Servicio Puntos de Ayuda Digital
Pliego de prescripciones técnicas particulares

Expediente nº 2025-064349

Área de Cultura y Gobernanza

Dirección de Modernización

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: Servicio Puntos de Ayuda Digital

Elaborado por:

CARMEN MARIA MARTINEZ GARCIA - 22745295C

Firmado digitalmente por CARMEN MARIA MARTINEZ GARCIA - 22745295C
Fecha: 2025.12.17 15:42:48 +01'00'

Carmen María Martínez García

Jefa de Negociado de Calidad

Con el visto bueno de:

ANE MIREN IBAÑEZ ZUGAZAGA - 14259729M

Firmado digitalmente por ANE MIREN IBAÑEZ ZUGAZAGA - 14259729M
Fecha: 2025.12.17 13:59:23 +01'00'

Ane Miren Ibañez Zugazaga

Directora de Modernización

ÍNDICE

1. EL SERVICIO A CONTRATAR 1

1.1. Contexto del contrato
1.2. Objeto del contrato
1.3. Principios de actuación
1.4. Prestaciones y características del servicio
1.5. Ubicación del servicio
1.6. Alcance del servicio
1.7. Hora prestada y precio del servicio

2. EQUIPO PROFESIONAL 6

2.1. Equipo profesional: perfil profesional, personal mínimo, capacitación lingüística y funciones
2.2. Planificación de servicios y horario
2.3. Estabilidad, contingencias laborales y sustituciones
2.4. Formación

3. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA 12

3.1. Dirección del contrato y facultades del área en la ejecución del contrato
3.2. Coordinación
3.3. Requerimientos técnicos, recursos y equipamiento
3.4. Elaboración de materiales
3.5. Datos, memoria e informes
3.6. Idioma
3.7. Entregables
3.8. Calidad del servicio
3.9. Reclamaciones, sugerencias y quejas
3.11. Protocolo de violencia externa

4. DIFUSIÓN DEL SERVICIO, DOCUMENTACIÓN Y DERECHOS DE IMAGEN 19

Servicio Puntos de Ayuda Digital
Pliego de prescripciones técnicas particulares

1. EL SERVICIO A CONTRATAR

1.1. CONTEXTO DEL CONTRATO

La evolución de la sociedad actual y los cambios que ha experimentado a partir de la irrupción de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) en la vida diaria ha generado necesidades a la ciudadanía de nuevo cuño y a las que debemos aprender a hacer frente con herramientas nuevas y planteamientos diferentes a los que ya existían.

En el caso concreto de colectivos de personas en situación de vulnerabilidad estas necesidades pueden derivar en diferentes tipos de **brecha digital (**de acceso, de uso y de calidad de uso) de modo que se corra el riesgo de que estas personas queden desconectadas de una sociedad que cada vez es más digital. En este sentido, tres son las principales preocupaciones: su **capacitación** (alfabetización digital), su **accesibilidad** (a dispositivos informáticos, conexión a Internet, etc.) y su **uso** (habilidades tecnológicas, uso cotidiano adaptado, etc.).

Las administraciones públicas se sitúan ante este escenario como actores principales en la detección adecuada y la respuesta a estas necesidades, sobre todo por el impacto de la tecnología en las gestiones de la vida diaria, donde se incluyen los trámites administrativos.

Y el Ayuntamiento de Bilbao, consciente de este reto, decidió en 2022 poner en marcha una respuesta municipal cercana e integral, de forma piloto, en los diferentes distritos municipales. Esta iniciativa se centró en dos aspectos fundamentales: la atención directa y la formación. Ambos servicios coordinados entre sí para dar una atención global a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y, más en concreto, de personas mayores y colectivos vulnerables (aquellos que se encuentran en riesgo de exclusión social por razón de su sexo, raza, credo, ideología, condición socioeconómica, etc.), con especial atención al colectivo de mujeres, sin descuidar las otras " brechas " que se suelen combinar con las brechas digitales, esto es, la brecha económica, la brecha escolar, la brecha idiomática y la generacional, entre las más relevantes.

