

Expediente: 2025-025707

Área ACCION SOCIAL

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: Apoyo técnico al Ayuntamiento de Bilbao en la planificación, redacción, ejecución y evaluación del Cuarto Plan de Bilbao Ciudad Amigable con las Personas Mayores y dinamización del Equipo Motor, los Equipos Motores de Barrio y de la Mesa Interdepartamental.

ELABORADO POR:

Natalia Hernandez Ayesa
Jefa de Negociado de Asociaciones y Mayores

Patricia Arzamendi Barrutia
Técnica de la Administración General

Sonia Vilariño Besteiro
Jefa de Sección de Programas y Apoyo Técnico

Eugenia Salterain Altuna
Jefa Subarea Atenciones Generales

Subdirectora de Gestión de Servicios Sociales
Leire Nabaran Etxabe

Con el visto bueno de:
DIRECTOR DEL ÁREA DE ACCION SOCIAL

ÍNDICE

1. CLÁUSULA PRIMERA: INTRODUCCIÓN	3
1.1. CONTEXTUALIZACIÓN	3
1.2. ANTECEDENTES	3
2. CLÁUSULA SEGUNDA: EL SERVICIO A CONTRATAR.....	4
2.1. OBJETO DEL CONTRATO	4
2.2. OBJETIVOS	4
2.3. EL IV PLAN “BILBAO CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES” Y LOS ÓRGANOS DE GOBERNANZA Y PARTICIPACIÓN DEL PLAN	5
2.4. PRESTACIONES DEL SERVICIO	7
2.5. METODOLOGÍA Y FASES DEL CONTRATO.....	10
3. CLÁUSULA TERCERA: EL EQUIPO ADSCRITO AL SERVICIO	12
3.1. PERFIL, EXPERIENCIA PROFESIONAL Y CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA DE LOS PROFESIONALES	12
3.2. FUNCIONES DEL EQUIPO	14
3.3. ESTABILIDAD, CONTINGENCIAS LABORALES, SUSTITUCIONES Y NUEVAS INCORPORACIONES.....	14
4. CLÁUSULA CUARTA: OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.....	16
4.1. OBLIGACIONES GENERALES.....	16
4.2. MEMORIAS E INFORMES	17
4.3. FACTURACIÓN DEL SERVICIO Y GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	17
4.4. RELACIÓN ENTRE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA Y LAS PERSONAS PROFESIONALES	19
5. CLÁUSULA QUINTA: CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	20
5.1. DIFUSIÓN DEL SERVICIO, DOCUMENTACIÓN Y DERECHOS DE IMAGEN	20
5.2. CONDICIONES LINGÜÍSTICAS.....	21
5.3. IGUALDAD.....	22

1. CLÁUSULA PRIMERA: INTRODUCCIÓN

1.1. CONTEXTUALIZACIÓN

Este contrato se engloba dentro de la Red Mundial de Ciudades Amigables con las Personas Mayores promovida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2010, como respuesta al envejecimiento de la población y con el objetivo de conectar ciudades, comunidades y organizaciones en todo el mundo, con la visión común de hacer de su entorno un lugar mejor donde envejecer dignamente y con calidad.

La misión de la Red es estimular y favorecer que las ciudades y comunidades de todo el mundo sean cada vez más amigables con las personas mayores, y lo hace a través de:

- Inspirar el cambio, mostrando lo que se puede hacer y cómo se puede hacer;
- Conectar ciudades y comunidades en todo el mundo para facilitar el intercambio de información, conocimiento y experiencia; y
- Apoyar a las ciudades y comunidades para encontrar soluciones innovadoras y basadas en la evidencia.

Formar parte de la Red no es una acreditación de ser una localidad amigable con las personas mayores, sino que refleja el compromiso del municipio de escuchar las necesidades de su población de mayor edad, evaluar y hacer seguimiento de su amigabilidad y trabajar, en colaboración con las personas mayores, en todos los ámbitos, para crear entornos físicos y sociales amigables con el envejecimiento.

La Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores forma parte de la estrategia de la OMS para la década del Envejecimiento Saludable (2021-2030), en el marco de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La OMS propone un marco de ejecución que brinda orientación en el desarrollo local de ciudades y comunidades amigables basado en 6 puntos: alianzas, redes y partes interesadas; liderazgo y pensamiento estratégico; recursos; fortalecimiento de la capacidad; investigación e innovación y seguimiento y evaluación.

1.2. ANTECEDENTES

En este marco, el Ayuntamiento de Bilbao realizó su I Plan “**Bilbao Ciudad Amigable con las Personas Mayores B+60**” (2010-2015). En él se sentaron las bases para hacer de Bilbao una ciudad mejor adaptada a las necesidades específicas de una población que envejece.

Con el objetivo de seguir avanzando en una ciudad de Bilbao que aliente y posibilite el envejecimiento activo, mediante la optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad a fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que

envejece, se aprobó el II Plan “Bilbao Ciudad Amigable con las Personas mayores B+60” (2015-2020).

En el III Plan “Bilbao Ciudad Amigable con las Personas mayores” (2020-2025), se constituyó por primera vez un Equipo Motor que ha sido el actor fundamental en el desarrollo, implementación y ejecución del plan de amigabilidad, así como en la evaluación y mejora continua. Ha sido clave en la labor de sensibilizar, informar e incentivar la participación del resto de la ciudadanía, las asociaciones, los agentes y departamentos municipales en el desarrollo Bilbao Ciudad Amigable con las Personas Mayores.

El Tercer Plan se había marcado como principal desafío dar un salto cualitativo en el grado de participación de las personas mayores, tanto en su elaboración como en su impulso y seguimiento. Estaba orientado hacia la dimensión comunitaria y la importancia de preservar los vínculos sociales, marcándose como reto desarrollar experiencias piloto de participación en entornos de proximidad. Por último, reforzaba la importancia de avanzar en la coordinación interdepartamental dentro del Ayuntamiento para facilitar el impulso efectivo del Plan.

