**Expediente nº 2026-062673**

ÁREA DE IGUALDAD Y FIESTAS

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES**

**Objeto:** Servicio de asistencia técnica especializada para el diseño de un Protocolo Municipal de Coordinación para la atención integral a víctimas de violencia machista contra las mujeres.

**Elaborado por:**

Sección de Igualdad

AINHOA ARRIZABALAGA CABRERA - 78897245T

Firmado digitalmente por AINHOA ARRIZABALAGA CABRERA - 78897245T
Fecha: 2026.10.21 09:08:04 +02'00'

**Con el visto bueno de**

DIRECCIÓN DEL ÁREA

JONE LARRAZABAL HERVIAS - 78933515E

Firmado digitalmente por JONE LARRAZABAL HERVIAS - 78933515E
Fecha: 2026.10.21 12:34:06 +02'00'

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS para la prestación del servicio de asistencia técnica especializada para el diseño de un Protocolo Municipal de Coordinación para la atención integral a víctimas de violencia machista contra las mujeres.

## I. ANTECEDENTES

La violencia machista contra las mujeres está internacionalmente reconocida como una grave vulneración de los derechos humanos, que afecta a las niñas, a las adolescentes y a las mujeres por el mero hecho de serlo. Es una manifestación de la desigualdad estructural que existe entre mujeres y hombres y las desiguales relaciones de poder. Se trata de un problema social y de salud pública que interpela a todos los agentes y estamentos de la sociedad y de las instituciones públicas.

En los últimos años han emergido cambios sociales que se traducen en situaciones de vida cada vez más precarias, empobrecidas y complejas. Las políticas públicas deberán considerar la presencia cada vez mayor de factores de vulnerabilidad que impactan directamente en la vida de las víctimas y complejizan sus procesos de recuperación, como, por ejemplo: la situación administrativa, el aumento de la precariedad y la pobreza que llevan a la exclusión especialmente a mujeres, el envejecimiento de la población (mujeres mayores), etc.

En el año 2006 el Ayuntamiento de Bilbao aprobó su primer y hasta la fecha único Protocolo Municipal de Coordinación para la Atención Integral en situaciones de Violencia de Género, firmado por las entonces denominadas Área de Mujer y Cooperación al Desarrollo, Área de Acción Social y Área de Seguridad Ciudadana y Protección Civil. De este modo, el Ayuntamiento de Bilbao tiene la misión de realizar una actuación urgente y ofrecer una atención personal, especializada, continuada, integral y coordinada, tanto a las mujeres como a sus hijas e hijos menores, víctimas de esta violencia.

Aquel protocolo se desarrolló en el marco del I Acuerdo Interinstitucional para la Mejora en la Atención a Mujeres Víctimas de Maltrato Doméstico y Agresiones Sexuales (2001) y en el marco de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, y supuso un avance en la coordinación integral de las y los diferentes agentes municipales implicados en la atención a mujeres víctimas de violencia por parte de su pareja o expareja.

Como continuación del trabajo de coordinación municipal y de procesos de mejora entre las distintas áreas implicadas, en noviembre de 2009 el Ayuntamiento de Bilbao aprueba la Carta de Servicios de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia de Género, certificada por Aenor ese mismo año (A58/000068). Mediante esta carta de servicios, el Ayuntamiento informa a la ciudadanía de los servicios municipales dirigidos a las víctimas; asume una serie de compromisos en la prestación de dichos servicios, fruto del estudio y análisis de las expectativas de las mujeres usuarias; y da cuenta a la ciudadanía de los resultados obtenidos anualmente a través de la medición de los compromisos asumidos.

Dos décadas después, se han producido cambios normativos de gran importancia en el contexto europeo, estatal y autonómico, tanto en el ámbito de políticas públicas de igualdad y de prevención y erradicación de la violencia machista como en el ámbito de servicios sociales. A nivel europeo y estatal, cabe destacar: el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica (Estambul, 2011), primer instrumento europeo vinculante en la materia; la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia y la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, reconociendo como víctimas a las y los menores que se encuentran en un entorno de violencia de género o violencia doméstica; y la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, que en su artículo 11 introdujo la protección de las y los menores de edad contra cualquier forma de violencia como principio rector de la actuación administrativa.

Los avances más recientes en Euskadi nos sitúan en la aprobación del III Acuerdo Interinstitucional en el año 2023 y del Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por

el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres, que en su artículo 54.6 establece como marco general de intervención que: "*las políticas que tengan por objeto prevenir, hacer frente, reparar y erradicar la violencia machista contra las mujeres deben estar enmarcadas en las políticas de igualdad, y los órganos competentes en materia de igualdad de mujeres y hombres de las distintas administraciones públicas vascas, cada cual en su respectivo ámbito de competencia, deben ejercer un papel de liderazgo y coordinación general*".