De modo más concreto, esta respuesta municipal se ha recogido en los diferentes planes como el **plan Bilbao 2022 Medidas para la recuperación social, económica y cultural de Bilbao**, en su apartado 1.5 Reducción de la brecha digital.

Asimismo, ha contribuido al desarrollo de dos de las Líneas Estratégicas del **Plan de Mandato 2019-2023**: 10.4. Mejorar la información a la ciudadanía desde la perspectiva de la accesibilidad universal y el diseño para todos y todas y 8.3. Extensión de la conexión gratuita a Internet vía WiFi a zonas y equipamientos de ocio en los barrios reduciendo la brecha digital. Y lo ha hecho proporcionando

medidas específicas de accesibilidad digital y de reducción de las barreras existentes en este ámbito.

Actualmente:

Se recoge dentro de la **Agenda de Transformación Digital Bilbao 2030**, dentro de la **Misión 3 Desarrollar una cultura digital en las personas** (Smart People) y, en concreto, en su líes estratégica **LE9 Competencias digitales de las personas**.

Desarrolla una de las Líneas Estratégicas del **Plan de Mandato 2023-2027**: **10.9. Continuar mejorando la información a la ciudadanía desde la perspectiva de la accesibilidad universal**.

La inclusión de este servicio dentro de los planes estratégicos municipales muestra su relevancia dentro de la política municipal y la decisión de continuación del mismo a lo largo del ejercicio 2025, llegando a todos los distritos y a toda la ciudadanía de Bilbao.

1.2. OBJETO DEL CONTRATO.

La provisión del servicio denominado Punto de Ayuda Digital destinado a reducir la brecha digital en el municipio de Bilbao mediante el apoyo a la ciudadanía en el uso de TICs (tecnologías de la información y comunicación) aplicadas a las gestiones de la vida diaria. Este servicio combina atención individual y grupal, presencial y telemática, y garantiza una línea de continuidad y complementariedad en las diferentes formas de actuación incluidas en el mismo.

1.3. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

El servicio se organizará respondiendo a los siguientes principios de actuación:

Empoderamiento: Se deberá fomentar al máximo la autonomía personal y la capacidad de decisión. La atención y apoyo proporcionado será el estrictamente necesario y siempre en clave de acompañamiento con el finde empoderar a la persona usuaria en el ámbito digital.

Participación de las personas usuarias: Se proporcionarán los medios necesarios para que la persona usuaria pueda superar las barreras digitales y acceda a una plena participación social desde el ámbito digital

Detección permanente de necesidades: Se establecerán los medios para la identificación de las necesidades expresadas o implícitas de las personas usuarias en el ámbito digital (nuevas tecnologías, tramitación electrónica, participación digital, dispositivos y gestiones digitales en

general) con el fin de adaptar la respuesta municipal a las mismas a través de este servicio.

Coordinación: La atención desde los Puntos de Ayuda Digital se llevará a cabo de modo coordinado con el resto de servicios municipales, de forma que se dé una respuesta global a la persona usuaria.

Eso supone una derivación a los Servicios Sociales de Base o entidades especializadas en el caso de cuadros de necesidades que superen el apoyo TIC, en base a las recomendaciones establecidas por el Ayuntamiento.

Asimismo**,** el servicio se coordinará con la oferta de atención en brecha digital disponible (KZ guneak, Diputación Foral de Bizkaia, Fundación BBK entre otros) de modo que se optimicen y maximicen los recursos existentes.

Colectivos prioritarios: El servicio se dirige a toda la ciudadanía, con especial atención a colectivos de mujeres y hombres mayores de 65 años, colectivos vulnerables y/o en riesgo de exclusión social.

