Juan Miguel Ereño Ealo (1, guztira 1)
Kultura, Gazteria eta Kirol Arduraduna
Sinaduraren data: 30/07/2025
HASH: 5a6b4c048c0c388050a32e083f5b933f

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGULAN LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN DE ACTIVIDAD FÍSICA DE GALDAKAO.

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 Galdakao puso en marcha en el año 2024 una estrategia local denominada ALTZEU 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 Galdakao (Osakidetza), los servicios sociales del Ayuntamiento, el centro escolar del municipio, la asociación de personas jubilados y pensionistas, y el Departamento de Acción Social.

ALTZEU 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 ALTZEU y de todos los programas dirigidos a complementarla.

Balozkotze Kod.: A74FYS6EQNJKF2EXXLX2ZYHKJ
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 1. orialdea, guztira 18

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 total de duración se establece por un período de dos años, prorrogable anualmente por otros dos. El servicio comenzará en el ejercicio de 2025, una vez se formalice el contrato administrativo que resulte de la presente licitación.

5- CARACTERÍSTICAS

Las iniciativas que desde Galdakao 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 ALTZEU.
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.

Balozkotze Kod.: A74FYS6EQNJKF2EXXLX2ZYHKJ
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 2. orialdea, guztira 18

Pero además, para garantizar el éxito de la intervención es imprescindible tener en cuenta la capacidad intersectorial 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 Galdakao estas son las principales entidades que trabajan en red para impulsar la estrategia:

- Servicio de deportes del Ayuntamiento de Galdakao.
- El centro de salud de Galdakao (Osakidetza).
- Salud Mental (Osakidetza)
- Bienestar Social del Ayuntamiento de Galdakao.
- Departamento de Inmigración del Ayuntamiento de Galdakao
- Departamento de Educación del Ayuntamiento de Galdakao
- Departamento de Igualdad del Ayuntamiento de Galdakao
- 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 Servicio de deportes de Galdakao, 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 servicio de orientación será gratuito. El Ayuntamiento se reservará el derecho de cobrar aquellas actividades complementarias al servicio que estime oportunas.
- Habrá una única persona encargada de dar el servicio.
- El servicio será de septiembre a julio 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 deportivos 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. Las ubicaciones principales serán en Torrezabal Kultur Etxea y el centro de salud.

Balozkotze Kod.: A74FYS6EQNJKF2EXXLX2ZYHKJ
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 3. orialdea, guztira 18

- La persona técnica del servicio de orientación participará en el grupo promotor de la red.
- 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, bienestar social, los centros escolares o cualquier otra entidad o asociación local.
- La empresa adjudicataria diseñará los protocolos de derivación para que la colaboración con el resto de entidades implicadas sea efectiva.
- La persona técnica del servicio será el referente de vida activa en el pueblo y participará en otras iniciativas que promuevan la vida activa y saludable en Galdakao desde otras entidades sean públicas o privadas.
- Desafío: durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria diseñará un reto anual para activar la población. Este desafío deberá ser presentado en el Ayuntamiento de Galdakao. Los premios derivados de dicho desafío correrán a cargo del Ayuntamiento de Galdakao.
- 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. Todos los meses se revisarán las incidencias del programa en base al sistema de evaluación propuesto para implementar mejoras.
- El protocolo del servicio de orientación será conforme al modelo Mugiment e irá en sintonía con las directrices marcadas por la Diputación Foral de Bizkaia, cumpliendo con los requerimientos que desde estas dos administraciones se realicen, fundamentalmente en el apartado de evaluación del servicio.

<u>Los servicios principales serán de 20 horas a la semana:</u>

- Se dedicarán 20 horas a la semana a la atención directa de personas de cualquier
- edad, empadronadas en Galdakao, físicamente inactivas con o sin patologías previas.
- Se dedicarán 4 horas al mes a la realización de talleres grupales.

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.

Balozkotze Kod.: A74FYS6EQNJKF2EXXLX2ZYHKJ
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 4. orialdea, guztira 18

6- PERSONAL

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 funcionarial ni laboral con el Ayuntamiento de Galdakao. 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 Galdakao 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.

<u>Cualificación de la persona orientadora:</u>

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

- Grado o Licenciatura en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte con formación complementaria o experiencia adecuada en diseño, implementación y ejecución de programas de prescripción de actividad física y promoción de estilos de vida activos.
- Así mismo, deberá tener conocimiento acreditable de euskara, nivel B2 del Marco Europeo de Referencia o equivalente.