2. CLÁUSULA SEGUNDA: EL SERVICIO A CONTRATAR

2.1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato consiste, por una parte, en el apoyo técnico al Ayuntamiento de Bilbao en la planificación, redacción, ejecución y evaluación del IV Plan “Bilbao Ciudad Amigable con las Personas Mayores”; y por otra la propia dinamización del Equipo Motor, los Equipos Motores de Barrio y de la Mesa Interdepartamental.

2.2. OBJETIVOS

Los objetivos que se plantean con este servicio son los siguientes:

1. Promover la participación integral de las personas mayores en la vida de la ciudad, reforzando su presencia en todo tipo de procesos y espacios de colaboración existentes en la ciudad.
2. Promover nuevas experiencias de participación en los barrios de la ciudad.
3. Poner el foco en algunos retos concretos;
 - a. Hacer frente a la soledad no deseada,
 - b. Combatir el edadismo
 - c. Fomentar las relaciones intergeneracionales.

- d. Apoyar el desarrollo de las asociaciones/centros de personas mayores reforzando una mayor apertura y función comunitaria de las mismas.
 - e. Colaboración con el tejido asociativo local y otros agentes sociales
4. Otros análogos que puedan ser definidos en la elaboración del Plan

2.3. EL IV PLAN “BILBAO CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES” Y LOS ÓRGANOS DE GOBERNANZA Y PARTICIPACIÓN DEL PLAN

El IV Plan “Bilbao Ciudad Amigable con las Personas mayores” tendrá una vigencia de 2025 a 2029. Este plan deberá avanzar en la transversalidad de los objetivos y acciones para avanzar en el empoderamiento de las personas mayores, promoviendo el envejecimiento saludable.

Así, el plan debe responder a las líneas estratégicas de envejecimiento saludable y activo, recogiendo el enfoque de vida plena, intergeneracionalidad y aprendizaje permanente a lo largo del ciclo vital. Se debe promover el ejercicio de los derechos de las personas que envejecen, apoyar las relaciones intergeneracionales, fomentar comunidades y entornos de proximidad amigables a través de a participación comunitaria de las personas mayores en los barrios.

La planificación, redacción, ejecución, seguimiento y evaluación del IV Plan “Bilbao Ciudad Amigable con las Personas mayores” se realizará de forma participada. Se constituirán tres órganos de participación y gestión del plan, con el objetivo de favorecer la implicación de todas aquellas personas mayores, áreas municipales y agentes comunitarios que quieran contribuir al desarrollo del proceso. Dichos órganos son:

A) EL EQUIPO MOTOR

El Equipo Motor es un espacio ciudadano conformado por un grupo paritario de 12-15, vecinos y vecinas de más de 60 años de la localidad de Bilbao, provenientes de diferentes áreas de interés general que garanticen una visión completa y plural de las diferentes zonas y realidades de la ciudad. Dicho grupo asume colectivamente el compromiso de colaborar con el Ayuntamiento de Bilbao en el desarrollo del Plan.

La misión del equipo es ser el altavoz de las personas mayores de la ciudad de Bilbao, así como participar en el impulso y seguimiento del IV “Plan Bilbao Ciudad Amigable con las personas mayores”, teniendo en cuenta las principales necesidades e inquietudes de las personas mayores de la ciudad y promoviendo su participación activa.

Los componentes del Equipo Motor serán elegidos por el Área de Acción Social previo al inicio del contrato, y su vigencia se extenderá hasta la finalización del mismo.

El Equipo Motor estará a disposición, previa indicación del Área de Acción Social, de las diferentes áreas municipales u otro órgano que demande contraste en la planificación de acciones que redunden en una mayor calidad de vida para las personas mayores.

El Equipo Motor se reunirá como mínimo cada quince días.

B) LOS EQUIPOS MOTORES DE BARRIO

El Equipo Motor de Barrio es un espacio ciudadano descentralizado en el barrio, compuesto por un grupo paritario de un máximo de 12 -15 vecinos y vecinas de más de 60 años residentes en el mismo, que quieren colaborar en la difusión y ejecución del IV "Plan Bilbao Ciudad Amigable con las personas mayores".

Este grupo de personas se compromete a realizar un análisis de la realidad de su barrio desde la perspectiva de edad, conociendo mejor los recursos y activos existentes, identificando las principales necesidades, imaginando propuestas, soluciones. En base a todo ello se plantea el desarrollo de algunas acciones concretas para mejorar la amigabilidad de su barrio (propias o apoyando otras acciones ya promovidas por otros recursos sociales y/o comunitarios del barrio).

Los objetivos de los Equipos Motores de Barrio son:

- Facilitar la participación de vecinos y vecinas de barrios ubicados más alejados del centro de la ciudad.
- Recabar información sobre las necesidades más concretas de su comunidad.
- Desarrollar acciones específicas, en concordancia con el IV "Plan Bilbao Ciudad Amigable con las personas mayores" que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas mayores de ese barrio.
- Favorecer el sentimiento de pertenencia al barrio de las personas participantes.

Los Equipos Motores de Barrio se conformarán por la entidad adjudicataria y se reunirán como mínimo con carácter quincenal, atendiendo a las necesidades y los objetivos de trabajo que se establezcan.

A lo largo de la ejecución del contrato, se articularán un mínimo de dos equipos motores de barrio. La elección de barrios y número concreto de equipos se instará a lo que indique en cada momento el Área de Acción Social.

Para acompañar al Equipo Motor y a los Equipos Motores de Barrio en la realización de sus actividades, se podrá contar con la ayuda de personas colaboradoras que, sin asumir un compromiso continuado como los mencionados órganos de participación, manifiesten su disposición para participar de manera activa, como personas organizadoras o como participantes, en el desarrollo y ejecución de acciones y actividades puntuales.

C) LA MESA INTERDEPARTAMENTAL

La Mesa Interdepartamental es un órgano de coordinación interna, compuesta por personal técnico de todas las áreas y/o entidades municipales que cuentan con algún programa o servicio dirigido a personas mayores o cuya actividad puede tener un impacto significativo sobre su bienestar.

