, por medio de la celebración del **Día del Padre** en la **Capilla** del Cementerio municipal de Bilbao, el día **19** de **marzo**, a las **12 horas**, las familias puedan estar en unión con todos sus seres queridos en un ambiente de paz y tranquilidad, con un propósito, **recordar a los padres que ya no están** y lo importante que es estar con nuestros seres queridos más cercanos y brindarles el cariño que merecen.

La **actividad** a desarrollar consistirá en:

- ✓ Recital de poesía a cargo de 3 rapsodas de la Asociación Artística Vizcaína acompañado de música clásica a cargo de la Agrupación Bilbao Bel Canto.
- ✓ Entrega de 130 macetas de primula vulgaris alba plena o flor de San José a las personas asistentes al acto, hasta agotar existencias.

La duración total estimada del acto es de 55 minutos.

2.2.1.1.2 Necesidades a cubrir

Se requiere la presencia de una persona que, a partir de las 11 horas y hasta las 14 horas, se responsabilice de:

Baliozkotze Kod.: 9QKZK4PLZCHRJ23A96J9EXDTC
Egiaztapena: https://bilbaozerbitzuak.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 6. orrialdea, guztira 16

- ✓ Recoger las llaves en las dependencias de las oficina del Cementerio y abrir la Capilla.
- ✓ Recoger los roll ups señalizadores del acto en las dependencias de las oficina del Cementerio y proceder a su colocación en los laterales del altar de la Capilla: euskera a la izquierda, castellano a la derecha.
- ✓ Comprobar que dispongamos de tres atriles, uno para cada rapsoda, y su correcto funcionamiento.
- ✓ Comprobar el correcto funcionamiento de los micrófonos y del equipo de sonido de la Capilla. En caso de que se detecte cualquier problema en su funcionamiento se procederá a su subsanación.
- ✓ Distribuir los programas del acto en los asientos o mediante su entrega en mano a la entrada de la Capilla, a disposición del público.
- ✓ Colaborar en el reparto de las plantas.
- ✓ Recoger el material a la finalización del acto y cerrar la Capilla.
- ✓ Entrega de las llaves y de los roll ups en las dependencias de las oficinas del Cementerio.

2.2.1.2. Concurso de fotografía a celebrar en el mes de abril

2.2.1.2.1 Descripción

Nuestro **objetivo** es premiar las mejores fotografías que estén relacionadas con el Cementerio municipal de Bilbao, con el fin de promocionarlo y prestigiarlo a través de la imagen.

El **concurso de fotografía** se desarrollará en el mes de **abril**, el **sábado** anterior o posterior al de las semanas en que se celebre la Semana Santa, entre las **9** y las **14 horas**, en el Cementerio municipal de Bilbao.

2.2.1.2.2 Necesidades a cubrir

Se requiere la presencia de una persona que, a partir de las 8:30 horas y hasta las 16:30 horas, se responsabilice de:

- ✓ Colocación de los roll ups señalizadores del concurso en el rellano de la rampa de acceso a la oficina de atención a las personas concursantes, en la planta baja de las dependencias de las oficinas del Cementerio: euskera a la izquierda, castellano a la derecha (se aconseja su sujeción con bridas a la barandilla trasera para evitar que se caigan por la acción del viento).

Baliozkotze Kod.: 9QKZK4PLZCHRJ23A96J9EXDTC
Egiaztapena: https://bilbaozerbitzuak.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 7. orrialdea, guztira 16

- ✓ Atención y recepción a las personas participantes en el concurso, a quienes se hará entrega de una tarjeta de identificación, previa comprobación de su inscripción, en la oficina de atención específica.
- ✓ Recepción de las dos imágenes que, como máximo, pueden entregar las personas concursantes, mediante su extracción de las cámaras fotográficas y archivo de las mismas en el espacio destinado a este efecto, para su posterior visionado por el jurado.
- ✓ A las 14 horas, cierre de la recepción de las imágenes captadas por las personas concursantes e inicio de la sesión del jurado.
- ✓ Colaboración con las personas miembros del jurado mediante el manejo del equipo informático donde se han archivado las imágenes, durante su visionado.
- ✓ Elaboración del acta del jurado y remisión de la misma al equipo de comunicación de Bilbao Zerbitzuak.
- ✓ Recoger los roll ups y el resto del material empleado a la finalización del concurso, cerrar la dependencia y entrega de las llaves en las oficinas del Cementerio.