1.4. PRESTACIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El servicio incluye estas prestaciones:

- **Orientación y apoyo** para la realización de todo tipo de **trámites digitales** que no se hayan podido solventar de forma autónoma o en los dispositivos habilitados a tal fin.
- **Orientación y apoyo** para la realización de **gestiones digitales básicas** de la vida diaria (configuración, acceso, seguridad y uso de los dispositivos, herramientas y recursos digitales).

La prestación del servicio puede llevarse a cabo de formas diferentes:

a. **Atención presencial individual:** Se atenderá de forma individual sin cita previa a las personas usuarias en los Puntos de Ayuda Digital en el horario que se estipule en cada Punto en el calendario anual. Esta será la forma principal de atención.

b. **Atención presencial grupal:** Cuando se detecten necesidades comunes por un grupo de personas usuarias, la atención se proporcionará de forma grupal, planificada y en base a unos contenidos prestablecidos, con el fin de compartir inquietudes comunes y optimizar el servicio. Se planificará mensualmente.

   Asimismo, se incluyen en este apartado las acciones de difusión del servicio entre los

agentes sociales y entorno cercano del Punto de Ayuda Digital (charlas, reuniones, visitas a entidades, entre otros).

Las atenciones grupales podrán llevarse a cabo tanto en un Punto de Ayuda Digital, como en la sede de organizaciones solicitantes y en los espacios que habilite la adjudicataria, siempre que se trate de espacios libres de barreras arquitectónicas, y que cumplan las condiciones establecidas para ello, recogidas en el apartado 3.3. Requerimientos técnicos, recursos y equipamiento.

c. **Atención telemática** via telefónica, mail y Whatsapp: Se ofrecerán, como mínimo, dos números de teléfono que serán atendidos en el horario que se estipule en el calendario anual.

d. **Sitio web** del servicio, implementado sobre la plataforma WordPress y desarrollado como soporte telemático de la atención desde los Puntos de Ayuda Digital, que será actualizado de forma permanente. Mediante este recurso se ofrece la posibilidad a la ciudadanía con mayor capacidad de autogestión en el ámbito digital, de consulta y realización de gestiones digitales de forma autónoma**.**

Este sitio web se difundirá también entre las personas usuarias de los Puntos de Ayuda Digital y complementará la atención directa, de forma que se ofrezca una respuesta global e integral a la ciudadanía afectada por la brecha digital.

La cobertura de estas diferentes formas de prestación del servicio se establecerá en un **calendario anual de trabajo**, que será revisado mensualmente.

1.5. UBICACIÓN DEL SERVICIO

La sede para la coordinación y despliegue del servicio serán los Puntos de Ayuda Digital, distribuidos en los diferentes distritos de Bilbao.

Éstos pueden ser de dos tipos:

- Fijos: Ubicación siempre en el mismo espacio físico.
- Itinerantes: Ubicación variable en función de las necesidades detectadas.

Los Puntos de Ayuda Digital se ubican en instalaciones municipales adecuadamente habilitadas y dotadas de los medios necesarios para la correcta implementación de las actividades objeto de este contrato, a lo largo de los 8 distritos de Bilbao.

Al inicio del contrato se planificará la ubicación y número de los diferentes Puntos para ese ejercicio. El Ayuntamiento se reserva el derecho a habilitar nuevos Puntos en función de las necesidades detectadas así como a modificar los existentes.

Las actividades recogidas en el alcance de este pliego se adaptarán para dar servicio a los Puntos de Ayuda Digital operativos en cada momento y dentro de los términos recogidos en este pliego.

Las atenciones grupales podrán llevarse a cabo tanto en un Punto de Ayuda Digital, como en la sede de organizaciones solicitantes y en los espacios que habilite la adjudicataria, siempre que se trate de espacios libres de barreras arquitectónicas, y que cumplan las condiciones establecidas para ello, recogidas en el apartado 3.3. Requerimientos técnicos, recursos y equipamiento.