Las funciones de la Mesa Interdepartamental son:

- Coordinar de forma transversal e integral la acción municipal en el ámbito del IV “Plan Bilbao Ciudad Amigable con las personas mayores”.
- Participar en reuniones generales de elaboración y seguimiento del IV “Plan Bilbao Ciudad Amigable con las personas mayores”.
- Hacer de enlace para trasladar la información sobre el proyecto al resto de personal municipal en sus respectivas áreas, entidades y a otros agentes externos con los que se tiene relación.
- Colaborar en momentos concretos de recogida de información para la elaboración de ciertos materiales (diagnóstico, evaluación, memorias...).
- Participar en sesiones de reflexión y trabajo específicas en relación con la elaboración y evaluación del IV “Plan Bilbao Ciudad Amigable con las personas mayores” (contraste de estrategias, objetivos, acciones, etc.).
- Otras que puedan análogas que puedan definirse en el marco del IV “Plan Bilbao Ciudad Amigable con las personas mayores”.

Se convocará al menos dos veces al año, para la programación, revisión y seguimiento de las acciones y objetivos del IV “Plan Bilbao Ciudad Amigable con las personas mayores”.

2.4. PRESTACIONES DEL SERVICIO

Son prestaciones del contrato todas las tareas necesarias para diseñar, redactar, desarrollar y evaluar el IV “Plan Bilbao Ciudad Amigable con las personas mayores” (IV PBCAPM) según las líneas marcadas por la OMS y los objetivos y líneas estratégicas del Ayuntamiento de Bilbao en torno al envejecimiento activo y saludable, así como la asistencia técnica necesaria para la dinamización del Equipo Motor, Los Equipos Motores de Barrio y la Mesa Interdepartamental.

Las prestaciones incluidas en el servicio son las siguientes:

A) ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN, DESARROLLO Y EVALUACIÓN DEL IV “PLAN BILBAO CIUDAD AMIGA DE LAS PERSONAS MAYORES”.

- Actualización y asesoramiento sobre los posibles cambios en las recomendaciones establecidas por la OMS para las Ciudades Amigables para las Personas Mayores.
- Creación y elaboración de una base de datos de los agentes clave y personas colaboradoras de Bilbao vinculadas con la amigabilidad de las personas mayores, con el fin de garantizar un canal de información y coordinación eficaz entre el Ayuntamiento y las personas y agentes sociales participantes.
- Elaboración y redacción del IV “Plan Bilbao Ciudad Amiga de las Personas Mayores”.
- Coordinación en los procesos de elaboración, desarrollo y evaluación del IV “Plan Bilbao Ciudad Amigable con las personas mayores” con el Negociado de Asociaciones y Personas Mayores y con el Negociado de Participación Social y agentes implicados.
- Preparación y soporte, documental y técnico, de las reuniones, jornadas y acciones que se requieran en el IV “Plan Bilbao Ciudad Amigable con las personas mayores”.
- Apoyo en la organización y realización de las acciones y/o jornadas vinculadas con este IV “Plan Bilbao Ciudad Amigable con las personas mayores”.
- Seguimiento y evaluación del IV “Plan Bilbao Ciudad Amigable con las personas mayores” de forma participada y con perspectiva multidimensional.
- Colaboración en la comunicación y difusión del IV “Plan Bilbao Ciudad Amigable con las personas mayores” y sus acciones, de acuerdo con las directrices del Ayuntamiento de Bilbao.
- Gestión de los espacios de encuentro, reunión y/o celebración de eventos y jornadas vinculadas con el plan, preferiblemente espacios municipales y, en caso de necesidad, reserva del mismo consensuado con el Area de Acción Social
- Otras análogas definidas por el Area de Acción social en el marco del IV “Plan Bilbao Ciudad Amigable con las personas mayores”.

B) DINAMIZACIÓN DE LOS ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN Y GOBERNANZA VINCULADOS AL IV “PLAN BILBAO CIUDAD AMIGA DE LAS PERSONAS MAYORES”.

Acompañar a los órganos de participación y gobernanza en el desarrollo de las funciones encomendadas a los mismos. Será responsabilidad de la entidad adjudicataria, documentar, diseñar las dinámicas, elaborar y ejecutar las acciones de forma participada con los órganos de participación y gobernanza. Esto incluye:

- Planificar, organizar, documentar y dinamizar las reuniones y acciones de los órganos de participación y gobernanza de acuerdo con los objetivos de las mismas.
- Apoyo técnico a los órganos de participación, así como a las áreas y entidades municipales para reforzar su compromiso con el IV "Plan Bilbao Ciudad Amigable con las personas mayores" y tratar de incluir la mirada de las personas mayores en sus actuaciones.
- Elaborar contenidos, órdenes del día, temas a trabajar, dinámicas de trabajo y elementos metodológicos, convocatorias, actas, conclusiones y devoluciones, ...
- Identificar y promover espacios de participación de interés para las personas mayores de Bilbao.
- Identificar agentes clave en el ámbito comunitario y establecer colaboración con los mismos para promover el trabajo comunitario con los equipos motores de barrio y generar sinergias de colaboración en el ámbito del IV "Plan Bilbao Ciudad Amigable con las personas mayores".
- Informar, recoger propuestas y orientaciones de los agentes sociales y ciudadanía y complementar la dinámica del equipo motor de barrio y el equipo motor.
- Asistir y dinamizar las reuniones del Equipo Motor, Equipo Motor de Barrio y Mesa Interdepartamental.
- Otras análogas definidas por el Área de Acción social en el marco de los Órganos de Participación y Gobernanza.

C) ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE UN DIAGNOSTICO DE AMIGABILIDAD EN LA CIUDAD DE BILBAO.

A la finalización del contrato y previa a la evaluación final del IV Plan Bilbao Ciudad Amiga de las Personas Mayores, la entidad adjudicataria deberá diseñar los instrumentos necesarios para realizar el diagnóstico de amigabilidad en la ciudad de Bilbao, desarrollarlo y documentar sus conclusiones. Este diagnóstico deberá realizarse en el último trimestre de 2029 (**fecha límite: 31 de diciembre de 2029**).