Este Decreto Legislativo 1/2023 trae como novedad la ampliación de las formas y tipos de violencia considerados en su conceptualización (más allá del término de violencia de género en el marco de la pareja o expareja) y, así mismo, señala que "*reglamentariamente se determinarán las condiciones para el acceso a los distintos derechos y servicios*". Igualmente, amplía el ámbito de sujeto de derecho (además de las mujeres, también las niñas, adolescentes y otras personas dependientes).

En este sentido, cabe nombrar la aprobación de la Ley 2/2024, de 15 de febrero, de Infancia y Adolescencia, que, a efectos de determinar la existencia de una situación de riesgo de desprotección, considera un indicador de riesgo la identificación de las personas menores como víctimas de violencia de género.

En la actualidad, en materia de servicios sociales, el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales desarrolla el Catálogo de Prestaciones y Servicios y regula el acceso a los recursos sociales destinados a las víctimas de violencia de género, así como las competencias de los diferentes niveles institucionales del Sistema Vasco de Servicios Sociales.

La singular arquitectura institucional vasca y las competencias específicas de cada uno de sus distintos niveles (instituciones comunes, territorios históricos y municipios) conforman un complejo marco jurídico-competencial en materia de atención a víctimas de violencia de género que debe tenerse presente.

Así, junto con la normativa y acuerdos autonómicos, nos encontramos con la regulación foral de los servicios especializados en el Decreto foral 50/2024, de 9 de mayo, de la Diputación Foral de Bizkaia por el que se regulan los servicios especializados y los procedimientos de acceso e intervención especializada en materia de desprotección de las víctimas de violencia machista contra las mujeres.

En el ámbito municipal, la Ordenanza para la Igualdad de Mujeres y Hombres del Ayuntamiento de Bilbao de 29 de noviembre de 2018, establece en su artículo 7 que el Área de Igualdad de Mujeres y Hombres, en la que se integra el Servicio Social Municipal de Atención y Prevención de Violencia de Género, recoge con carácter general la función de:

"*impulso de la coordinación para el diseño, seguimiento y evaluación de la política municipal contra la violencia que sufren las mujeres con todas las áreas municipales involucradas*".

Y, con carácter específico, la función de:

"*planificación, coordinación, prestación, gestión y evaluación del Servicio Social Municipal en Prevención y Atención de Violencia de Género, ofreciendo una intervención especializada basada en el empoderamiento personal y colectivo de las mujeres y desde el principio de la interseccionalidad*".

Todos los avances legislativos y programáticos de los últimos años en materia de atención a víctimas de violencia de género mencionados anteriormente obligan al Ayuntamiento de Bilbao a revisar y actualizar los procedimientos de atención y coordinación, a integrar en el protocolo municipal nuevos agentes y ámbitos de intervención implicados, a definir con mayor concreción el papel de cada operador y servicio específico interviniente y a definir los criterios de atención y los principios de actuación profesional, entre otros.

Con la actualización y elaboración de un nuevo protocolo municipal, el Ayuntamiento busca adaptarse a las nuevas necesidades y retos del actual contexto social y normativo, para lo cual se alineará con los principios rectores y, más específicamente,

con los criterios orientadores que desarrolla el III Acuerdo Interinstitucional. El nuevo protocolo no pretende ser un mero documento adaptado a los cambios normativos; con este proceso de actualización el Ayuntamiento busca sistematizar y fortalecer una forma de trabajo basada en:

- las **alianzas con otras instituciones y otros agentes sociales** del entorno;
- **actuaciones eficaces y coordinadas** interáreas e interdepartamentales que den una **respuesta integral real** a todas las víctimas desde diferentes sistemas (social, sanitario, policial, judicial, educativo, de vivienda, de inserción sociolaboral y de extranjería) y niveles institucionales;
- la promoción de un **enfoque preventivo y de detección precoz y correcta canalización**;
- la incorporación del **principio de reparación del daño de manera transversal** en todas las actuaciones;
- el **enfoque interseccional** que atienda a la multiplicidad de situaciones de discriminación y que, en consecuencia, conlleve a los servicios a adaptarse a las distintas necesidades y perspectivas de las víctimas, especialmente aquellas cuya situación y posición sea más desventajosa y **vulnerable**;
- la **protección a la infancia y adolescencia** como principio rector de la actuación administrativa**,** atendiendo a las niñas, niños y adolescentes como victimas también de la violencia machista.
- la **revisión y evaluación continua entre todos los ámbitos intervinientes** de las actuaciones profesionales realizadas, en aras a detectar carencias, mejorar la calidad de las respuestas profesionales y los procesos de atención y evitar la revictimización.

Por todo ello, el Ayuntamiento considera prioritario avanzar en la mejora de los mecanismos de coordinación municipal e interinstitucional para la atención integral a víctimas de violencia machista contra las mujeres, adaptándolos a la realidad y necesidades actuales del municipio, así como a los principios de: igualdad de género y respeto a los derechos humanos; respeto a la diversidad, accesibilidad a los recursos y no discriminación; seguridad y confidencialidad; interés superior de niñas,

niños y adolescentes; actuación eficaz, coordinada e integral; reparación del daño; mejora continua y rendición de cuentas.