1.6. ALCANCE DEL SERVICIO

El alcance previsto anual para este proyecto se presenta en el siguiente cuadro (tabla1). Cualquier variación sobre el mismo, deberá ser aprobada por la Dirección de Modernización.

Alcance	Previsión anual
Horas de servicio	
Nº horas anuales de atención de los Puntos de Ayuda Digital (presencial o telefónica).	5400
Nº horas anuales de atención grupal en Puntos de Ayuda Digital o descentralizadas	314,28
(Se destinará un 10% de estas horas a tareas indirectas relacionadas con la gestión del servicio como diseño de la actividad, difusión del servicio, actualización del sitio web, registro de actividad, entre otros)	
Atención de personas usuarias	
Nº de personas atendidas individualmente	30.000
Nº de personas participantes en acciones grupales	3.000
Puntos de Ayuda Digital y Distritos	
Nº Puntos de Ayuda Digital fijos	12
Nº Punto de Ayuda Digital itinerantes	2

Nº Distritos con Punto de Ayuda Digital	8

Tabla 1

1.7. HORA PRESTADA Y PRECIO DEL SERVICIO

La entidad adjudicataria facturará mensualmente la totalidad de horas de servicio reconocidas y efectivamente prestadas.

Se entiende como “hora prestada” aquella reconocida por el responsable municipal del contrato.

Las horas de servicio que deberán ser prestadas estarán condicionadas por la disponibilidad presupuestaria del Ayuntamiento de Bilbao, por la demanda del servicio por parte de las personas usuarias y por las posibles modificaciones normativas que regulen el servicio o aspectos que influyan en él.

Plaza Ernesto Erkoreka 1, 2º planta 48007 BILBAO
modernizazioa@bilbao.eus 944 20 46 65

2. EQUIPO PROFESIONAL

2.1. EQUIPO PROFESIONAL: PERSONAL MÍNIMO, PERFIL PROFESIONAL, CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA Y FUNCIONES

Personal mínimo

El servicio se desarrollará por un único equipo formado por un mínimo de 6 personas. Una de las personas adscritas desempeñará, además de las propias, labores de coordinación.

El equipo profesional para desarrollar este programa será de carácter mixto, en lo relativo al género. A lo largo de la vigencia del contrato, se tenderá a equilibrar el número de profesionales masculinos y femeninos de los equipos para llegar a una representación 40/60 de cada género.

Perfil profesional

- Coordinación del servicio: Grupo profesional de nivel 2 del Convenio Colectivo de Intervención Social de Bizkaia, encargado/a de tareas de altos niveles de complejidad y autonomía con formación universitaria media y/o cualificación y experiencia contrastadas para el desempeño de las mismas.
- Equipo de mediadores/as digitales: Grupo profesional de nivel 3 del Convenio Colectivo de Intervención Social de Bizkaia, encargado/a de tareas de niveles medios de complejidad y autonomía con niveles de formación altos, aunque no necesariamente universitaria (Ciclos formativos de grado superior, bachillerato...) con cualificación y experiencia contrastadas para el desempeño de las mismas.
- Experiencia profesional mínima acreditada de 3 años en proyectos relacionados con la brecha digital.

Capacitación lingüística

En el equipo habrá suficientes profesionales con conocimiento de euskera con el fin de garantizar que, al igual que el castellano, el euskera sea lengua de servicio en sus relaciones con las personas usuarias, tanto en la atención telefónica como en la presencial.

Para ello, se deberá acreditar que, al menos, el 50% de las personas del equipo adscrito al contrato está en posesión de la titulación de euskera correspondiente al Nivel B2 o titulación equivalente conforme al Decreto 297/2010, de 9 de noviembre, 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. En el caso de no alcanzar este porcentaje al inicio del contrato, la entidad adjudicataria se comprometerá a cumplirlo durante la vigencia del mismo, de

manera que a fecha de finalización del contrato se haya alcanzado, como mínimo, el citado porcentaje.