2.2.1.3 Acto de homenaje a todas las madres a celebrar el primer domingo de mayo

2.2.1.3.1 Descripción

Nuestro **objetivo** es que, por medio de la celebración del **Día de la Madre** el primer **domingo** de **mayo**, a las **12 horas**, en la **Capilla** del Cementerio municipal de Bilbao, las familias puedan estar en unión con todos sus seres queridos en un ambiente de paz y tranquilidad, con un propósito, recordar a las madres que ya no están y lo importante que es estar con nuestros seres queridos más cercanos y brindarles el cariño que merecen.

La actividad a desarrollar consistirá en:

- ✓ Recital de poesía a cargo de 3 rapsodas de la Asociación Artística Vizcaína acompañado de música clásica a cargo del grupo vocal femenino 4kote.
- ✓ Entrega de 130 bouquets / ramos de margarita / flor variada.

La duración total estimada del acto es de 55 minutos.

2.2.1.3.2 Necesidades a cubrir

Se requiere la presencia de una persona que, a partir de las 11 horas y hasta las 14 horas, se responsabilice de:

- ✓ Recoger las llaves en las dependencias de las oficina del Cementerio y abrir la Capilla.

Baliozkotze Kod.: 9QKZK4PLZCHRJ23A96J9EXDTC
Egiaztapena: https://bilbaozerbitzuak.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 8. orrialdea, guztira 16

- ✓ Recoger los roll ups señalizadores del acto en las dependencias de las oficina del Cementerio y proceder a su colocación en los laterales del altar de la Capilla: euskera a la izquierda, castellano a la derecha.
- ✓ Comprobar que dispongamos de tres atriles, uno para cada rapsoda, y su correcto funcionamiento.
- ✓ Comprobar el correcto funcionamiento de los micrófonos y del equipo de sonido de la Capilla. En caso de que se detecte cualquier problema en su funcionamiento se procederá a su subsanación.
- ✓ Distribuir los programas del acto en los asientos o mediante su entrega en mano a la entrada de la Capilla, a disposición del público.
- ✓ Colaborar en el reparto de los ramos de flores.
- ✓ Recoger el material a la finalización del acto y cerrar la Capilla.
- ✓ Entrega de las llaves y de los roll ups en las dependencias de las oficinas del Cementerio.

2.2.1.4 Concurso de pintura rápida al aire libre a celebrar en el mes de junio

2.2.1.4.1 Descripción

Sobre el **arte funerario** en su más amplia expresión, con especial relevancia de los aspectos monumentales, artísticos, paisajísticos y singulares, simbología funeraria y valor patrimonial, así como la captación de la sensación de paz y armonía que impregna el recinto del Cementerio municipal de Bilbao, se desarrollará el segundo **sábado** de **junio**, entre las **8:30** y las **13:30 horas**.

Si el tiempo lo permite la actividad se desarrollará en general en todo el Cementerio. Si el tiempo es lluvioso la actividad se desarrollará en la galería del Claustro del Cementerio.

2.2.1.4.2 Necesidades a cubrir

Se requiere la presencia de una persona que, a partir de las 8 horas y hasta las 15 horas, se responsabilice de:

- ✓ Colocación de los roll ups señalizadores del concurso en el rellano de la rampa de acceso a la oficina de atención a las personas concursantes, en la planta baja de las dependencias de las oficinas del Cementerio: euskera a la izquierda, castellano a la derecha (se aconseja su sujeción con bridas a la barandilla trasera para evitar que se caigan por la acción del viento).