Para ello, resulta necesario contar con una asistencia técnica especializada que aporte conocimiento experto en materia de violencia machista, metodologías participativas y diseño de protocolos de coordinación, apoyando al diagnóstico de la situación actual, la identificación de agentes y recursos implicados, la definición de procedimientos y circuitos de actuación, y la elaboración de un Protocolo Municipal de Coordinación que sirva como marco común de referencia para todos los servicios y profesionales implicados.

## II. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego tiene por objeto definir las condiciones técnicas que regirán la contratación de un servicio de asistencia técnica especializada para el diseño, elaboración y validación de un Protocolo Municipal de Coordinación para la atención integral a víctimas de violencia machista contra las mujeres.

El servicio comprenderá el análisis del sistema local de atención existente, la definición de mecanismos de coordinación interinstitucional y la elaboración de herramientas operativas que permitan mejorar la detección, atención, derivación, protección y seguimiento de las víctimas y de sus hijas e hijos, así como las personas dependientes.

## III. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

### 1. OBJETIVOS:

La finalidad del contrato es dotar al Ayuntamiento de Bilbao de un instrumento técnico y operativo que fortalezca la respuesta institucional frente a la violencia machista contra las mujeres, mejorando la coordinación, la eficacia de las intervenciones y la calidad de la atención prestada a las víctimas.

Los objetivos específicos serán:

- Homogeneizar criterios de actuación.
- Mejorar la coordinación interinstitucional entre los servicios municipales y supramunicipales.
- Garantizar una atención integral, especializada y centrada en los derechos de las víctimas.
- Evitar la victimización secundaria.
- Integrar la perspectiva feminista e interseccional en todas las actuaciones.
- Definir procedimientos claros de derivación y atención.
- Favorecer la prevención y detección precoz de situaciones de violencia machista.
- Incorporar mecanismos de seguimiento y evaluación.

## 2. CONTENIDOS:

La asistencia técnica desarrollará, como mínimo, las siguientes funciones:

- Asesoramiento técnico continuado al área municipal responsable. En este sentido, se requiere de asesoramiento especializado en la materia y capacidad de formular propuestas, de ofrecer ideas y soluciones técnicas específicas y de apoyar técnicamente a lo largo de todo el proceso en el que participarán distintos niveles institucionales y ámbitos de actuación.
- Elaboración de un diagnóstico previo que recoja, de manera sintética y operativa, la situación de partida o estado actual del sistema municipal de coordinación y atención a mujeres víctimas de violencia contra las mujeres. Dicho diagnóstico deberá identificar las fortalezas, carencias, desajustes y necesidades de actualización existentes, tanto en los procedimientos de actuación como en la definición y articulación de las y los agentes implicados, analizando su adecuación a la normativa vigente y a los requerimientos establecidos en el III Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas. Asimismo, deberá incorporar propuestas preliminares de mejora que sirvan de base para la revisión, actualización y adecuación integral del Protocolo municipal a los estándares normativos y de coordinación interinstitucional vigentes.
- Realización de un mapeo y análisis de los recursos, servicios, agentes y áreas municipales implicadas, así como de sus funciones, responsabilidades,

mecanismos de coordinación y circuitos de derivación. Este análisis deberá valorar la adecuación de la estructura actual a las exigencias normativas y a la realidad del municipio, identificando posibles incorporaciones de nuevos agentes o recursos que permitan reforzar la respuesta integral, la coordinación interinstitucional y la calidad de la atención a las mujeres víctimas de violencia machista contra las mujeres y sus descendientes.

- Diseño y explicación pormenorizada de la estrategia del proceso participativo y coordinación técnica que se va a emplear con las diferentes áreas municipales implicadas, departamentos de otras instituciones, entidades o agentes sociales considerados clave en el diseño del Protocolo. Esta estrategia estará adaptada a la realidad municipal, será consensuada con el Área de Igualdad y en ella se deberá plasmar la metodología, herramientas, documentación, soportes, cronograma, etc. que se van a emplear.
- Asistencia técnica en las reuniones: organización y dinamización de sesiones presenciales y/o virtuales; elaboración de cronogramas, convocatorias, órdenes del día, actas, comunicaciones, herramientas de seguimiento e indicadores, presentaciones u otra documentación pertinente que puedan servir de soporte en las reuniones y, en general, para el desarrollo del objetivo de este contrato. La documentación necesaria se enviará con la antelación suficiente.
- Recopilación, análisis e interpretación de la documentación y normativa que pueda ser de interés para el desarrollo de las reuniones.
- Coordinación y diálogo con todas las áreas municipales implicadas, departamentos de otras instituciones y agentes comunitarios considerados clave en el desarrollo del Protocolo.
- Recogida y sistematización de las aportaciones.
- Elaboración del borrador y del documento final, que incluya flujogramas prácticos.
- Elaboración de informe descriptivo del proceso que se ha llevado a cabo con las aportaciones recibidas y las conclusiones principales.

Por parte de la empresa se deberán facilitar los medios necesarios para que a las reuniones puedan acudir personas con discapacidad o con necesidades especiales.