Todas las tareas necesarias para el desarrollo de las prestaciones del servicio objeto del contrato definidas en los apartados A), B) y C) anteriores, serán realizadas a través de medios telemáticos o de forma presencial, de acuerdo con las necesidades, las circunstancias e indicaciones del Área de Acción Social.

Las acciones y prestaciones que constituyen este servicio y que han sido establecidas con carácter general, serán detalladas conforme a lo que en cada momento determine el Área de Acción Social.

Durante la ejecución de las tareas, la adjudicataria deberá actuar de forma proactiva, proponiendo soluciones innovadoras y adaptándose con flexibilidad a las situaciones del momento.

2.5. METODOLOGÍA Y FASES DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria deberá elaborar, ejecutar y evaluar el IV Plan “Bilbao Ciudad Amigable con las Personas mayores” teniendo en cuenta el Informe de Evaluación del III Plan y la actualización del diagnóstico sociodemográfico ya realizado y que se proporcionará desde el Área de Acción Social.

El IV Plan “Bilbao Ciudad Amigable con las Personas mayores” se desarrollará a través de las siguientes fases:

A) DISEÑO, ELABORACIÓN Y REDACCIÓN DEL PLAN

Se trata de conseguir la participación e implicación del Equipo Motor, Equipo Motor de Barrio y la Mesa Interdepartamental para el diseño, elaboración y redacción del IV Plan “Bilbao Ciudad Amigable con las Personas mayores”. Deberá hacerse de forma coordinada y bajo la supervisión del personal técnico del Área de Acción Social.

Esta primera fase se iniciará realizando un análisis de los resultados de la del informe de evaluación y de la actualización del diagnóstico, y se propondrán futuras acciones a realizar. Una vez revisado el diagnóstico, así como las propuestas de mejora, se diseñará un proceso de construcción participada del plan y de la metodología de acuerdo con las directrices del Área de Acción social.

El IV Plan “Bilbao Ciudad Amigable con las Personas mayores” deberá estar alineado con la acción municipal y los diferentes planes municipales: Bilbao Balioen Hiria, Agenda Bilbao 2030, Bilbao Ciudad Intercultural.

En el diseño de las acciones a llevar a cabo en el IV Plan “Bilbao Ciudad Amigable con las Personas mayores”, se utilizará una ficha de identificación para cada una de las acciones que contendrá los siguientes elementos: fecha de inicio y fin de la acción, actuaciones o fases, personas responsables, indicadores y unidades de medida y meta.

El IV Plan Bilbao Ciudad Amigable de Personas Mayores deberá presentarse con fecha límite el 30 de noviembre de 2025.

B) EJECUCIÓN DEL PLAN

Tras haber definido las acciones objeto del IV Plan “Bilbao Ciudad Amigable con las Personas mayores”, la empresa adjudicataria presentará un proyecto de ejecución y calendarización semestral que reforzará y apoyará la implementación de las mismas. En dicho proyecto, se definirán las acciones para cumplir con los los objetivos del plan, metodología para llevarlos a cabo y los indicadores de evaluación. Dicho proyecto deberá

ser presentado al Área de Acción Social para su estudio y aprobación y, posteriormente, deberá ser presentado a la Mesa Interdepartamental.

Así mismo, durante la fase de ejecución se realizarán las siguientes acciones:

- Constitución de Equipos de Barrio: La empresa adjudicataria participará en la búsqueda de nuevas personas para conformar los equipos. Se recabará información de las fuerzas vivas del barrio para establecer un plan conjunto de cara a la amigabilidad con las personas mayores.
- En el caso de la existencia de bajas en los Equipos Motores de Barrio o en el Equipo Motor, en caso de ser necesario, participar en la búsqueda de nuevas personas para formar parte de los mismos.
- Realización de actividades diseñadas por el Equipo Motor y Equipos Motores de Barrio que fomenten las relaciones intergeneracionales, la lucha contra el edadismo y la soledad no deseada. Dentro de todas las actividades desarrolladas, anualmente, como mínimo, se deberá realizar una de carácter intergeneracional. Para el total de actividades, se dispondrá de una cuantía económica de 3.500€ anuales.
- Actualización permanente del portal web WHO (Word Health Organization).
- Apoyo técnico al Área de Acción Social para la incorporación, seguimiento y evaluación del IV Plan en la herramienta "TALDEKA".
- Impulso y apoyo del equipo colaborador, facilitando las relaciones entre el equipo colaborador y el equipo motor, impulsando la comunicación entre ambos equipos y favoreciendo la cohesión grupal.
- Dotar al Equipo Motor y Equipo Motor de Barrio de herramientas para capacitarles en participación social, trabajo en equipo, conocimiento de ciudades amigas de los mayores, herramientas de comunicación, igualdad e interculturalidad.

C) EVALUACIÓN DEL PLAN

En esta última fase se analizarán las acciones realizadas y si las mismas han alcanzado los objetivos marcados en el plan. La entidad adjudicataria diseñará las evaluaciones pertinentes, que deberán ser aprobadas por el Área. Se realizarán como mínimo las siguientes evaluaciones:

- **Evaluación intermedia en el primer trimestre de 2027.** El informe de evaluación intermedia deberá entregarse con fecha límite el 31 de marzo de 2027.
- **Evaluación final del Plan en el primer trimestre de 2030.** El informe de evaluación final deberá entregarse con fecha límite el 31 de marzo de 2030.

- **Encuesta de satisfacción anual** al equipo motor, equipos motores de barrio y personas colaboradoras.
- **Evaluación de las acciones** que desarrollen los equipos motores de barrio en su ámbito.

D) DIAGNÓSTICO DE AMIGABILIDAD DEL MUNICIPIO

A lo largo de 2029 se deberá realizar y difundir el quinto diagnóstico de la realidad de las personas mayores de Bilbao. Para la elaboración del diagnóstico, se tendrán en cuenta las indicaciones establecidas por el Área de Acción Social.