Baliozkotze Kod.: 9QKZK4PLZCHRJ23A96J9EXDTC
Egiaztapena: https://bilbaozerbitzuak.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 9. orrialdea, guztira 16

- ✓ Atención y recepción a las personas participantes en el concurso, a quienes se hará entrega de una tarjeta de identificación, previa comprobación de su inscripción, en la oficina de atención específica.
- ✓ A las 13:30 horas, recepción en la Capilla del cuadro pintado por las personas concursantes, que se colgará en caballetes para su exposición en las paredes laterales de la Capilla, para su visionado por el jurado. Seguidamente se invitará a las personas concursantes a salir de la Capilla, que permanecerá con la puerta cerrada mientras se produce la deliberación y votación del jurado.
- ✓ Tras la deliberación del jurado, los tres cuadros galardonados, y uno más si se otorga un accésit, se colocarán en caballetes en la zona central de la Capilla. Seguido se abrirá la puerta de la Capilla e invitará a las personas concursantes a conocer el resultado de la votación del jurado.
- ✓ Elaboración del acta del jurado y remisión de la misma al equipo de comunicación de Bilbao Zerbitzuak.
- ✓ Recoger los roll ups y el resto del material empleado a la finalización del concurso, cerrar la Capilla y entrega de las llaves en las oficinas del Cementerio.

2.2.1.5 Concierto de saxofón y piano

2.2.1.5.1 Descripción

La Capilla del Cementerio municipal de Bilbao, además de ser un escenario maravilloso, tiene una acústica ideal para cantar o celebrar conciertos musicales en directo en un clima íntimo o de pequeño formato, en el que queremos promocionar la participación de músicos y grupos musicales tanto de primera línea como otros que puedan estar empezando su carrera musical, con el ánimo de ofrecer un escenario hasta ahora desconocido para la ciudadanía de Bilbao pero que tiene un gran potencial para hacer florecer la emoción musical en las personas asistentes.

El segundo **domingo** de **septiembre**, a las **12 horas**, en la **Capilla** del Cementerio municipal de Bilbao, celebramos un concierto de saxofón y piano en el que contaremos con el saxofonista, Iñaki Bermúdez, acompañado de la pianista Yume Takasaki.

2.2.1.5.2 Necesidades a cubrir

Se requiere la presencia de una persona que, a partir de las 11 horas y hasta las 14 horas, se responsabilice de:

- ✓ Recoger las llaves en las dependencias de las oficina del Cementerio y abrir la Capilla.

Baliozkotze Kod.: 9QKZK4PLZCHRJ23A96J9EXDTC
Egiaztapena: https://bilbaozerbitzuak.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 10. orrialdea, guztira 16

- ✓ Recoger los roll ups señalizadores del acto en las dependencias de las oficina del Cementerio y proceder a su colocación en los laterales del altar de la Capilla: euskera a la izquierda, castellano a la derecha.
- ✓ Retirar a un lateral los atriles.
- ✓ Facilitar a la pianista un espejo de la sacristía, a la que se accede por la puerta situada en el presbiterio, detrás del altar.
- ✓ Comprobar el correcto funcionamiento de los micrófonos y del equipo de sonido exterior de la Capilla. En caso de que se detecte cualquier problema en su funcionamiento se procederá a su subsanación.
- ✓ Distribuir los programas del acto en los asientos o mediante su entrega en mano a la entrada de la Capilla, a disposición del público.
- ✓ Recoger el material a la finalización del acto y cerrar la Capilla.
- ✓ Entrega de las llaves y de los roll ups en las dependencias de las oficinas del Cementerio.

2.2.1.6 Concurso de cortometrajes Cementerio municipal de Bilbao a celebrar en octubre

2.2.1.6.1 Descripción

Nuestro **objetivo** es, además de poner en valor el patrimonio funerario para su conservación y difusión, proponer una visión basada en la comunicación audiovisual más positiva de la vida donde la muerte se reconozca como un tránsito necesario y natural.