## 3. METODOLOGÍA:

La metodología propuesta deberá:

- Tener enfoque participativo y multidisciplinar.
- Incorporar perspectiva feminista y de derechos humanos.
- Garantizar la coordinación intramunicipal e interinstitucional.
- Incorporar enfoque interseccional.
- Promover la incorporación del principio de reparación en toda actuación de los diferentes sistemas institucionales y servicios implicados en la atención.
- Favorecer la aplicabilidad práctica del protocolo.
- Garantizar lenguaje inclusivo y accesible.
- Confidencialidad y protección de datos.

La empresa adjudicataria deberá presentar una propuesta metodológica detallada con cronograma y fases de trabajo que recoja como mínimo:

### FASE 1. PLANIFICACIÓN Y ANÁLISIS DOCUMENTAL

Incluirá lo siguiente:

- Reunión de lanzamiento.
- Revisión documental, análisis e interpretación normativa y protocolos existentes.
- Elaboración del plan de trabajo y cronograma.
- Diseño metodológico.
- Coordinación interna del equipo.

### FASE 2. DIAGNÓSTICO Y MAPA DE RECURSOS

Incluye:

- Análisis del sistema local de atención, de circuitos actuales y datos municipales.

- Identificación de recursos municipales y supramunicipales y mapa de agentes municipales y supramunicipales implicados.
- Detección de necesidades y carencias, identificación de duplicidades competenciales e identificación de vacíos de coordinación etc.

**FASE 3. ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA PRELIMINAR DE MODELO DE COORDINACIÓN Y PROCESO PARTICIPATIVO**

Incluye:

- Análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la fase de diagnóstico.
- Elaboración, por parte de la entidad adjudicataria, de una propuesta preliminar de modelo de coordinación institucional y técnica, fundamentada en el diagnóstico realizado, en la normativa vigente, en el III Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de violencia y en las buenas prácticas identificadas.
- Diseño de un esquema inicial de gobernanza, coordinación, funciones, responsabilidades, circuitos de comunicación, derivación y seguimiento entre los diferentes agentes implicados.
- Identificación y justificación de la incorporación, modificación o redefinición de agentes, estructuras, espacios de coordinación y procedimientos de actuación que resulten necesarios para adecuar el sistema municipal a las necesidades detectadas.
- Elaboración de un documento de trabajo que recoja las distintas alternativas o propuestas de mejora y sirva como base para el contraste técnico y la validación participativa.

**FASE 4. PROCESO PARTICIPATIVO**

La empresa adjudicataria deberá diseñar y dinamizar un proceso participativo que permita la implicación activa de los agentes implicados. Podrán utilizarse mesas técnicas, entrevistas, reuniones, grupos focales, talleres participativos, sesiones de contraste etc. Se establecerán el número de mesas de trabajo con las diferentes áreas que sean necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato. Para el diseño y

dinamización de estos espacios de trabajo interinstitucional se deberá contar, si procede, con la participación de:

- Servicios sociales (Servicios Sociales de Base, SMUS, Infancia…).
- Módulos Psicosociales.
- Policía local/Ertzaintza.
- Servicios sanitarios, centros de salud de atención primaria y servicios especializados (entre otros, ginecología o la Red de Salud Mental etc.).
- Servicios educativos (gobierno vasco, municipal.).
- Área de igualdad.
- Justicia.
- Asociaciones especializadas.
- Vivienda.
- Empleo.
- Harreragune.
- Diputación Foral de Bizkaia.
- Dirección de Servicios Sociales de Gobierno Vasco.

Además, se tendrán en cuenta otros operadores y agentes sociales relevantes cuya actividad se vincula en mayor medida con la prevención y detección como son las asociaciones de mujeres, equipamientos y asociaciones juveniles y culturales, etc.

Fruto de los procesos participativos con todos estos servicios, entidades y asociaciones se trasladará al Área responsable del contrato un Informe de participación con las conclusiones.

## FASE 5. ELABORACIÓN DEL BORRADOR DEL PROTOCOLO

El documento deberá contener, como mínimo:

- Principios rectores.
- Marco conceptual.
- Definiciones.

- Ámbito de aplicación.
- Tipologías de violencia machista.
- Competencias de cada servicio.
- Procedimientos de actuación.
- Circuitos de atención, derivación y comunicación.
- Atención de urgencia.
- Definición, valoración y gestión del riesgo.
- Protección y atención de menores.
- Medidas de accesibilidad.
- Actuaciones de seguimiento.
- Protocolos ante situaciones excepcionales.
- Sistema de evaluación.
- Indicadores y seguimiento.
- Protocolo de confidencialidad y protección de datos.
- Anexos y modelos normalizados.

**FASE 6. CONTRASTE, AJUSTE Y VALIDACION**

Incluye:

- Incorporación de aportaciones.
- Mesas técnicas de contraste y validación.
- Elaboración del borrador final.
- Revisión lingüística y jurídica.
- Validación por parte del área municipal de Igualdad.