Antes del inicio del contrato y como requisito previo a la firma del acta de inicio, la entidad adjudicataria aportará una relación nominal e identificativa de los profesionales del equipo y de la persona de la entidad que será interlocutora con la Dirección de Modernización, indicando además el puesto/función que ocupan. Deberá acreditarse en este momento la titulación, la experiencia profesional y la capacitación lingüística de cada uno de los/las profesionales.

Funciones

Las funciones asignadas al equipo serán las siguientes:

Coordinador/a de servicio

Máximo/a responsable de la correcta ejecución del proyecto y de la gestión y supervisión del mismo en base a las condiciones descritas en este pliego. Sus principales tareas son:

- Ser la persona interlocutora y representante de la empresa adjudicataria con la persona responsable técnica municipal.
- Coordinar el Proyecto, asegurando la correcta confluencia de las dos partes del servicio.
- Controlar y gestionar los recursos humanos, espaciales y materiales del equipo asignado. Especialmente gestionar: calendario, tareas, recursos e involucración de los participantes.
- Aportar el conocimiento funcional experto a la gestión del proyecto y a la definición de las tareas a desarrollar.
- Difundir entre las personas implicadas en la ejecución del proyecto de cualquier modificación documental, de procedimiento, etc.
- Estandarizar metodología y materiales.
- Gestionar las dudas y consultas internas y externas
- Gestionar las incidencias, quejas y sugerencias, internas y externas.
- Gestionar acciones correctivas de las incidencias.
- Hacer la devolución sistematizada de información al equipo gestor del proyecto municipal en el formato que se solicite.
- Elaborar informes, memorias, recogida y análisis de datos.
- Organizar las acciones de dinamización y difusión que apliquen.

- Elaborar los informes de seguimiento y cualquier otro documento de gestión que se requiera.
- Actualizar la información del sitio web del servicio.
- Otras funciones derivadas del puesto.

Mediador/a digital

Experto/as en atención a personas usuarias en relación a las TICs y su aplicación a la gestión de las actividades diarias y tramitación administrativa. Sus principales tareas son:

- Atender las consultas de las personas usuarias, tanto de forma telefónica como presencial.
- Organizar/participar en las acciones de dinamización y difusión que apliquen.
- Identificar necesidades paralelas de formación en TICs y derivar a la oferta correspondiente.
- Identificar necesidades sociales o personales no propias de este servicio y derivar al servicio municipal objeto de este contrato.
- Organizar las acciones grupales que se precisen.
- Diseñar y preparar los materiales correspondientes.
- Actualizar la información del sitio web del servicio.
- Desarrollar los informes o similares solicitados.
- Otras funciones derivadas del puesto.

2.2. PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS Y HORARIO

El servicio se prestará de lunes a viernes, a lo largo del año, salvo festivos y periodos vacacionales.

Los horarios se determinarán para cada Punto de Ayuda Digital y cada actividad al inicio del contrato, pudiendo ser de mañana y tarde.

El horario establecido previamente podrá verse modificado en algunos momentos puntuales, siempre que esté debidamente justificado y autorizado por la Dirección de Modernización.

Antes de la firma del acta de inicio, se acordará entre la adjudicataria y la Dirección de Modernización la planificación anual de los servicios demandados, que garantice la atención de los diferentes Puntos de Ayuda Digital y prestaciones previstas.

La planificación anual del servicio se renovará y aprobará anualmente por la Dirección de Modernización. Para ello, se deberá elaborar la propuesta antes del inicio de cada año natural.

La entidad adjudicataria será responsable del cumplimiento de la planificación anual, asumiendo las responsabilidades que se deriven de las ausencias no autorizadas.

2.3. ESTABILIDAD, CONTINGENCIAS LABORALES Y SUSTITUCIONES

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 el 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 su sustitución.

