

Erref/Ref:	2025/1126V
Proz/Proc:	Expedientes de contratación
Deportes	

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGULAN LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN DE ACTIVIDAD FÍSICA VINCULADO A LA ESTRATEGIA LEIOAKTIBA.

1-JUSTIFICACIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) advierte que al menos un 60% de la población mundial no realiza la actividad física necesaria para obtener beneficios para la salud. Esto se debe en parte a la insuficiente participación en la actividad física durante el tiempo de ocio y a un aumento de los comportamientos sedentarios durante las actividades laborales y domésticas.

La inactividad física es el cuarto factor de riesgo en lo que respecta a la mortalidad mundial (6% de las muertes registradas en todo el mundo). Además, se estima que la inactividad física es la causa principal de aproximadamente un 21%-25% de los cánceres de mama y de colon, el 27% de los casos de diabetes y aproximadamente el 30% de la carga de cardiopatía isquémica.

Atendiendo a todo ello, el Ayuntamiento de Leioa puso en marcha en el año 2024 una estrategia local denominada “LeioAktiba” para la promoción de la actividad física, fundamentalmente, entre la población inactiva. Esta estrategia consta de un servicio de orientación de actividad física y de diferentes programas y actividades que van variando cada ejercicio en función de las necesidades detectadas y de las decisiones que adopta el grupo promotor de la red local de salud que trabaja coordinando la estrategia: el centro de salud de Leioa (Osakidetza), los servicios sociales del Ayuntamiento, el centro escolar del municipio, la asociación de personas jubilados y pensionistas, y el Departamento de Acción Social.

LeioAktiba está alineado con el proyecto Mugiment, proyecto colaborativo para lograr una sociedad vasca activa impulsado por el Gobierno Vasco.

2- OBJETO

El objeto de este pliego es definir las condiciones técnicas que han de regir la contratación del servicio de orientación de actividad física LeioAktiba y de todos los programas dirigidos a complementarla.

Además del presente pliego, habrán de tenerse en cuenta lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

3- AMBITOS DEL SERVICIO

El ámbito principal del servicio será la actividad física en su definición más amplia: “cualquier movimiento corporal producido por los músculos esqueléticos que exija gasto de energía” (OMS). El servicio deberá abarcar todas las franjas de edades.

4- DURACIÓN

El plazo de duración se establece por un período de dos años iniciales, prorrogable por otros dos años más.

5- CARACTERÍSTICAS

Las iniciativas que desde Leioa se quieren impulsar en torno a la promoción de la actividad

física y de hábitos de vida saludables se vertebran en torno a la estrategia LeioAktiba.

El objetivo fundamental de la misma es que las personas inactivas reciban ayuda para cambiar de comportamiento y realizar actividad física con regularidad en cualquiera de los ámbitos de su vida, ya sea en casa, en el trabajo, en los desplazamientos o en el tiempo de ocio.

Esta estrategia pivota sobre dos líneas de actuación principales: la red local de salud y el servicio de orientación de actividad física. Ambos están unidos ya que los servicios de orientación se construyen de forma colaborativa en el seno de la red local en la que participan tanto representantes de la administración como de la comunidad.

Los servicios de orientación de actividad física son un recurso al que las personas inactivas pueden acudir para recibir el asesoramiento, orientación y acompañamiento por parte de una persona experta que les ayudará a mejorar sus hábitos de actividad física, hasta lograr que esta se realice regularmente.

El objetivo de los servicios de orientación de actividad física consiste en ayudar a personas inactivas, con o sin patologías y diferentes motivos/causas, a que incorporen la práctica de actividad física como un hábito más dentro de sus vidas, y ello les permita mejorar tanto su condición física, como su bienestar global.

La persona orientadora es una figura muy relevante, alguien que posee herramientas que pueden ayudar a generar un cambio sustancial en la vida de otras personas, guiándolas por un camino nuevo, repleto de satisfacciones personales.

Pero, además, para garantizar el éxito de la intervención es imprescindible tener en cuenta la intersectorialidad que requiere su implantación y desarrollo, así como que nuestra finalidad es integrar las actuaciones en los recursos que ofrece la comunidad. Todo ello no será posible sin tener en consideración los determinantes sociales que rodean a cada persona inactiva y la colaboración entre diferentes agentes comunitarios e instituciones en todos sus niveles.