**FASE 7. ENTREGA Y PRESENTACIÓN**

Incluye:

- Entrega de versión final editable y PDF en las dos lenguas oficiales.
- Elaboración de versión resumida para difusión pública.

- Elaboración de guía rápida operativa para profesionales.
- Diseño de fichas o modelos de derivación.
- Diagramas de flujo por tipo de procedimiento.

Además, se deberán realizar 2 presentaciones del Protocolo al personal técnico y/o político en fechas a convenir con el Área responsable del contrato.

La empresa adjudicataria garantizará que la ejecución del contrato incorpora de forma transversal la perspectiva de género, empleando metodologías participativas inclusivas, lenguaje no sexista e inclusivo y materiales accesibles, de conformidad con los principios establecidos en el presente pliego en todas sus fases.

## 4. CRONOGRAMA

El calendario orientativo podrá estructurarse del siguiente modo:

| Fase | Contenido | Entregables | Duración fases orientativa |
|---|---|---|---|
| 1 | **Planificación y análisis documental** (inicio, planificación, revisión documental preliminar) | -Plan de trabajo y cronograma | Mes 1 |
| 2 | **Diagnóstico y Mapa de Recursos** | - Mapa de recursos, agentes, normativa.<br><br>- Diagnóstico (índice mínimo, análisis documental y conclusiones) (en pdf y word). | Mes 2-3 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3 | **Elaboración de la propuesta preliminar del modelo de coordinación y proceso participativo** | -Propuesta preliminar de protocolo (en word y pdf).<br>- propuesta de diseño del proceso participativo. | Mes 4 |
| 4 | **Proceso participativo y de coordinación** | -Memoria del proceso de participación. | Mes 5-6-7 |
| 5 | **Elaboración del borrador del Protocolo** (redacción del borrador completo y anexos operativos editables) | -Borrador protocolo (en word). | Mes 8-9 |
| 6 | **Contraste ajustes y validación** | - Documento resumen de aportaciones y correcciones.<br>-Versión revisada (en word y pdf).<br>- Validación | Mes 10 |
| 7 | **Entrega y presentación** (entrega y presentación) | - Entrega de versión final editable y PDF en las dos lenguas oficiales.<br><br>- Elaboración de versión resumida para difusión pública.<br><br>- Elaboración de guía | Mes 11-12 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | rápida operativa para profesionales.<br><br>-Diseño de fichas o modelos de derivación.<br><br>- Diagramas de flujo por tipo de procedimiento.<br><br>- presentaciones del Protocolo al personal técnico y/o político en fechas a convenir con el Área responsable | |

## 5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Durante toda la ejecución del contrato se mantendrán mecanismos permanentes de seguimiento y coordinación con el Área responsable del contrato como reuniones periódicas de seguimiento y coordinación técnica.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad y capacidad de respuesta necesarias para el correcto desarrollo del servicio.

En todo caso, el Protocolo deberá ser compatible con el III Acuerdo Interinstitucional, incorporar indicadores medibles, incluir procedimientos normalizados y ser susceptible de actualización.

**Procedimiento de validación de los entregables**

Todos los documentos y productos elaborados por la empresa adjudicataria estarán sujetos a un proceso de revisión y validación por parte del Ayuntamiento de Bilbao, a través del Área responsable del contrato y del personal técnico designado al efecto.

El procedimiento será el siguiente:

1. **Entrega de los documentos.** La empresa adjudicataria presentará cada uno de los entregables previstos en el cronograma en formato word y pdf, en ambas lenguas oficiales cuando proceda.
2. **Revisión técnica.** El Ayuntamiento dispondrá de un plazo máximo de quince (15) días hábiles desde la recepción de los documentos asociados al proceso de trabajo (memorias, actas, informes etc.) para revisar su contenido y verificar su adecuación a los requisitos establecidos en el presente Pliego. El plazo podrá ampliarse en la revisión del borrador de protocolo y del protocolo final.
3. **Observaciones y requerimientos de mejora.** Cuando se detecten deficiencias, aspectos susceptibles de mejora o incumplimientos respecto de las prescripciones técnicas, el Ayuntamiento comunicará por escrito a la empresa adjudicataria las observaciones correspondientes, indicando, en su caso, las modificaciones o aclaraciones que deban incorporarse.
4. **Subsanación.** La empresa adjudicataria deberá presentar la versión corregida del documento en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, salvo que, por la complejidad de las modificaciones requeridas, ambas partes acuerden un plazo diferente.
5. **Validación definitiva.** Una vez incorporadas las observaciones formuladas, el Ayuntamiento emitirá la conformidad técnica del entregable, que tendrá la consideración de documento validado a efectos de continuar con la siguiente fase del contrato.
6. **Interacciones adicionales.** Cuando las modificaciones introducidas no respondan adecuadamente a las observaciones realizadas, el Ayuntamiento podrá solicitar nuevas revisiones hasta alcanzar un resultado conforme con las prescripciones del contrato, sin que ello suponga incremento del precio.
7. **Carácter progresivo de la validación.** La validación de un entregable no impedirá que, durante fases posteriores del proyecto, puedan introducirse ajustes o modificaciones derivados de cambios normativos, del proceso participativo, de acuerdos interinstitucionales o de las necesidades detectadas durante la ejecución del contrato, siempre que no alteren sustancialmente el objeto.