Los medios humanos aportados por la contratista 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 por tanto, vinculación jurídico-laboral alguna con el Ayuntamiento de Bilbao. Todo ello con independencia del control de la ejecución del contrato que corresponda.

El servicio se deberá desarrollar de forma regular y continua y en ningún caso podrá suspenderse el servicio establecido en el calendario anual.

En los casos de circunstancias no previsibles, se hará precisa la sustitución del/la 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, no idoneidad de algún profesional, baja laboral etc.), teniendo en cuenta que las necesidades del programa 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, etc.) la sustitución se hará de forma inmediata.

La sustitución de los/as profesionales del equipo deberá ser comunicada por la adjudicataria, debiendo acreditarse que los/las nuevos/as profesionales ostentan las condiciones de perfil y experiencia exigidas para la contratación. La empresa adjudicataria tendrá la obligación de mantener la adscripción de los profesionales al servicio, salvo en los casos legalmente reconocidos en el convenio colectivo de aplicación y en la legislación laboral.

Cuando la entidad adjudicataria tenga que proceder a la sustitución de los/las profesionales titulares, deberá tener en cuenta el conocimiento del euskera de las personas sustitutas para avanzar en el equilibrio del conocimiento de las dos lenguas oficiales, acreditando la capacitación lingüística de la persona sustituta correspondiente al nivel B2, mediante títulos y certificados recogidos en el decreto 297/2010 de adecuación al Marco Común Europeo de referencia. Asimismo, la persona sustituta deberá pertenecer al grupo profesional correspondiente del convenio colectivo sectorial.

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

2.4. FORMACIÓN

La entidad adjudicataria estará obligada a proporcionar al personal los cursos de reciclaje y de actualización necesarios para la mejora de la prestación del servicio, sin que ello afecte al servicio.

Dentro de la jornada laboral anual de cada profesional, la entidad adjudicataria deberá implementar un plan de formación inicial de las personas que componen el equipo de los Puntos de Ayuda Digital que, como mínimo, abarque los siguientes aspectos:

- Protocolo de atención y funcionamiento de los Puntos de Ayuda Digital.
- Web del servicio con su contenido y funcionamiento.
- Gestión del conocimiento interno, herramientas que se utilizan para tal fin.
- Pautas de atención a personas usuarias, con especial incidencia en atención a personas mayores, colectivos vulnerables y personas con discapacidad.

3. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

3.1. DIRECCIÓN DEL CONTRATO Y FACULTADES DEL ÁREA EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La entidad adjudicataria del contrato deberá seguir para la prestación del servicio cuantas directrices señale e indicaciones realice la Dirección de Modernización respecto a la forma y modalidad del mismo, y adaptarse a cuantas modificaciones de tiempo, intensidad, procesos etc. sean necesarios, de acuerdo con el presente Pliego.

La Dirección de Modernización podrá dictar las directrices, orientaciones, objeciones e instrucciones necesarias de cara a la mejor coordinación y eficacia en la prestación del servicio. A estos efectos, la adjudicataria deberá acudir a reuniones de coordinación con Dirección de Modernización y/o con otros agentes públicos o privados.

Asimismo, la entidad adjudicataria informará inmediatamente a la persona responsable pertinente de la Dirección de Modernización de cualquier variación en la situación del servicio y de cada una de las acciones a desarrollar, así como de la de los profesionales que los atienden, a fin de que puedan adoptarse las medidas oportunas con la máxima urgencia.

3.2. COORDINACIÓN

El equipo profesional de la entidad adjudicataria deberá trabajar en estrecha coordinación con la Dirección de Modernización y con los servicios municipales que procedan, para dar una respuesta integral a la persona usuaria.