Las personas interesadas en participar en este concurso deberán presentar un vídeo de tres minutos, como máximo, que transmitan una nueva actitud o acercamiento al Cementerio, no como aquel recinto que encierra, que nos roba a aquellos a quienes amamos sino, al contrario, un lugar de paz en el cual reposa su memoria y podemos celebrar sus vidas, valorar lo vivido junto a nuestros seres queridos y realizar la alquimia emocional que nos ayude a transformar el dolor de su separación en consuelo, aceptación y esperanza.

El certamen se desarrollará entre las **12 horas del viernes** y las **19 horas del domingo de la tercera semana de septiembre**, y el visionado de las obras se hará el primer **viernes** de **octubre** a las **18:30** horas en un acto abierto a todo el público en la **Capilla** del Cementerio municipal de Bilbao.

2.2.1.6.2 Necesidades a cubrir

Se requiere la presencia de una persona que, a partir de las 17:30 horas y hasta las 20:30 horas, se responsabilice de:

Baliozkotze Kod.: 9QKZK4PLZCHRJ23A96J9EXDTC
Egiaztapena: https://bilbaozerbitzuak.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 11. orrialdea, guztira 16

- ✓ Recoger las llaves en las dependencias de las oficina del Cementerio y abrir la Capilla.
- ✓ Recoger los roll ups señalizadores del acto en las dependencias de las oficina del Cementerio y proceder a su colocación en los laterales del altar de la Capilla: euskera a la izquierda, castellano a la derecha.
- ✓ Comprobar que dispongamos de un atril para el maestro de ceremonias de la gala.
- ✓ Comprobar el correcto funcionamiento de los micrófonos y del equipo de sonido de la Capilla. En caso de que se detecte cualquier problema en su funcionamiento se procederá a su subsanación.
- ✓ Distribuir el código QR para la votación del público en los asientos o mediante su entrega en mano a la entrada de la Capilla, a disposición del público.
- ✓ A la finalización de la sesión de visionado de los cortos presentados a concurso, la comunicación de la votación del jurado y del público, y la entrega de premios, elaboración del acta del jurado y remisión de la misma al equipo de comunicación de Bilbao Zerbitzuak.
- ✓ Recoger los roll ups y el resto del material empleado a la finalización del concurso, cerrar la Capilla y entrega de las llaves en las oficinas del Cementerio. Si esta operación se demora como consecuencia de la operación de desmontaje de la pantalla instalada en la Capilla para el visionado de los cortos, a cargo de la empresa montadora de la misma, el cierre y entrega de las llaves se llevará a cabo por personal de dicha empresa.

2.2.1.7 Acto de homenaje a todos los difuntos a celebrar el 1 de noviembre

2.2.1.7.1 Descripción

Bilbao Zerbitzuak está comprometida con acercar la lírica a la ciudadanía de Bilbao en una fecha tan señalada como es el día de Todos los Santos, el 1 de noviembre, como medida para honrar a los seres queridos que nos dejaron, mediante la celebración de un concierto exclusivo compuesto por una cuidada y delicada selección musical de obras sacras de los más célebres compositores, en un clima íntimo y en un escenario maravilloso, la capilla del Cementerio municipal de Bilbao, que tiene una acústica ideal para cantar en directo, en el que participarán músicos de primera línea que harán florecer la emoción musical en las personas asistentes. El VIII Concierto lírico se desarrollará el **domingo**, **1** de **noviembre**, entre las **13** y las **14:15 horas**, en la **capilla** del Cementerio municipal de Bilbao.

El concierto lírico contará con la participación de una soprano, un tenor, un violín, una viola y un piano de la **Agrupación Bilbao Bel Canto**.

Baliozkotze Kod.: 9QKZK4PLZCHRJ23A96J9EXDTC
Egiaztapena: https://bilbaozerbitzuak.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 12. orrialdea, guztira 16

Este evento se retransmitirá en directo a través de la cadena local de televisión **TELEBILBAO**.