Balozkotze Kod.: A74FYS6EQNJKF2EXXLX2ZYHKJ
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 5. orialdea, guztira 18

Además deberá acreditar:

- Experiencia previa de al menos 1 año desempeñado en los últimos 3 años, en tareas de orientador 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 o Licenciatura en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte.
- Así mismo, deberá tener conocimiento acreditable de euskara, nivel B2 del Marco
- Europeo de Referencia o equivalente.

Además, deberá acreditarse documentalmente en la propuesta técnica que dicho personal asignado encaja en el siguiente perfil:

- Formación y experiencia en la gestión y ejecución de programas similares a los licitados, con volumen similar al ofertado.
- Formación y experiencia en conducción y coordinación de equipos de trabajo, organización de grupos y trato con las personas usuarias.

<u>Funciones de la persona orientadora:</u>

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, 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 persona.
- 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.

Balioztatze Kod.: A74FYS6EQNJKF2EXXLX2ZYHKJ
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 6. orialdea, guztira 18

- 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 ALTZEU.
- 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 Galdakao.
- 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 Galdakao 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 asistirá junto a la persona responsable municipal 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.

<u>Funciones de la persona interlocutora:</u>

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 la persona responsable del Ayuntamiento de Galdakao de forma inmediata de cualquier incidencia significativa.

Balozkotze Kod.: A74FYS6EQNJKF2EXXLX2ZYHKJ
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 7. orialdea, guztira 18

- 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 Ayuntamiento de Galdakao 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:

Las personas empleadas por la empresa contratada, tanto las personas que prestan el servicio como la persona interlocutora, deberán acreditar como mínimo el nivel de **competencia B2** del Marco Europeo de Referencia.

Así mismo, en caso de que, una vez iniciado el contrato, se incorporen nuevas personas a prestar el servicio, deberán acreditar la competencia lingüística requerida.

En los casos de subrogación, si el personal no cumple con la competencia lingüística exigida para llevar a cabo el contrato en euskera, se acordarán las medidas necesarias para garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

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 al ayuntamiento.

Balozkotze Kod.: A74FYS6EQNJKF2EXXLX2ZYHKJ
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 8. orialdea, guztira 18

De conformidad con los criterios lingüísticos aprobados por el ayuntamiento, la atención se hará inicialmente en euskera. Así mismo, se harán en euskera y castellano las notificaciones y comunicaciones (impresos, notas, avisos, horarios,…), 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 al ayuntamiento:

Las relaciones tanto verbales como escritas (contratos, facturas, informes, reuniones, consultas, etc.) de la empresa con el ayuntamiento 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 Galdakao, acordará la ubicación o ubicaciones del servicio con el grupo multidisciplinar promotor de la estrategia ALTZEU 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.

Balozkotze Kod.: A74FYS6EQNJKF2EXXLX2ZYHKJ
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 9. orialdea, guztira 18

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 Ayuntamiento 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 Galdakao 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.

Balioztatze Kod.: A74FYS6EQNJKF2EXXLX2ZYHKJ
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 10. orrialdea, guztira 18

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 ALTZEU 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 Galdakao.

Así mismo, las líneas de actuación de ALTZEU, 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 Galdakao 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 Galdakao 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.

Baliozkotze Kod.: A74FYS6EQNJKF2EXXLX2ZYHKJ
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 11. orrialdea, guztira 18

A tal fin deberá configurase, 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 Ayuntamiento 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 Ayuntamiento durante los tres primeros meses de cada ejercicio. En base a dichos resultados, el Ayuntamiento 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 Contratación de la Administraciones Públicas y demás normativa concordante, el adjudicatario estará obligado:

Balliozkotze Kod.: A74FYS6EQNJKF2EXXLX2ZYHKJ
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 12. orrialdea, guztira 18

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 en el Ayuntamiento de Galdakao, antes del inicio de la actividad los datos identificativos, titulaciones y currículo 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 Ayuntamiento.
- 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 a la Administración 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.
- Además, la empresa adjudicataria presentará al Ayuntamiento de Galdakao la siguiente documentación en el plazo máximo de tres meses a contar desde la formalización del contrato:

Balozkotze Kod.: A74FYS6EQNJKF2EXXLX2ZYHKJ
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 13. orrialdea, guztira 18

- Copia del estado de aptitud de los trabajadores realizada a través de la Vigilancia de la Salud
- Toda aquella documentación requerida en materia de PRL.
    - En virtud de lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 31/95, de ocho de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, el incumplimiento por los empresarios de sus obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales dará lugar a responsabilidades administrativas, así como, en su caso, a responsabilidades penales y a las civiles por los daños y perjuicios que puedan derivarse de dicho incumplimiento.