En el caso de Leioa estas son las principales entidades que trabajan en red para impulsar

la estrategia LeioAktiba:

- El centro de salud de Leioa (Osakidetza).
- Salud Mental (Osakidetza)
- Servicios sociales del Ayuntamiento de Leioa.
- Departamento de Acción Social del Ayuntamiento de Leioa.
- Departamento de Educación
- Departamento de participación ciudadana del Ayuntamiento de Leioa
- Gaztegune
- Mugiment: Proyecto colaborativo para lograr una sociedad vasca activa.
- Salud pública
- Cualquier otra entidad que se quiera sumar.

Características principales del servicio:

- El servicio será supervisado por el responsable del contrato, que cursará las instrucciones necesarias y podrá resolver del modo más conveniente, a su juicio, las cuestiones de detalle que puedan presentarse en la realización del mismo. El adjudicatario, designará un responsable de la empresa en la ejecución del contrato, el cual será el interlocutor ante el responsable del contrato en todos los aspectos e incidencias que se planteen.
- El servicio de orientación será gratuito.
- Habrá una única persona encargada de ofrecer el servicio.
- El servicio será anual, de enero a diciembre y en agosto no habrá servicio.
- El servicio de orientación de actividad física tendrá una vocación comunitaria.
- Será un servicio de atención directa a la ciudadanía a través de los recursos propios del servicio, pero también a través de los recursos comunitarios y activos en salud que existen en el propio municipio.
- Será un servicio abierto a todas las edades, principalmente a personas inactivas, con un sistema de cita previa y que se podrá desarrollar en diferentes ubicaciones que el ayuntamiento establezca
- El técnico del servicio de orientación participará en el grupo promotor de la red de LeioAktiba.

- Habrá diferentes itinerarios para acceder al servicio; por propia iniciativa o con derivación desde otros servicios. Estas derivaciones se podrán dar desde el centro de salud, los servicios sociales, los centros escolares o cualquier otra entidad o asociación local y autoderivaciones
- La empresa adjudicataria diseñará los protocolos de derivación para que la colaboración con el resto de entidades implicadas sea efectiva.
- El técnico del servicio podrá colaborar en la vida activa en el municipio y participará en otras iniciativas que promuevan la vida activa y saludable en Leioa desde otras entidades sean públicas o privadas.
- Desafío: durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria diseñará un reto anual para activar a la población. Este desafío deberá ser presentado al responsable del contrato. Los premios derivados de dicho desafío correrán a cargo del Ayuntamiento de Leioa.
- En la propuesta de servicio se deberá recoger el diseño de las intervenciones, metodología, sistema de recogida de resultados, sistema de evaluación y propuestas de mejora del servicio.
- El protocolo del servicio de orientación será conforme al modelo Mugiment, cumpliendo con los requerimientos que desde el Gobierno Vasco se realicen, fundamentalmente en el apartado de evaluación del servicio

Horas del servicio:

- Se acordará junto con el responsable del contrato las horas semanales a la prestación del servicio. Dichas horas se repartirán entre la atención individualizada como talleres grupales.
- Horas anuales estimadas: 780 horas

Calendario del servicio:

Atendiendo a los servicios y el número de horas totales de cada uno de ellos, las entidades

licitadoras deberán llevar a cabo sus propuestas desde el día 1 de septiembre hasta el 31 de julio. El servicio permanecerá cerrado todo el mes de agosto y los días festivos de navidad, semana santa y fiestas locales. Por necesidades del servicio, el ayuntamiento de Leioa podrá modificar tanto inicio como final de la temporada del servicio en función de las necesidades que estime.

6- Medios humanos

La empresa adjudicataria deberá cumplir con las obligaciones legales laborales y de seguridad social, debiendo satisfacer al personal que presta el servicio objeto de adjudicación, como mínimo, el salario correspondiente según lo previsto en el convenio

colectivo vigente.

Todo el personal que ejecute las prestaciones dependerá únicamente de la empresa contratista, o, en su caso, de las empresas subcontratadas, a todos los efectos, sin que exista ningún vínculo de dependencia funcional ni laboral con el Ayuntamiento de Leioa. A tal efecto, y con carácter previo al inicio de la ejecución del contrato, estará obligado a especificar las personas concretas que ejecutarán las prestaciones y a acreditar su afiliación y su situación de alta en la seguridad social. Durante la vigencia del contrato, cualquier modificación o sustitución de esas personas deberá comunicarse previamente al Ayuntamiento, así como acreditar que su situación laboral está ajustada a derecho.