El diagnóstico deberá contar, por una parte, con una **investigación cuantitativa** donde se expongan los datos sociodemográficos más relevantes: pirámide poblacional, comparativa de la pirámide con los datos por barrios, rentas por barrios (poder adquisitivo), modelos de convivencia y vivienda, situaciones de vulnerabilidad (número de personas de +60 que perciben prestaciones económicas, usuarios del SAD...), datos de mayores en soledad, datos de participación de mayores (asociaciones, universidad de mayores, cursos de salud, cultura), etc.

Por otro lado, se realizará una **investigación cualitativa**, mediante grupos focales, en los que se debatirá y recogerá la opinión de las personas mayores y de otros grupos relevantes en este ámbito de trabajo, como son las personas cuidadoras de personas mayores y los proveedores de servicios, sobre las 8 áreas del entorno físico y social que influyen en la salud y calidad de vida de las personas mayores (espacios al aire libre y edificios, transporte, vivienda, participación social, respeto e inclusión social, trabajo y participación ciudadana, comunicación e información y apoyo de la comunidad, servicios sociales y de salud). Asimismo, deberá incluir la aprobación ética y procedimiento de consentimiento informado, muestreo, selección, captación, entrevistas, transcripción de datos, análisis de datos y elaboración de informe. Deberá realizarse un mínimo de cuatro grupos focales, pero se podrán generar tantos como se considere oportuno.

Los resultados de la investigación, tanto cuantitativa como cualitativa, darán como resultado un **informe diagnóstico de amigabilidad** del municipio, que deberá presentarse con fecha límite el 31 de diciembre de 2029.

3. CLÁUSULA TERCERA: EL EQUIPO ADSCRITO AL SERVICIO

3.1. PERFIL, EXPERIENCIA PROFESIONAL Y CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA DE LOS PROFESIONALES

El servicio que se contrata se prestará a través un equipo con las responsabilidades y requisitos que se indican a continuación:

Responsabilidad en el contrato	Titulación/Formación	Experiencia mínima	Idiomas
Responsable del IV Plan y del Diagnostico del municipio	Formación académica adecuada que permita la pertenencia al grupo Profesional de Nivel 1.A del Convenio Colectivo de Intervención Social de Bizkaia que, tal y como indica, estará encargado de tareas que requieran máximos niveles de complejidad y autonomía; normalmente con formación universitaria superior (licenciaturas o estudios de postgrado) en materias propias o relacionadas con el área de Intervención y cualificación y experiencia contrastadas para el desempeño de las mismas.	2 años de experiencia en el diseño y ejecución de planes y estrategias para la intervención comunitaria.	
Dinamizador del Equipo Motor y de la Mesa Interdepartamental	Formación académica adecuada que permita la pertenencia al grupo Profesional de Nivel 1A del Convenio Colectivo de Intervención Social de Bizkaia que, tal y como indica, estará encargado de tareas que requieran máximos niveles de complejidad y autonomía; normalmente con formación universitaria superior (licenciaturas o estudios de postgrado) en materias propias o relacionadas con el área de Intervención y cualificación y experiencia contrastadas para el desempeño de las mismas.	2 años de experiencia en la dinamización de grupos en el ámbito comunitario y ejecución de planes.	Titulación de euskera correspondiente al Nivel C1 o titulación equivalente conforme al Decreto 297/2010 de convalidación de títulos y certificados acreditativos de conocimientos de euskera, y equiparación con los niveles del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
Dinamizador de Equipos de Barrio	Formación académica adecuada que permita la pertenencia al grupo Profesional de Nivel 3.A del Convenio Colectivo de Intervención Social de Bizkaia que, tal y como indica, estará encargado de tareas que requieran niveles medios de complejidad y autonomía; normalmente con unos niveles de formación altos, aunque no necesariamente universitaria (Ciclos Formativos de Grado Superior, Bachillerato, etc.) en materias propias o relacionadas con el área de Intervención y cualificación y experiencias contrastadas para el desempeño de las mismas..	2 años de experiencia en trabajo comunitario.	Titulación de euskera correspondiente al Nivel B2 o titulación equivalente conforme al Decreto 297/2010 de convalidación de títulos y certificados acreditativos de conocimientos de euskera, y equiparación con los niveles del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas

La entidad adjudicataria deberá poner a disposición del servicio que se contrata un/una profesional que se encargue de la coordinación del equipo de profesionales adscritos al servicio y de la coordinación de las distintas prestaciones que componen el servicio. Además, deberá encargarse de la interlocución con el Area de Acción Social.

La empresa adjudicataria se encargará de que todas las obligaciones descritas en el presente pliego sean atendidas por personal técnico, adecuado y suficiente, que garantice la correcta ejecución del contrato. Para ello, deberá cumplimentar el Anexo I denominado *"Ficha de Perfiles Profesionales Asignados al Contrato"*, asumiendo el compromiso de adscribir al contrato los medios personales requeridos en este Pliego. El Anexo I tendrá carácter vinculante, y su cumplimiento se considerará una obligación esencial a efectos de lo dispuesto en el artículo 211 de la Ley de Contratos del Sector Público 9/2017, de 8 de noviembre. El incumplimiento de este punto será causa de resolución del presente contrato, con independencia de las responsabilidades que se puedan generar en caso de que la entidad adjudicataria se atribuya funciones que no le son propias.