El abono del contrato se realizará mediante cuatro pagos parciales, previa conformidad técnica del Área de Igualdad del Ayuntamiento de Bilbao respecto de los entregables previstos en cada fase del proyecto:

**Hitos de facturación**

- Primer pago (25 %): validación del Plan de Trabajo, Diagnóstico y Mapa de Recursos.
- Segundo pago (25 %): validación de la Propuesta Preliminar de Protocolo y del Diseño del Proceso Participativo.
- Tercer pago (25 %): validación de la Memoria del Proceso Participativo y del Borrador del Protocolo.
- Cuarto pago (25 %): validación definitiva del Protocolo, documentación complementaria y presentación final.

La aprobación de cada pago quedará condicionada a la previa revisión y validación de los entregables correspondientes por parte del Ayuntamiento de Bilbao, conforme al procedimiento de validación establecido en el pliego.

## IV. PERFIL Y PERSONAL TÉCNICO REQUERIDO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 1. Equipo técnico mínimo exigido

La empresa adjudicataria deberá disponer de un equipo técnico multidisciplinar con experiencia acreditada en el diseño de protocolos institucionales y/o procedimientos de coordinación interinstitucional en materia de violencia machista contra las mujeres, garantizando el enfoque de género, derechos humanos e interseccionalidad y de la normativa sobre violencia contra las mujeres.

La ejecución del servicio no requiere dedicación exclusiva ni jornada completa del equipo técnico adscrito, sino una dedicación parcial especializada y variable en función de las distintas fases del proyecto.

La distribución de dedicaciones responde a criterios de proporcionalidad, eficiencia y adecuación técnica, considerando que determinadas fases del proyecto requieren una mayor intensidad de intervención que otras.

Asimismo, el equipo técnico mínimo deberá estar integrado, al menos, por los siguientes perfiles:

**a) Coordinación o dirección técnica del proyecto**

**Funciones principales:**

- Dirección técnica general del proyecto.
- Interlocución con el área responsable del proyecto.
- Planificación y coordinación de actividades.
- Supervisión metodológica del proceso de elaboración del protocolo.
- Validación técnica de entregables y elaboración del documento final del Protocolo Municipal.
- Revisión del marco normativo estatal, autonómico y local aplicable.
- Asesoramiento sobre confidencialidad, protección de datos y gestión documental.

**Requisitos mínimos:**

- Titulación universitaria NIVEL 2 del MECES.
- Experiencia mínima de dos (2) años en el diseño de protocolos institucionales y/o procedimientos de coordinación interinstitucional en materia de violencia machista contra las mujeres.
- Conocimiento de la normativa estatal y autonómica sobre violencia de género.

**b) Perfil técnico especializado en violencia machista**

**Funciones principales:**

- Identificación de recursos municipales y supramunicipales implicados.
- Mapeo de competencias y responsabilidades de cada servicio interviniente.
- Asesoramiento técnico sobre intervención psicosocial y atención integral a mujeres víctimas de violencia machista.

- Diseño de itinerarios de atención, detección, valoración del riesgo, derivación y seguimiento.
- Diseño de circuitos de derivación, flujos de comunicación y mecanismos de coordinación.
- Diseño de procedimientos de atención centrados en la víctima.
- Integración del enfoque interseccional, prevención de la revictimización y atención a colectivos especialmente vulnerables (mujeres migrantes, con discapacidad, víctimas con menores a cargo, etc.) e integración del principio de reparación en todos los sistemas y servicios implicados.
- Definición de criterios de actuación profesional y coordinación con recursos especializados.
- Facilitación de mesas técnicas y sesiones de trabajo.
- Sistematización de aportaciones y acuerdos.

**Requisitos mínimos:**

- Titulación universitaria NIVEL 2 del MECES.
- Formación especializada acreditada en violencia machista y/o igualdad de mujeres y hombres.
- Experiencia mínima de tres (3) años en violencia machista y/o igualdad de mujeres y hombres.
- Certificado acreditativo de nivel C1 o equivalente de Euskara según el Marco Común Europeo.