El personal del servicio deberá poder ser identificado en todo momento como tal por las personas usuarias, para lo que la empresa adjudicataria adoptará las medidas necesarias en lo que a acreditación visible e indumentaria se refiere.

Del mal trato que se observe con el público en general será responsable la empresa contratista. El contratista se compromete a retirar del servicio a aquellas personas adscritas al mismo y que fuesen poco cuidadosos en el desempeño de sus funciones. En todo caso se dará previa información al técnico o técnica del Ayuntamiento de Leioa designada como persona responsable del contrato.

Cualificación:

Para la ejecución del contrato resultante de la adjudicación, la empresa asignará el personal necesario debidamente cualificado según las exigencias del presente pliego, lo que se acreditará mediante certificaciones.

Cualificación de la persona orientadora:

La persona que preste directamente el servicio deberá estar en posesión de las titulaciones que a continuación se especifican, que deberán acreditar documentalmente:

- Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (o equivalente) y experiencia mínima de 1 año en diseño, implementación y ejecución de programas de prescripción de actividad física y promoción de estivos de vida activos.
- Así mismo, deberá tener conocimiento acreditable de euskara, nivel B2 del Marco Europeo de Referencia o equivalente.
- Certificado de orientador de actividad física emitido por Kirol Eskola o equivalente

Además, deberá acreditar:

- Experiencia previa de al menos un año desempeñando tareas de orientador de actividad física en alguno de los servicios de orientación de actividad física

Cualificación de la persona interlocutora:

La persona interlocutora que designe la empresa adjudicataria deberá estar en posesión de la siguiente titulación:

- Grado en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte. (o equivalente) y experiencia mínima de 1 año en la materia objeto del contrato.
- Así mismo, deberá tener conocimiento acreditable de euskara, nivel B2 del Marco Europeo de Referencia o equivalente.
- Certificado de orientador de actividad física emitido por Kirol Eskola o equivalente

Funciones de la persona orientadora:

Tal y como se ha expuesto, la persona orientadora ha de promover un cambio en los hábitos de actividad física de la persona usuaria y así mismo generar adherencia en la adopción de hábitos de práctica regular de actividad física. Para ello, estas son sus principales funciones:

- Informar sobre el funcionamiento y objetivo del servicio y de los beneficios personales que le puede aportar.
- Captar al mayor número de personas al servicio, realizando campañas también en el entorno educativo, el hogar de personas jubiladas, el Gazteleku, asociaciones...
- Evaluar el nivel de actividad física y conocer los hábitos de vida (alimentación, vida laboral, vida social, historial AF...) de las personas que acuden a la cita, a través de la escucha activa.
- Asesorar de manera individual y personalizada en función de las necesidades y posibilidades y preferencias de cada individuo.
- Orientar a las personas usuarias hacia una práctica de actividad física saludable acorde a sus condiciones y gustos personales y realizar el seguimiento necesario.
- Diseñar actividades (fundamentalmente grupales o comunitarias) que complementen los programas individuales de orientación.
- Dirigir y dinamizar las sesiones grupales dirigidas o talleres educativos.
- Conocer y registrar los recursos comunitarios de los que dispone el municipio para realizar actividad física.
- Adquirir habilidades específicas para el desarrollo de sus funciones.
- Co-liderar los proyectos de promoción de actividad física en el municipio.
- Coordinarse adecuadamente con todos aquellos servicios y agentes que participan en el proceso de derivación.
- Colaborar en la red local del municipio vinculada a la promoción de actividad física de los estilos de vida activos y saludables.
- Prestar asistencia técnica para la organización de reuniones y encuentros relacionados con la gestión y coordinación de LeioAktiba.
- Difundir y promocionar el Servicio de Orientación a la Actividad Física (foros, material gráfico, redes sociales, aplicación móvil...).
- Generar todos aquellos informes, memorias y estadísticas que le sean requeridas por el Ayuntamiento de Leioa.

- Informar al Ayuntamiento sobre ayudas y subvenciones, así como asesorar y facilitar su tramitación.
- Realizar una evaluación continua del servicio y proponer propuestas de mejora.
- Dar apoyo técnico al Ayuntamiento de Leioa en el desarrollo de acciones de difusión y publicidad destinadas a informar a la comunidad, tales como redactar noticias y artículos de interés o actualizar y alimentar el sitio web y/o las redes sociales dirigidas a promocionar el servicio.