3.2. FUNCIONES DEL EQUIPO

El equipo de profesionales tendrá las siguientes funciones:

- Asesoramiento al personal técnico del Ayuntamiento de Bilbao.
- Identificar necesidades y demandas del colectivo de personas mayores del municipio de Bilbao.
- Establecer relación con los principales agentes comunitarios tales como población, entidades etc.
- Realizar el diseño, redacción y evaluación del IV Plan “Bilbao Ciudad Amigable con las Personas Mayores”, bajo la supervisión técnica del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao.
- Contribuir a la elaboración de recomendaciones y propuestas concordantes con los objetivos del IV Plan.
- Elaborar y redactar el diagnóstico según las indicaciones de la OMS.
- Analizar antecedentes, necesidades, motivaciones y expectativas de las personas que formen parte del Equipo Motor para adecuar las acciones a cada caso.
- Dirigir, dinamizar y coordinar el proyecto, el Equipo Motor y la Mesa Interdepartamental, tanto en euskera como en castellano.
- Analizar antecedentes, necesidades, motivaciones y expectativas de las personas que formen parte del Equipo Motor de Barrio para adecuar la propuesta de las acciones a cada caso.
- Dirigir, dinamizar y coordinar el proyecto y el Equipo Motor de Barrio, tanto en euskera como en castellano.
- Acompañar en el diseño y ejecución y evaluación de las acciones y actividades al Equipo de Barrio, utilizando para ello las técnicas, dinámicas, estrategias metodológicas y los recursos necesarios más adecuados.

3.3. ESTABILIDAD, CONTINGENCIAS LABORALES, SUSTITUCIONES Y NUEVAS INCORPORACIONES.

El equipo asignado deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del contrato:

- 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, dará lugar al requerimiento a la adjudicataria de adopción de medidas para su corrección.

- Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, o resulten incidencias respecto a la correcta ejecución del servicio, se pondrá en conocimiento de la adjudicataria para adopción de medidas para su corrección.
- Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una persona del equipo designada en la oferta lo comunicará por escrito con 15 días de antelación exponiendo los cambios realizados y adjuntará datos de perfil equivalente que adscribirá para sustitución.

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

En aras a garantizar la estabilidad del equipo y la calidad de la prestación del servicio, las personas profesionales titulares que componen el equipo deberán permanecer durante el tiempo de duración del contrato.

Se prevén los siguientes casos de sustitución de profesionales adscritos al servicio contratado:

- Razones imprevistas o de fuerza mayor.
- No idoneidad de algún profesional, por la existencia de quejas o inadecuación en el ejercicio de sus funciones.
- Baja laboral de algún profesional por enfermedad, accidente, bajas voluntarias, bajas por rescisión del contrato, jubilación, permisos (retribuidos y no retribuidos), excedencias etc.

Cualquiera que sea la incidencia que dé lugar a la sustitución, deberá de ser comunicada al personal técnico municipal responsable del contrato.

En todos estos casos de circunstancias no previsibles, se hará precisa la sustitución de la/el profesional en un plazo máximo de 7 días naturales desde la fecha en que se produzca la circunstancia no previsible que dé lugar a la sustitución (circunstancia imprevista o de fuerza mayor, etc.), teniendo en cuenta que las necesidades del servicio (y más en concreto, las del programa específico de este servicio al que pertenezca la persona profesional a sustituir) deben quedar cubiertas desde el primer día. Por el contrario, en los casos donde la causa que dé lugar a la sustitución fuera previsible (jubilación, excedencia, baja voluntaria, permiso no retribuido, etc.) la sustitución se hará de forma inmediata.

La sustitución de las personas profesionales deberá ser comunicada por la adjudicataria y acreditarse que las/os nuevas/os profesionales ostenten las condiciones de perfil y experiencia exigidas para la contratación y ofertadas por la entidad licitadora. Además, el personal sustituto deberá poseer capacitación y destreza para el desempeño de las funciones encomendadas.

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de mantener la adscripción de los/las profesionales titulares al servicio contratado, salvo en los casos legalmente reconocidos en el convenio colectivo de aplicación y en la legislación laboral.

La documentación completa de la persona propuesta como profesional sustituta/o deberá remitirse, de una sola vez, al Área de Acción Social, por lo menos 48 horas antes de que finalice el plazo para autorizar la sustitución.

4. CLÁUSULA CUARTA: OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

4.1. OBLIGACIONES GENERALES

La empresa adjudicataria deberá:

- **Coordinar y supervisar** el trabajo que desarrolla el personal técnico asignado al proyecto para conseguir un adecuado funcionamiento y cumplimiento de los objetivos.
- Suministrar al Área de Acción Social los datos precisos para la **identificación** y control del **personal** designado para la prestación del Servicio.
- Comunicar al responsable municipal del servicio cualquier **incidencia** o circunstancia que afecte a la adecuada prestación del servicio.
- Dar cumplimiento a las **instrucciones e indicaciones** que determine el Ayuntamiento en relación con la prestación del servicio.
- En caso de producirse una **suspensión técnica** del servicio, el contratista será el responsable de todos y cada uno de los gastos adicionales que se originen por la realización del servicio por otra empresa que le sustituya, y hasta que pueda restablecer el mismo en las debidas condiciones de normalidad.
- Suscribir un **seguro de responsabilidad civil** que deberá ser renovado anualmente durante la duración del contrato y que cubra al equipo motor y al equipo colaborador de los riesgos por accidente derivados del ejercicio de su actividad.
- Asegurar la celebración de las **sesiones mínimas** de los Órganos de Gobierno y de Participación. En concreto, Equipo Motor y el Equipo Motor de Barrio deberán reunirse quincenalment, y la Mesa Interdepartamental, dos veces al año.

- Garantizar que las sesiones de los órganos de gobernanza y participación puedan desarrollarse en ambas **lenguas cooficiales de la CAPV**.
- Aportar los **medios materiales** suficientes y adecuados para la prestación del servicio.
- Realizar, asumiendo su coste, las **tareas administrativas y de gestión** necesarias para la buena marcha del servicio contratado. Así mismo, asumirá los **gastos de transporte** de sus trabajadores y las **actividades** en el marco de ejecución del IV Plan "Bilbao Ciudad Amigable de las Personas Mayores".

Así mismo, la entidad adjudicataria deberá seguir para la prestación del servicio cuantas indicaciones realice el Área de Acción Social respecto a la forma y modalidad del mismo y adaptarse a cuantas modificaciones sean necesarias de acuerdo con los presentes Pliegos y con los criterios del Área de Acción Social. Con el fin de mejorar la coordinación y eficacia en la prestación del programa, la adjudicataria deberá acudir a **reuniones de coordinación** con el Área de Acción Social u otros agentes públicos o privados, cuando se solicite.