3.3. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, RECURSOS Y EQUIPAMIENTO

La empresa adjudicataria se hará responsable del **equipamiento telefónico** así como del mantenimiento de las líneas de teléfono y datos para su correcto funcionamiento, proveyendo al servicio de:

- dos números móviles destinados a la atención telefónica
- un teléfono móvil a cada trabajador/a del Punto de Ayuda Digital

La empresa adjudicataria se hará responsable del **diseño e impresión de la cartelería y folletos** necesarios en el servicio, en los formatos que se soliciten por parte del Ayuntamiento de Bilbao.

El **material fungible** para el desarrollo de las acciones grupales (bolígrafos, copias de documentos, papel, etc.) será asumido por la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del equipo humano las **plataformas/herramientas** pertinentes para una correcta **gestión del conocimiento interno**.

La empresa adjudicataria se hará responsable de la **actualización permanente del contenido del sitio web del servicio**.

La entidad adjudicataria se encargará de la revisión y actualización permanente del **protocolo interno** de atención y funcionamiento.

La entidad adjudicataria asumirá todos los **gastos de transporte y desplazamientos** correspondientes para la correcta ejecución de las actividades del servicio.

La entidad adjudicataria garantizará que la prestación del servicio se realice con el **equipamiento adecuado**, para que la atención de las personas usuarias se haga con **condiciones de seguridad y salud** para el equipo profesional (EPIs).

Se garantizará por parte de la entidad adjudicataria la **accesibilidad sensorial y cognitiva** al servicio, esto es, la documentación en lenguaje claro/lectura fácil, la comunicación multisoporte (visual y auditivo), la presencia de intérpretes de lengua de signos previa solicitud, y la adaptación del ritmo y contenido del servicio en función de las necesidades de la persona usuaria.

Si algún tipo de actividad se desarrollara en espacios no municipales, se garantizará la **accesibilidad física** de los mismos, esto es, facilidad para acceder mediante transporte público, no existencia de barreras físicas de acceso ni en el centro ni en las salas o aulas, así como barreras de acceso a su equipamiento (mesas, sillas, equipos de audio y vídeo).

La entidad adjudicataria realizará una **adecuada gestión y uso de los recursos materiales y/o informáticos** que la **Dirección de Modernización** ponga a su disposición, que son los siguientes:

- Los espacios municipales adecuados, habilitados y accesibles.
- El equipamiento mobiliario e informático necesario para el desarrollo de los servicios.
- El material fungible necesario para el correcto desarrollo del servicio.
- El sitio web del servicio.
- El protocolo de atención a la persona usuaria.
- El servicio de adaptación de documentación a Lenguaje Claro/Lectura Fácil.

3.4. ELABORACIÓN DE MATERIALES

Se debe contemplar e integrar la normativa respecto a la **perspectiva de género** en todo material que elabore dentro de este contrato.

En toda la producción de material entregable hay que tener en cuenta la **imagen de marca municipal**.

Los materiales elaborados y destinados a las personas usuarias se desarrollarán bajo los criterios del **Lenguaje Claro** y, a poder ser, de **Lectura Fácil**.

Se dispondrá para ello del servicio municipal servicio de adaptación de documentación a Lenguaje Claro/Lectura Fácil.

3.5. DATOS, MEMORIA E INFORMES

La entidad adjudicataria deberá organizar y sistematizar la información del servicio contratado, esto incluye el registro diario de la actividad. Este registro se llevará a cabo según modelo que se facilitará por el/la responsable municipal del equipo de seguimiento del contrato.

Asimismo, la adjudicataria deberá aportar cuantos datos e indicadores se soliciten así como elaborar cuantos informes se le precisen desde la Dirección de Modernización en relación con el servicio contratado o algún aspecto del mismo.

Al finalizar el año natural, la entidad adjudicataria deberá presentar una memoria final en euskera y castellano (en formato papel y digital) comprensiva de la actividad realizada, en la que deberá aportar una evaluación de la misma y propuestas para su mejora. La Dirección de Modernización podrá determinar la estructura y contenido de la memoria anual.