Así mismo, esta persona deberá asistir en caso que así se estime, junto al responsable del contrato a las reuniones convocadas por la Dirección de Actividad Física y Deportes del Gobierno Vasco y de la Diputación Foral de Bizkaia en relación a la promoción de la actividad física y al Proyecto Mugiment.

Este servicio de asesoramiento no incluirá la resolución de casos individuales cuya especificidad precise de una atención personalizada continuada y la atención a aspectos médicos o de salud no vinculados con la actividad física.

Del mismo modo, el servicio de asesoramiento atenderá puntualmente las peticiones telefónicas de cita realizadas al número de teléfono del servicio, así como las remitidas por correo electrónico.

Funciones de la persona interlocutora:

Al margen de las enumeradas anteriormente en relación a la persona que ejercerá como orientadora, la empresa adjudicataria asumirá las siguientes funciones a través de su persona interlocutora:

- Coordinar la ejecución del programa, así como al personal a su cargo, informando a las personas responsable del contrato de forma inmediata de cualquier incidencia significativa.
- Hacer un seguimiento de las funciones a desarrollar en las actividades, supervisando y controlando diariamente el desempeño del trabajo del personal durante el desarrollo de las mismas, corrigiendo posibles desviaciones y realizando una evaluación continuada.
- Colaborar en la toma de datos sobre usos y asistencias y facilitar al Ayuntamiento datos sobre la evolución del programa.
- Informar de incidentes de todo tipo que puedan ocurrir durante el funcionamiento de la actividad.
- Tomar decisiones en caso de producirse situaciones imprevistas o de emergencia e informar al responsable del contrato con carácter inmediato. En estos casos la persona interlocutora única deberá personarse físicamente en la instalación para la organización y supervisión del servicio y apoyo al personal técnico en el desarrollo de sus tareas y funciones.

7. IDIOMA

Competencias lingüísticas:

Así mismo, en caso de que, una vez iniciado el contrato, la adjudicataria se vea en la obligación de sustituir a las personas adscritas a la ejecución del contrato, estas deberán cumplir los requisitos indicados en el apartado 6 del presente pliego. Además, deberán acreditar la competencia lingüística requerida.

Paisaje lingüístico:

Los rótulos, avisos, señalizaciones y resto de comunicaciones de carácter general se harán

mediante un pictograma, acompañado de un mensaje explicativo en euskera. Si no resulta posible hacerlo mediante un pictograma, se harán en euskera cuando se trate de mensajes conocidos y comprensibles. Si los dos casos anteriores no son posibles, se harán de forma bilingüe, dando prioridad al euskera.

En relación a la ciudadanía:

La atención a las personas usuarias se llevará a cabo en condiciones lingüísticas idénticas a las que de hecho se exijan a la administración.

De conformidad con los criterios lingüísticos aprobados por la administración, la atención se hará inicialmente en euskera. Así mismo, se harán en euskera y castellano las notificaciones y comunicaciones (impresos, notas, avisos, horarios, facturas y otros documentos de tráfico), dando prioridad al euskera.

Las/os ciudadanas podrán ejercitar en cualquier momento su derecho a la elección de lengua. La empresa contratada deberá garantizar que en la prestación del servicio los textos utilizados en euskera son correctos y adecuados.

En relación a la administración:

Las relaciones tanto verbales como escritas (informes, reuniones, consultas, etc.) de la empresa con la administración se ajustarán a la lengua de trabajo de ésta última, es decir, principalmente en euskara

8- ESPECIFICACIONES TECNICAS EN MATERIA DE IGUALDAD

En todos aquellos soportes que se produzcan durante la ejecución del contrato, la empresa

contratista deberá hacer un uso no sexista del lenguaje y de las imágenes.

La empresa adjudicataria realizará un análisis diferenciado de la situación de mujeres y hombres en el ámbito al que se refiere el contrato y en el caso de detectarse desigualdades la

elaboración de propuestas de medidas dirigidas a corregir desigualdades.

Elaborará indicadores y mecanismos de evaluación para que una vez ejecutado el contrato se pueda analizar su impacto real en mujeres y hombres y el avance efectivo hacia la igualdad.

Al final de la ejecución del contrato presentará un informe con datos desglosados por sexo del número de personas usuarias de la prestación contratada y del contenido de las medidas de igualdad que se hubieran adoptado y de su impacto o incidencia.