Resumen de la tabla de perfiles profesionales exigidos y la documentación que la acredita:

| Responsabilidad en el contrato | Titulación/Formación académica exigida | Experiencia mínima exigida | Idiomas |
|---|---|---|---|
| Dirección técnica del proyecto | -Titulación universitaria NIVEL 2 del MECES. | - 2 años en diseño de protocolos institucionales y procedimientos de coordinación interinstitucional en materia de violencia machista contra las mujeres.<br>- Conocimiento de la normativa estatal y autonómica sobre violencia de género. | |
| Perfil técnico especializado en violencia machista | - Titulación universitaria NIVEL 2 del MECES.<br><br>- Formación especializada acreditada en violencia machista e igualdad de mujeres y hombres. | - 3 años en violencia machista e igualdad de mujeres y hombres. | Nivel C1 o equivalente de Euskara según el Marco Común Europeo. |

La empresa adjudicataria deberá disponer de un equipo con experiencia en: violencia machista contra las mujeres, igualdad de género, diseño de protocolos institucionales, coordinación interinstitucional, participación y facilitación de grupos. Se encargará de que todas las obligaciones descritas sean atendidas por personal técnico adecuado y suficiente que garantice la correcta ejecución del contrato. A tal efecto, deberá poner a disposición del contrato mínimo una dirección técnica especializada y personal técnico especialista en violencia machista.

El equipo asignado deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del contrato, no obstante:

- La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado según valores especificados en la oferta, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, podrá implicar la obligación de sustitución de éste o la resolución del contrato.
- Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, se podrá solicitar su sustitución por parte del Ayuntamiento, con un preaviso de 15 días, por otro del mismo perfil, si existen razones justificadas que así lo aconsejen.
- Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una persona del equipo designada en la oferta se solicitará por escrito con 15 días de antelación exponiendo las razones para su aprobación por parte del Ayuntamiento. Dicha persona deberá ser sustituida necesariamente por otra de perfil equivalente.

Los medios humanos aportados por la contratista para la ejecución del contrato estarán sometidos al poder de dirección y organización de la empresa adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido; será por tanto el o la adjudicataria la única responsable de dicho personal, no teniendo, por tanto, vinculación jurídico-laboral alguna con el Ayuntamiento de Bilbao. Todo ello con independencia del control de la ejecución del contrato que corresponda.

El cumplimiento de lo previsto en esta cláusula, así como de los compromisos contenidos en su oferta respecto al equipo humano se considera obligación contractual esencial de forma que su incumplimiento por parte de la empresa contratista podrá ser causa de resolución del contrato.

La empresa adjudicataria se compromete a mantener inalterable el personal adscrito al contrato, llevando a cabo el servicio de forma regular y continuada, quedando obligada la entidad adjudicataria a cubrir las bajas del personal que adscriba a la prestación del servicio, no pudiendo, en ningún caso, interrumpir la prestación de éste. La sustitución, en su caso, deberá hacerse por personal de similares características y capacitación, previa autorización expresa del Área responsable del contrato. La ausencia de

autorización municipal para llevar a cabo la expresada sustitución podrá dar lugar a la resolución del contrato.

El equipo de profesionales asignado para la prestación del servicio desarrollará sus tareas teniendo en cuenta las indicaciones y directrices que determine el Área responsable del contrato.

Los gastos de dietas, telefonía móvil, Internet y vehículo y transporte en general correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

## V. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

a) CONDICIONES GENERALES: Son de cargo de la empresa adjudicataria todos los gastos necesarios para la completa realización del servicio contratado: trámites preparatorios y de formalización del contrato, materiales e instalaciones, medios instrumentales, recursos humanos, Seguridad Social, tributación, responsabilidades y seguros de todo tipo, y las demás cargas y obligaciones de cualquier índole correspondientes, todas las cuales asume la entidad desde el momento de la adjudicación definitiva, además de cualesquiera otras nacidas del contrato o de la participación en la licitación.
Corresponde a la entidad adjudicataria la obtención de todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la realización de la prestación.

La entidad adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para el Ayuntamiento de Bilbao o para terceras personas de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

b) CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN:

A los efectos de lo dispuesto por el artículo 202 de la LCSP, se fijan para este contrato las siguientes condiciones especiales de ejecución:

- De tipo medio ambiental:

  Aquellas que persigan la promoción del reciclado de productos y el uso de envases reutilizables de acuerdo con el Reglamento (UE) 2025/40 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de diciembre de 2024 de envases y residuos de envases; la eliminación del papel no reciclado; la minimización de la utilización de documentación en papel, así como el uso de las fotocopias, pudiéndose realizar el escaneo de los documentos y la utilización de medios de archivo informático.

- De tipo social:

  Asimismo, se deberá emplear un uso del lenguaje no sexista e inclusivo en todos los documentos, publicidad, imágenes o materiales que elabore la empresa adjudicataria, atendiendo a los criterios marcados en este sentido por la propia Área de Igualdad.

  En el caso de que la empresa adjudicataria subcontrate la ejecución de determinadas partes del contrato, la obligación que se deriva del cumplimiento de estas condiciones será asumida del mismo modo e íntegramente por la persona subcontratista.

c) COORDINACIÓN: El desarrollo de las funciones encomendadas a la entidad se llevará a cabo en coordinación con el equipo técnico municipal del Área de Igualdad. Tras la adjudicación del contrato se acordará el sistema de coordinación más adecuado para el cumplimiento de los objetivos.