4.2. **MEMORIAS E INFORMES**

Las actuaciones y prestaciones que constituyen este servicio estarán definidas conforme a lo que, en cada momento, determine el Área de Acción Social y estarán guiadas por el programa de envejecimiento activo implementado en el Área.

Todos los documentos y dosieres de difusión pública se **presentarán en euskera y castellano** y en formato de **lectura fácil**.

La entidad adjudicataria deberá presentar una Memoria Anual de la actividad realizada en la que deberá aportar una evaluación de la misma, grado de satisfacción de las personas participantes y propuestas de mejora. El Área de Acción Social podrá determinar la estructura y contenido de esta memoria.

Así mismo, la entidad adjudicataria deberá presentar cuantos documentos, informes y materiales se le soliciten desde el Área de Acción Social en relación con el programa en general o a aspectos concretos del mismo.

4.3. **FACTURACIÓN DEL SERVICIO Y GASTOS DE FUNCIONAMIENTO**

La empresa adjudicataria deberá presentar factura electrónica donde se desglosarán los gastos de prestación del servicio y los gastos de funcionamiento, en su caso.

A efectos de la facturación del servicio, el **60% del precio de adjudicación** se abonará mediante **facturación semestral**, haciendo coincidir con los semestres naturales de cada

ejercicio. En caso de que algun semestre no fuera completo (en su caso, el primero y el último), se abonará la parte proporcional a dicho semestre.

El **40% restante del precio de adjudicación** se abonará igualmente mediante facturación semestral en su caso, coincidiendo con los mismos periodos naturales mencionados. No obstante, el abono de este 40% estará condicionado a la entrega, por parte del adjudicatario, de los siguientes documentos y fechas de entrega:

- **HITO 1:** La empresa girará factura correspondiente al 10% del precio de adjudicación con la entrega de **IV Plan “Bilbao Ciudad Amigable Con Las Personas Mayores”** (fecha límite de entrega: 30 de noviembre de 2025).
- **HITO 2:** La empresa girará factura correspondiente al 10% del precio de adjudicación con la entrega de **Evaluación Intermedia del IV Plan “Bilbao Ciudad Amigable con las Personas Mayores”** (fecha límite de entrega: 31 de marzo de 2027).
- **HITO 3:** La empresa girará factura correspondiente al 10% del precio de adjudicación con la entrega del **Diagnóstico Bilbao ciudad amigable con las personas mayores** (fecha límite de entrega: 31 de diciembre de 2029).
- **HITO 4:** La empresa girará factura correspondiente al 10% del precio de adjudicación con la entrega de la **Evaluación final del IV “Plan Bilbao Ciudad Amigable con las Personas Mayores”** (fecha límite de entrega: 31 de marzo de 2030).

Además, durante la ejecución del contrato 2025-2030 y para **gastos de funcionamiento**, la empresa adjudicataria dispondrá de la cantidad máxima de **5.500€ anuales** o la parte proporcional a los días de contrato para sufragar, en su caso, los gastos derivados de posibles acciones que surjan del Plan no planificadas en el momento de elaboración de estos pliegos, así como actividades de cohesión grupal y trabajo en equipo de los Equipos Motores y acciones de visibilización del proyecto. Dichas actuaciones se realizarán una vez autorizadas por la persona responsable técnica del contrato del Área de Acción Social.

Estos gastos se reflejarán en la factura correspondiente de forma separada a los gastos de prestación del servicio, adjuntando a la misma los correspondientes justificantes. El importe de 5.500€ se determina como coste total para la adjudicataria, por lo que si la entidad adjudicataria estuviera sujeta a IVA, la cantidad máxima anual de 5.500€ se corresponderá con la base imponible de los justificantes adjuntados a las facturas y a su vez formará parte de la base imponible de las facturas mensuales; si no estuviera sujeta a IVA, la cantidad máxima anual de 5.500€ lo será de la totalidad de los justificantes (B.I.+IVA), importe que a su vez formará parte de la base imponible de las facturas mensuales

4.4. RELACIÓN ENTRE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA Y LAS PERSONAS PROFESIONALES

La empresa adjudicataria será la única responsable de las obligaciones nacidas entre el/la contratista y sus trabajadores/as, aun cuando los despidos o medidas que se adopten sean como consecuencia directa o indirecta del incumplimiento o interpretación del contrato. Será de exclusiva cuenta de la empresa adjudicataria la retribución del personal que emplee en la prestación del servicio objeto de contratación, siendo de su cargo también cualesquiera costos sociales y/o laborales, cumpliendo con la legislación vigente y los convenios que le afecten, quedando el Excmo. Ayuntamiento de Bilbao totalmente exento de responsabilidad de las relaciones entre el/la contratista y su personal. El personal dependerá exclusivamente del/de la adjudicatario/a por cuanto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su cualidad de empresario/a y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo e igualmente cuantos tributos u obligaciones fiscales pudieran derivarse de dicho personal.

La empresa adjudicataria se compromete a retribuirles adecuadamente, asumiendo de forma directa, y en ningún caso trasladable a este ayuntamiento, el coste de cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones de dicho personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, pactos o acuerdos de cualquier índole como si obedecen a cualquier otra circunstancia. La empresa adjudicataria, si se le requiere, deberá presentar una declaración responsable donde manifieste que cumple el convenio colectivo y en especial que retribuye a sus trabajadores/as según convenio.

La empresa adjudicataria será responsable ante la jurisdicción laboral y de lo social de los accidentes que pudieran sobrevenir a su personal por el desempleo de sus funciones. En este sentido, el/la adjudicatario/a dotará a su personal los medios de seguridad necesarios obligándose a cumplir con cuantas disposiciones le sean aplicables en cuanto a la seguridad y salud en el trabajo.

Así mismo, la empresa adjudicataria dispondrá de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato, debiendo determinar de forma exclusiva las necesidades de su personal.