9- INSTALACIONES

El Ayuntamiento de Leioa, acordará la ubicación o ubicaciones del servicio con el grupo multidisciplinar promotor de la estrategia LeioAktiba y pondrá a disposición de la adjudicataria las instalaciones necesarias para prestar el servicio. Podrá haber más de una ubicación, pero, en cualquier caso, el Ayuntamiento acondicionará los mismos de manera apropiada para que la persona encargada de dar el servicio pueda hacerlo en condiciones óptimas y respetando la normativa vigente en materia de prevención de riesgos materiales. Para llevar a cabo las actividades complementarias, el Ayuntamiento pondrá a disposición del servicio los espacios necesarios para cada caso sin coste adicional alguno para la empresa.

MEDIOS MATERIALES Y HERRAMIENTAS

Se especifican a continuación los materiales y herramientas que en los distintos apartados deberá aportar la empresa.

El mantenimiento y reposición de tales elementos será también por cuenta de la contratista.

Será responsabilidad de la empresa también la renovación del material necesario para seguir prestando las diferentes actividades del servicio.

Medios fungibles:

Balones medicinales, pesas ligeras, esterillas, gomas elásticas, picas, cuerdas, colchonetas, cintas, balones de tipo fitball ...

Telecomunicaciones:

- Ordenador, teléfono móvil y correo electrónico.
- La persona responsable de la empresa que ejercerá de interlocutora con el responsable del contrato dispondrá de teléfono móvil y correo electrónico.

Material técnico:

- Una aplicación informática de contrastada eficacia para la recogida de datos y la gestión del servicio.
- Una aplicación informática para la medición del nivel de actividad física de manera automática y rigurosa.
- Báscula de bioimpedancia eléctrica.

Desplazamientos:

- La empresa adjudicataria deberá poner a disposición del técnico o técnica del servicio los medios de transporte necesarios para que esta persona pueda acudir a las reuniones de coordinación organizadas fuera de Leioa por otras entidades tales como el Gobierno Vasco o la Diputación Foral de Bizkaia.
- Todos los gastos de los desplazamientos correrán a cargo de la empresa contratada.

11- COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL

La entidad adjudicataria, a través de su personal técnico, deberá coordinarse de manera efectiva con todas las personas y agentes que componen la red local de promoción de actividad física: centro de salud, diferentes departamentos del Ayuntamiento, centros escolares, asociaciones, etc.

Aparte de las reuniones generales que celebren el grupo promotor y/o toda la red local, también se deberán mantener reuniones periódicas, al menos una reunión al año, con cada entidad participante en la misma.

Será de especial importancia la coordinación de la persona orientadora con las personas responsables y referentes de las entidades derivadores del servicio, principalmente centro de salud. La entidad adjudicataria del contrato aportará, una previsión de coordinaciones y calendarización de las mismas.

La estrategia LeioAktiba está alineada con el proyecto Mugiment y con las directrices promovidas desde la Diputación Foral de Bizkaia. Por ello, la empresa adjudicataria atenderá todas las solicitudes de información que desde el Gobierno Vasco y Diputación de Bizkaia se realicen en relación al servicio de orientación de Leioa.

Así mismo, las líneas de actuación de LeioAktiba, su servicio de orientación y las nuevas propuestas que la adjudicataria realice para desarrollar las mismas, deberán ir en sintonía con las directrices de ambas administraciones, manteniendo con ellas una comunicación fluida y una coordinación permanente.

12- CONTROL DEL SERVICIO

La entidad adjudicataria deberá aportar y gestionar un sistema que permita identificar y verificar la presencia del personal que cubre el servicio controlando, a su vez, la puntualidad tanto a la entrada como a la salida.

La persona designada por el Ayuntamiento de Leioa como responsable del servicio se coordinará con la persona que la entidad adjudicataria designe como técnica o técnico del servicio. Podrá así mismo esta persona designada por el Ayuntamiento controlar el trabajo realizado por la entidad concesionaria. Además, la entidad contratista deberá presentar al Ayuntamiento informes periódicos con las incidencias más destacadas y los datos de las acciones que se vayan desarrollando, aparte del plan de gestión anual y la correspondiente memoria con todos los datos estadísticos.