2.2.1.7.2 Necesidades a cubrir

Se requiere la presencia de una persona que, a partir de las 11 horas y hasta las 15 horas, se responsabilice de:

- ✓ Recoger los roll ups señalizadores del acto en las dependencias de las oficina del Cementerio y proceder a su colocación en los laterales del altar de la Capilla: euskera a la izquierda, castellano a la derecha, a partir de la finalización de la misa oficiada en la Capilla por el Obispo de Bilbao, entre las 12 y las 12:55 horas.
- ✓ Retirar los atriles a un lateral de la Capilla.
- ✓ Comprobar el correcto funcionamiento de los micrófonos y del equipo de sonido exterior de la Capilla. En caso de que se detecte cualquier problema en su funcionamiento se procederá a su subsanación.
- ✓ A la finalización del concierto, recoger los roll ups, cerrar la Capilla y entrega de las llaves en las oficinas del Cementerio. Si esta operación se demora como consecuencia de la operación de desmontaje del equipo de grabación de TELEBILBAO el cierre y entrega de las llaves se llevará a cabo por personal de dicha televisión.

2.2.2 En el Mercado municipal de la Ribera de Bilbao

Se necesita contar con apoyo de personal en los siguientes actos:

- ✓ Visitas guiadas institucionales al Mercado de La Ribera, que organice Bilbao Zerbitzuak.
- ✓ Formación a las personas voluntarias que hacen de guías en el Festival de Arquitecturas OPEN Bilbao.
- ✓ Montaje y desmontaje de paneles informativos, mobiliario, etc., en el atrio del Mercado con motivo de presentaciones, actos de difusión, etc.

3 Metodología y organización del trabajo

- **Reuniones de coordinación**: se establecerán reuniones de seguimiento periódico (al menos una mensual) con la persona responsable del contrato designada por Bilbao Zerbitzuak.
- **Disponibilidad y urgencias: s**e requerirá **disponibilidad y capacidad de respuesta 24/7** ante situaciones de emergencia o crisis comunicativa debidamente justificadas.

Baliozkotze Kod.: 9QKZK4PLZCHRJ23A96J9EXDTC
Egiaztapena: https://bilbaozerbitzuak.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 13. orrialdea, guztira 16

4 Medios materiales y humanos

En el ámbito organizativo, la empresa adjudicataria dispondrá de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato, de modo que los perfiles profesionales (CV) que se deben cubrir como requisitos mínimos o criterios de adjudicación se dividen en dos categorías clave:

4.1 Perfil de la persona responsable / coordinadora del servicio

Deberá acreditar que posee un perfil de gestión, como persona encargada de la interlocución directa con Bilbao Zerbitzuak, la planificación de las visitas, la supervisión de la logística y la resolución de incidencias durante los actos.

- **Formación académica requerida:**

Titulación universitaria de Grado o Licenciatura preferentemente en el ámbito de las **Ciencias Sociales, Humanidades, Turismo, Protocolo, Comunicación** o titulaciones afines.

- **Experiencia profesional:**
- Experiencia mínima acreditada de al menos **3 años** en la coordinación, dirección o gestión de equipos de trabajo destinados a la organización de eventos, actos públicos, servicios de **atención a visitantes o gestión de espacios culturales / institucionales.**
- **Competencias y habilidades clave:**

Capacidad de liderazgo, resolución de conflictos bajo presión, excelentes habilidades de comunicación y dominio de herramientas de planificación operativa.

4.2 Perfil del personal operativo / auxiliar de eventos y atención

Este personal deberá poseer un perfil de ejecución como encargado del día a día: montaje de espacios, recepción de asistentes, control de accesos, soporte logístico y acompañamiento o guiado de grupos.

- **Formación académica requerida:**
- Estar en posesión, como mínimo, del título de **Educación Secundaria Obligatoria (ESO)**, Formación Profesional de Grado Medio (FP) o equivalente. Se valorará positivamente formación complementaria específica en atención al público, protocolo, guías turísticos / culturales o prevención de riesgos laborales.
- **Experiencia profesional:**

Experiencia acreditable de al menos **1 año** en puestos de atención al público, azafata/o de congresos, control de accesos, soporte logístico en eventos o mediación cultural., actor o actriz.