En el supuesto de **huelga** laboral que afecte al servicio objeto de contratación, la entidad adjudicataria vendrá obligada a ofrecer las soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindibles que determine la Administración competente. Si la entidad adjudicataria no ofreciera dichas soluciones o no las llevara a la práctica, la dirección del contrato podrá promover los contratos que estime precisos para cubrir los servicios mínimos aprobados, cuyo coste deberá asumir la entidad adjudicataria, deduciéndose de su facturación el importe de los referidos contratos. La responsabilidad que se derive de

dichos trabajos contratados a terceros será de la entidad adjudicataria, a todos los efectos que en este Pliego se contemplan.

Además de lo establecido en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares sobre la huelga, cada vez que se haya convocado una huelga o paro laboral y una vez transcurrida e independientemente de que sus trabajadoras/es la hayan o no secundado, la entidad adjudicataria deberá presentar un informe en el que se indiquen los servicios prestados y los servicios que, en su caso, se hayan dejado de prestar. Dicho informe, así como su valoración económica, deberán presentarse al Área de Acción Social en el plazo máximo de 7 días tras la finalización de la huelga y tener su reflejo correspondiente en la factura electrónica del mes en que se ha producido la huelga.

5. CLÁUSULA QUINTA: CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La entidad adjudicataria deberá tener en cuenta las condiciones especiales de ejecución del contrato en las siguientes materias:

5.1. DIFUSIÓN DEL SERVICIO, DOCUMENTACIÓN Y DERECHOS DE IMAGEN

Al tratarse de un servicio municipal, la representación externa, tanto a efectos de relación entre entidades, instituciones, organismos, personas, etc, públicas y privadas como con los medios de comunicación, corresponde al Ayuntamiento de Bilbao.

Este aspecto se considera como condición esencial del contrato a los efectos previstos en el artículo 211 y concordantes de la Ley de Contratos del Sector Público 9/2017 de 8 de noviembre. El incumplimiento de este punto será causa de resolución del presente contrato, con independencia de las responsabilidades que se puedan generar en caso de que el adjudicatario se atribuya funciones que no le son propias.

En el supuesto de que la entidad adjudicataria sea convocada para hablar, valorar, intercambiar impresiones sobre el programa y/o su ejecución con cualquier medio de comunicación, solamente podrá realizarlo previa valoración del Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento y en su caso, siguiendo las directrices que se indiquen desde el Gabinete o la Dirección del Área de Acción Social.

Corresponde al Ayuntamiento de Bilbao la titularidad de la documentación (escrita, audiovisual o por cualquier medio) derivada de la relación con las personas usuarias, de la prestación del servicio o la resultante de la elaboración de informes, estudios etc. dirigida a cualquier destinatario individual o colectivo, público o privado, que el adjudicatario

elabore en cualquier fase del desarrollo del servicio y sea derivado de la gestión técnica del contrato.

En toda la documentación que se elabore en el desarrollo del contrato constará la titularidad municipal del servicio. El Área de Acción Social indicará los logotipos que habrán de figurar en los documentos elaborados por la empresa adjudicataria en relación con la gestión técnica del contrato.

Los datos, materiales e informaciones utilizados durante el desarrollo del servicio no podrán ser utilizados ni cedidos a terceros, sin consentimiento expreso del Ayuntamiento de Bilbao.

Los Derechos de Propiedad Intelectual y de *Copyright* que se pudieran derivar de la realización de este trabajo serán propiedad del Ayuntamiento de Bilbao.

5.2. CONDICIONES LINGÜÍSTICAS

La empresa adjudicataria está obligada a cumplir el Decreto 19/2024, de 22 de febrero, de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco y el Decreto 179/2019, de 19 de noviembre, sobre normalización del uso institucional y administrativo de las lenguas oficiales en las instituciones locales de Euskadi.

Los elementos escritos (impresos, escritos, memorias y notificaciones) de uso público estarán redactados en euskera y castellano. Así mismo, en las acciones de información y sensibilización social destinadas a la ciudadanía en general se cuidará la presencia de ambas lenguas oficiales en paridad.

Se tendrá en cuenta que las sesiones de los órganos de gobernanza y participación se deberán poder desarrollar en ambas lenguas cooficiales de la CAPV.

Las/os trabajadoras/es elegidas/os por la empresa adjudicataria para los trabajos de dirección y los que conlleven un trato directo con las/os ciudadanas/os deberán ser capaces de desempeñar sus funciones en las dos lenguas oficiales.

Las obligaciones lingüísticas recogidas en este apartado se consideran **condiciones esenciales de ejecución** del contrato según lo establecido en el art 202 de la LCSP, cuyo incumplimiento dará lugar a la imposición de las penalidades previstas en el pliego de condiciones administrativas.

5.3. IGUALDAD

La empresa adjudicataria integrará en todo momento los criterios y recomendaciones del vigente Plan para la igualdad de mujeres y hombres de la CAPV, así como la legislación vigente en esta materia.

En toda la documentación, publicidad, imagen o material que se genere con motivo de la ejecución del contrato, se deberá emplear un uso no sexista del lenguaje, se evitará cualquier imagen discriminatoria de las mujeres y se fomentará una imagen con valores de igualdad, diversidad, pluralidad de roles y corresponsabilidad. Asimismo, se tendrá en cuenta la perspectiva de género y el lenguaje inclusivo en todos los informes, escritos, recogida de datos, estadísticas, etc. que se deriven de la ejecución del contrato. Así mismo se deberá usar un lenguaje que combata el edadismo e imágenes discriminatorias de las personas mayores evitando estereotipos. Se contemplará la diversidad cultural.

La contratista deberá cumplir los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1/2022, de 3 de marzo, de segunda modificación de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres, y en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

El diseño y la ejecución contractual deberán contemplar la perspectiva de género en su diagnóstico, objetivos, actividades y evaluación.

Las obligaciones en materia de igualdad, recogidas en este apartado se consideran condiciones esenciales de ejecución del contrato según lo establecido en el art 202 de la LCSP, cuyo incumplimiento dará lugar a la imposición de las penalidades previstas en este pliego.