   La empresa adjudicataria mantendrá regularmente informado al Ayuntamiento sobre el desarrollo del programa en todos sus extremos, así como las posibles incidencias que puedan presentarse o sugerencias de mejora. Asimismo, informará a las personas que participan en los talleres de otras actividades y/o programas que organice el Ayuntamiento para la consecución de la prevención de la violencia de género y/o la promoción de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

d) RECURSOS HUMANOS: Como ya se ha indicado, la empresa deberá contar con personal suficiente y cualificado para las tareas que se deben desarrollar en ejecución del presente contrato.

Las personas empleadas por la empresa adjudicataria se encontrarán incluidas en el sistema de la Seguridad Social y de alta en el régimen que corresponda a la modalidad contractual vigente entre las partes, durante el tiempo que dure la vinculación laboral que se establezca.

e) PERSONA RESPONSABLE: La empresa adjudicataria deberá nombrar una persona responsable, que durante todo el periodo de cumplimiento del contrato esté disponible para solucionar las eventuales incidencias que surjan en su ejecución. Asimismo, deberá asistir a cuantas reuniones se le convoquen.

f) PREVENCION DE RIESGOS LABORALES. En todo caso, se deberán cumplir cuantas obligaciones deriven de la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales, configurando los instrumentos legalmente establecidos para la adecuada aplicación de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales derivados de la actividad desarrollada en virtud del presente contrato, siendo la empresa adjudicataria la única y exclusiva responsable del cumplimiento de las referidas obligaciones y por ello de las consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las mismas.

g) USO DE LAS LENGUAS OFICIALES: La empresa adjudicataria deberá proporcionar su prestación respetando el derecho de la ciudadanía y las empresas a ser informada en cualquiera de las dos lenguas oficiales y garantizará que el euskera, al igual que el castellano, sea lengua de servicio. El resultado del objeto del contrato deberá entregarse en ambas lenguas oficiales. En aquellas actividades que impliquen relación directa con la ciudadanía, se deberá atender a la lengua oficial de elección del ciudadana o ciudadano, debiendo garantizar el uso de ambas lenguas oficiales en todos los soportes o actividades que sirvan de base a esa relación (encuestas, cuestionarios…). Para ello, deberá destinar, al desempeño de las funciones que tengan relación directa con la ciudadanía, personal capacitado para el desarrollo de dichas funciones en euskera.

h) SUBCONTRATACIÓN DE TAREAS: La empresa adjudicataria podrá subcontratar la realización de algunas prestaciones previstas en el presente pliego, pero para ello será necesario, en todo caso, la comunicación previa al

responsable del contrato, así como ajustarse a lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

i) DOCUMENTACIÓN: La adjudicación del contrato conlleva la obligación de la utilización del o de los logotipos correspondientes autorizados por el Departamento responsable del contrato.

j) FOTOGRAFÍAS: Cuando durante la ejecución de tareas asignadas se realicen fotografías, éstas deberán ser propiedad del Ayuntamiento de Bilbao y estarán sujetas a la regulación vigente en materia de Protección de Datos. En ningún caso se podrán utilizar imágenes, fotografías o diseños que impliquen una responsabilidad legal por su uso.

k) CONFIDENCIALIDAD. Todos los trabajos realizados con el siguiente contrato, así como la información a la que con ellos se acceda, tendrán carácter confidencial, no pudiendo la empresa contratada utilizar ni proporcionar a terceras personas información alguna sin autorización escrita del Ayuntamiento. La parte contratada queda obligada a poner todos los medios a su alcance para cumplir la legislación vigente sobre la confidencialidad de los datos de la documentación custodiada.

l) DATOS DE CARÁCTER PERSONAL. La utilización por la empresa adjudicataria de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado, que pueda resultar precisa para el cumplimiento del contrato, se efectuará con observancia de lo dispuesto en el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y al artículo 33 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. La empresa adjudicataria no podrá aplicar o utilizar los datos automatizados de carácter personal que obtenga por razón de contrato con fin distinto al que figura en el mismo. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal tratados deberán ser entregados al Ayuntamiento de Bilbao. La empresa adjudicataria deberá destruir los suyos, salvo que medie autorización escrita del Ayuntamiento de Bilbao motivada por la posibilidad de ulteriores servicios, en cuyo caso, se

podrán almacenar con las debidas condiciones de seguridad, por un periodo de cinco años.

m) DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL: Todos los derechos de propiedad intelectual y de “copyright” que se puedan derivar de los trabajos objeto del contrato serán de la propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Bilbao, obligándose las partes a otorgar el documento oportuno cuando este sea necesario para la debida constancia pública de este hecho.

n) OTRAS OBLIGACIONES: La empresa adjudicataria deberá prestar, sin derecho a pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo, informativas, etc. Asimismo, la Administración podrá requerir la realización de adaptaciones, ajustes, aclaraciones o desarrollos complementarios directamente derivados de los entregables previstos de los elementos descritos anteriormente, que no supongan incremento de costes para la adjudicataria.

JONE LARRAZABAL HERVIAS - 78933515E

Firmado digitalmente por JONE LARRAZABAL HERVIAS - 78933515E
Fecha: 2026.10.21 12:12:30 +02'00'