Baliozkotze Kod.: 9QKZK4PLZCHRJ23A96J9EXDTC
Egiaztapena: https://bilbaozerbitzuak.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 14. orrialdea, guztira 16

- **Habilidades e idiomas (según necesidades de Bilbao Zerbitzuak):**

Habilidades empáticas y de atención ciudadana orientadas a la excelencia.

Se valorará especialmente el conocimiento acreditado de idiomas, euskera e inglés, en función de la afluencia turística o institucional de Bilbao Zerbitzuak.

4.3 Otras consideraciones

En consecuencia, la empresa adjudicataria deberá adscribir a la ejecución del contrato personal que cuente con la cualificación y experiencia profesional adecuada a las tareas encomendadas. A estos efectos, presentará previamente a la firma del contrato los currículums vitae y la documentación acreditativa de la formación y experiencia de:

a) Una persona coordinadora o responsable del servicio con titulación universitaria y experiencia mínima de 3 años en gestión de eventos o atención a visitantes.

b) El personal auxiliar operativo, el cual deberá contar con formación básica acorde al puesto y experiencia demostrable en atención ciudadana y soporte logístico.

La empresa adjudicataria determinará, sin perjuicio de lo señalado más arriba, de forma exclusiva, las necesidades de su personal. En todo caso deberá disponer de un equipo humano debidamente coordinado para la realización, en tiempo y forma, de los servicios a prestar.

Bilbao Zerbitzuak no tendrá responsabilidad directa, solidaria, ni subsidiaria respecto al cumplimiento de las obligaciones laborales de la empresa adjudicataria, así como tampoco de las que se puedan derivar, en su caso, de la extinción de los contratos de trabajo, tanto durante la vigencia del presente contrato, como con posterioridad a su terminación, asumiendo la empresa adjudicataria la totalidad de las consecuencias jurídico laborales derivadas de los mismos, tanto durante la vigencia del presente contrato, como una vez finalizado el mismo.

Bilbao Zerbitzuak no tendrá respecto al personal que preste sus servicios para la empresa adjudicataria ninguna facultad organizativa ni de dirección ni existirá relación jurídico laboral, civil o administrativa alguna con los mismos.

5 Confidencialidad y protección de datos

La empresa adjudicataria queda obligada a guardar estricta **confidencialidad** sobre cualquier información a la que tenga acceso con motivo de la ejecución del contrato.

Baliozkotze Kod.: 9QKZK4PLZCHRJ23A96J9EXDTC
Egiaztapena: https://bilbaozerbitzuak.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 15. orrialdea, guztira 16

El tratamiento de datos de carácter personal se someterá estrictamente a lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

6 Control y seguimiento del contrato

La empresa adjudicataria deberá elaborar, a la finalización del periodo de visitas, una memoria y valoración del desarrollo de las acciones realizadas en la ejecución del contrato.

La memoria deberá contar con una valoración de la comunicación de la actividad, en la que al menos se recojan los siguientes conceptos:

- Diferenciación por rutas.
- Número total de personas asistentes a cada tipo de visitas.
- Análisis de las reclamaciones y sugerencias recibidas (número de las mismas positivas y negativas, en relación con su clasificación y tratamiento dado, y con datos porcentuales).

La empresa adjudicataria entregará, además, una memoria anual, en la que se incluirán, al menos:

- Una relación de las ruedas de prensa y demás actos de comunicación efectuados en ejecución del contrato (notas de prensa…), incluyendo objeto de la convocatoria, asistentes, lugar, día y hora, incidencias…
- Una valoración general sobre la actividad realizada, incluyendo el análisis de los datos requeridos para la valoración de las actividades concretas.

La memoria final deberá ser entregada no más tarde de 1 mes desde que finalice la ejecución de los servicios contratados.

Baliozkotze Kod.: 9QKZK4PLZCHRJ23A96J9EXDTC
Egiaztapena: https://bilbaozerbitzuak.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 16. orrialdea, guztira 16