Al menos una vez al año se convocará una reunión con participación de la persona que ostente

la representación de la entidad adjudicataria, así como de personal técnico y político del Ayuntamiento de Leioa para realizar el seguimiento del contrato y analizar propuestas de mejora.

Se utilizarán distintas herramientas para recoger la valoración que las personas usuarias hagan de los servicios y actividades y su funcionamiento.

A tal fin deberá configurarse, a propuesta de la entidad adjudicataria, un sistema de recogida de propuestas, quejas y reclamaciones por parte de las personas usuarias del servicio y las consiguientes respuestas.

13- REALIZACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

La empresa adjudicataria deberá realizar, con una periodicidad anual, una encuesta de satisfacción a las personas usuarias. El coste de dicha encuesta deberá ser sufragada por la empresa contratista.

- La encuesta de satisfacción deberá ser lo suficientemente representativa del conjunto de las personas usuarias de la instalación y, necesariamente, deberá recabar su opinión acerca de, al menos, los siguientes aspectos:
- Satisfacción de las personas usuarias con respecto a las instalaciones utilizadas.
- Satisfacción de las personas usuarias con el contenido, calidad y variedad de las actividades deportivas organizadas por la empresa adjudicataria.
- Satisfacción de las personas usuarias con la metodología de trabajo utilizada durante la prestación del servicio.
- Satisfacción de las personas usuarias con respecto al personal al servicio de la empresa adjudicataria.

El responsable del contrato podrá supervisar, con anterioridad a su puesta en marcha, el contenido y estructuración del modelo de encuesta, estando facultado para proponer al adjudicatario los ajustes que estime necesarios para dar cumplimiento a lo dispuesto en esta cláusula.

Los resultados de esta encuesta de satisfacción deberán trasladarse al responsable del contrato durante los tres primeros meses de cada ejercicio. En base a dichos resultados, el responsable del contrato podrá plantear al adjudicatario mejoras en la gestión del servicio, que éste deberá acometer, sin perjuicio de la aplicación de las condiciones del contrato y del régimen de penalidades previsto en el presente pliego, en caso necesario.

14- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

Además de las obligaciones previstas en el Pliego de Condiciones Administrativas, Ley de contratos del sector público y demás normativa concordante, el adjudicatario estará obligado:

Respecto al personal que asigne para la ejecución del contrato:

- Las empresas licitadoras deberán especificar el personal que destinarán a cubrir inicialmente los puestos durante los horarios propuestos y resto de personal que pondrán a disposición del contrato, especificando titulaciones y formación de que disponen.
- La empresa adjudicataria presentará, antes del inicio de la actividad los datos identificativos, titulaciones y currículum resumido del personal adscrito. En el caso de darse modificaciones por altas, bajas o sustituciones durante la ejecución del servicio, deberá enviarse el documento actualizado de manera inmediata a la persona responsable del contrato
- El adjudicatario, deberá en todo momento, cubrir las faltas de trabajo que se produzcan por los períodos vacacionales, bajas laborales, etc., de su personal, notificando por escrito al responsable del contrato los nombres de las personas que van a efectuar las sustituciones.
- La empresa adjudicataria tiene que tener previsto un sistema de reemplazo del personal en función de las exigencias del contrato y su cualificación, que responda con la agilidad necesaria en casos de sustitución de algún miembro del personal, de tal forma que el servicio siempre esté garantizado. El sistema de reemplazo tendrá que incluirse en la propuesta técnica y su cumplimiento tendrá carácter contractual esencial.
- Será responsabilidad de la empresa adjudicataria el conocimiento por parte de su personal del calendario del servicio, reglamento de uso de las instalaciones implicadas y protocolos de actuación.
- Será responsable de la formación y perfeccionamiento técnico de su personal, con un constante reciclaje a fin de poder incorporar nuevas técnicas y programas para beneficio de la ciudadanía.
- Velará porque se cumpla lo establecido en la Ley 26/2015 de 28 de julio, en lo referente a la protección de la infancia y la adolescencia, aportando todos los documentos y certificaciones que en la citada norma se establecen.
- Cumplirá en todo momento la normativa de Prevención de Riesgos Laborales, siendo única responsable de la falta de aplicación de las referidas normas. Está obligada al cumplimiento de la normativa en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales, Real Decreto 171/2004, de 30 enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de dicha Ley en materia de coordinación de actividades empresariales, en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, así como la demás normativa vigente.