- La adjudicataria designará a la persona que actuara como REPRESENTANTE ANTE EL AYUNTAMIENTO DE GALDAKAO , el cual tendrá la capacidad suficiente para:
    - Ostentar la representación del adjudicatario cuando sea necesaria su actuación o presencia, así como en otros actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contractuales.
    - Organizar la ejecución de las tareas y funciones asignadas en los pliegos.
    - Facilitar a los trabajadores los uniformes y EPIs adecuados a la actividad que desarrollen, así como el calzado adecuado y reglamentario correspondiente a dicha actividad, de acuerdo al Convenio Colectivo Provincial
    - Adoptar todas las aquellas medidas de seguridad y salud laboral necesarias para cada tipo de trabajo, tanto de limpieza interior como exterior, suministrando los equipos de protección personal como arneses, sistemas de enganche, guantes, mascarillas, gafas, etc., y colectiva como señalización general y señalización especifica.

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.

Balliozkotze Kod.: A74FYS6EQNJKF2EXXLX2ZYHKJ
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 14. orrialdea, guztira 18

Respecto al Ayuntamiento de Galdakao:

- 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.

Respecto a los seguros:

- El contratista deberá contratar póliza de seguro de responsabilidad civil que cubra los riesgos derivados de su actividad durante la ejecución del presente contrato, en sus vertientes general de explotación, profesional y patronal. El límite de indemnización será como mínimo de 400.000,00 euros. El sublímite de RC patronal por víctima será como mínimo de 180.000 euros

- Adicionalmente deberá tener contratada una responsabilidad civil locativa con un límite mínimo por siniestro y año de 120.000 euros

- En todo caso serán soportados por el adjudicatario los daños y perjuicios en la cuantía de la franquicia y en lo que superen los límites que se establezcan en las distintas pólizas de seguro; así como en los bienes y riesgos no cubiertos en las mismas.

- Se acreditará mediante copia de la póliza de responsabilidad civil y justificante de pago de la prima o certificado de entidad aseguradora.

Bulozkotze Kod.: A74FYS6EQNJKF2EXXLX2ZYHKJ
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 15. orrialdea, guztira 18

PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa adjudicataria se compromete a estar al corriente de las obligaciones derivadas de la normativa de protección de datos y, más concretamente, en lo que se refiere a la implantación de las medidas de seguridad previstas en el artículo 4 del Real Decreto 994/1999 de 11 de junio y 82 y siguientes del RD 1720/2007, de 21 de Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LO 15/1999, de 13 de Diciembre, de protección de datos de carácter personal, todas las cuales se obliga a respetar y cumplir en cuanto Encargada del tratamiento de los ficheros referidos.

La empresa adjudicataria se compromete a tratar los datos únicamente conforme a las instrucciones que reciba expresamente del Ayuntamiento de Galdakao, 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 Galdakao.

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 Galdakao.

16- PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN

La difusión general del servicio y la publicidad institucional la llevará a cabo el Ayuntamiento de Galdakao mediante publicidad impresa y soporte digital (web, correo electrónico, redes sociales, etc.). Esta difusión se realizará principalmente los meses de enero y septiembre coincidiendo con el regreso de los periodos vacacionales de navidad y verano, y el reinicio de las actividades físico-deportivas por parte de las personas usuarias.

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,

Baliozkotze Kod.: A74FYS6EQNJKF2EXXLX2ZYHKJ
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 16. orrialdea, guztira 18

siempre ajustándose a

Balioztatze Kod.: A74FYS6EQNJKF2EXXLX2ZYHKJ
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 17. orrialdea, guztira 18

la normativa legal vigente. 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 CAV.
Todo ello podrá expresarse en un plan de comunicación completo y detallado, a propuesta de la empresa.

Además, la entidad adjudicataria se obliga a:

- No utilizar el nombre, ni la imagen del servicio con motivos publicitarios o por cualesquiera otros de interés exclusivo de la entidad, excepto que medie autorización expresa previa por parte del Ayuntamiento.
- En cualquier difusión del servicio o actividades, además de la identificación de la empresa concesionaria (nombre, logotipo…), habrá de hacerse constar la titularidad pública del servicio, así como el logotipo del Ayuntamiento de Galdakao.

Balliozkotze Kod.: A74FYS6EQNJKF2EXXLX2ZYHKJ
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 18. orrialdea, guztira 18