Respecto a instalaciones y equipamientos:

Será responsable del buen uso y cuidado del equipamiento y locales puestos a su disposición por el Ayuntamiento para su utilización en la ejecución del contrato.

Respecto a las personas usuarias:

- Comunicación verbal o reparto de comunicados a todos los participantes cuando sea necesario.

- Facilitar la difusión de los procesos de evaluación (encuestas de satisfacción) descritos en el apartado 13.
- Ofrecerán a las personas usuarias del servicio cuanta información les sea requerida respecto a los programas, actividades y funciones de su competencia.
- El personal de la empresa deberá vestir la indumentaria adecuada e identificativa, de forma que las personas usuarias del servicio puedan identificarlo con facilidad.

Respecto al Ayuntamiento de Leioa:

- La empresa adjudicataria se compromete a realizar encuestas de satisfacción al menos una vez al año en lo que se refiere al servicio en general y en el caso de las actividades y programas concretos, una vez finalizadas las mismas.
- Presentar una Memoria resumen del servicio correspondiente al ejercicio finalizado, incluyendo información sobre:
 - Número de personas usuarias.
 - Número de citas.
 - Número de actividades y participantes.
 - Datos más significativos del servicio, tales como el porcentaje de objetivos cumplidos.
 - Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente.
 - Información sobre participación de mujeres y hombres diferenciados en todos los indicadores mencionados anteriormente.
 - Análisis de las principales incidencias producidas en la prestación del servicio.
- Presentará un plan de gestión para el ejercicio siguiente teniendo en cuenta las propuestas de mejora del Ayuntamiento y de las personas usuarias, y las propias de la entidad adjudicataria.

15- PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa adjudicataria se compromete a tratar los datos únicamente conforme a las instrucciones que reciba expresamente del Ayuntamiento de Leioa, a guardar la máxima reserva y secreto sobre la información clasificada como confidencial y a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar los mismos a terceras, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, impresos o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación. A tal efecto, sólo permitirá el acceso a los datos de aquellos empleados que tengan la necesidad de conocerlos para la prestación de los servicios contratados.

La empresa adjudicataria deberá formar e informar a su personal de las obligaciones que en

materia de protección de datos estén obligados a cumplir en el desarrollo de sus tareas para la prestación del contrato, en especial las derivadas del deber de secreto profesional respecto a los datos de carácter personal de los que hayan podido tener conocimiento por razón de la prestación del contrato, respondiendo la empresa adjudicataria personalmente de las infracciones legales en que, por incumplimiento de su personal empleado, se pudiera incurrir.

Finalizada la relación contractual, todos los soportes o documentos que contengan datos de carácter personal objeto del tratamiento serán destruidos o devueltos al Ayuntamiento de Leioa.

Las obligaciones de confidencialidad establecidas en el presente documento tendrán una duración indefinida, manteniéndose en vigor con posterioridad a la finalización, por cualquier causa, de la relación entre la adjudicataria y el Ayuntamiento de Leioa.

16- PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN

La difusión general del servicio y la publicidad institucional la llevará a cabo el Ayuntamiento de Leioa mediante publicidad impresa y soporte digital (web, correo electrónico, redes sociales, etc.).

La elaboración de las comunicaciones ordinarias del día a día y las referidas a las acciones y actividades concretas correrá a cargo de la empresa adjudicataria. En cualquier caso, la colocación de carteles o cualquier otro elemento publicitario, ya sea impreso o digital, deberá contar con la previa autorización del Ayuntamiento, respetando la imagen corporativa municipal y en los dos idiomas oficiales de la CAPV.

17.- Precio

El presupuesto neto de licitación es de 90.000€ IVA excluido para dos años de contrato, a razón de 45.000€ anuales (IVA excluido)

IVA (21%): 18.900€ (IVA anual 9.450€)

Presupuesto base de licitación: 108.900€ IVA incluido para dos años de contrato, a razón de 54.450€ anuales (IVA incluido)

Costes directos: 72.900€

Costes indirectos (13%): 11.700€

Beneficio industrial (6%): 5.400€

ORIENTADOR	PRECIO MÁX.
Precio/ hora (€/h)	57€/h (sin 21% IVA)

18. Facturación

La empresa adjudicataria facturará mensualmente los servicios prestados.

XANTI PEREZ RODRIGUEZ
PEREZ*RODRIGUEZ, XANTI

LEIOAKO UDALA 14/05/2025