3.6. IDIOMA

La entidad adjudicataria deberá garantizar que todos los actos, actuaciones y documentación derivados del contrato se puedan realizar en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Por ello:

- Se garantizará el derecho de las personas usuarias a ser atendidas en las dos lenguas oficiales (euskera y castellano).
- Los impresos, escritos, memorias y notificaciones de uso público serán realizados en euskera y castellano.
- Los mensajes que no tengan destinatario determinado, es decir aquellos emitidos a través de contestador automático, serán en euskera y castellano, en ese orden.
- La rotulación tanto exterior como interior (avisos, carteles sobre funcionamiento, horario etc.) así como los folletos informativos estará en euskera y castellano.
- Se garantizará la atención a las personas usuarias en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco y que el euskera sea, al igual que el castellano, lengua

de servicio en sus relaciones con las personas usuarias, tanto en la atención telefónica como en la presencial.

Además, en caso de ser necesario por las características de la persona usuaria, la empresa adjudicataria deberá proveer de servicio de intérpretes de Lengua de Signos, tanto para la atención personal como grupal, previo aviso de 24 horas.

3.7. ENTREGABLES

La empresa adjudicataria, como resultado de los servicios prestados, deberá presentar, al menos, los siguientes entregables:

- Sitio web del servicio actualizado a fecha de entrega.
- Protocolo de atención a la persona usuaria actualizado a fecha de entrega.
- Materiales publicitarios (folletos, carteles, etc.).
- Informes, memorias, datos y bases de datos de actividad y otros documentos o herramientas cuya elaboración se haya solicitado dentro de este contrato.
- Actas de reunión: resumen de los acuerdos alcanzados en las reuniones mantenidas.
- Informe mensual de facturación.
- Informes de seguimiento: el objetivo de estos informes será tener un reflejo fidedigno del avance y el estado de los trabajos.
- Cualquier otra documentación y materiales elaborados según necesidades detectadas en el proyecto.

3.8. CALIDAD DEL SERVICIO

La entidad adjudicataria será la responsable de la calidad técnica de la atención realizada.

Así mismo, será la responsable de las consecuencias que se deduzcan para la Administración contratante o para terceros, por las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del servicio.

La entidad adjudicataria deberá efectuar un seguimiento y control de la correcta prestación del servicio por parte del personal contratado a través de los medios que se consideren oportunos.

La entidad adjudicataria posibilitará la participación del personal en la mejora continua del servicio. A estos efectos, mantendrá un registro de propuestas de mejora.

3.9. RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

La entidad adjudicataria deberá informar a las personas usuarias de la existencia del sistema de Gestión de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento de Bilbao.

Las quejas y sugerencias sobre el servicio se gestionarán conjuntamente entre la coordinación del servicio de la empresa adjudicataria y el/la responsable municipal del servicio.

Las quejas y sugerencias internas se gestionarán por la coordinación del servicio de la empresa adjudicataria y se notificarán al/la responsable municipal del servicio.

3.10. PROTOCOLO DE VIOLENCIA EXTERNA

La entidad adjudicataria elaborará un protocolo de gestión de violencia externa, que habrá de presentar a la Dirección de Modernización antes de la firma del Acta de Inicio, y que se ajustará a los criterios que determine la Dirección de Modernización, en su caso.

4. DIFUSIÓN DEL SERVICIO, DOCUMENTACIÓN Y DERECHOS DE IMAGEN

La representación externa, tanto a efectos de relación entre entidades, instituciones, organismos, personas etc. de carácter público y/o privado, como con los medios de comunicación, corresponde al Ayuntamiento de Bilbao. El incumplimiento de este punto conllevará las correspondientes sanciones, con independencia de las responsabilidades que se puedan generar en caso de que la entidad adjudicataria se atribuya funciones que no le son propias.

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

Asimismo, toda la información, documentación, programas informáticos y demás medios o datos que la Dirección de Modernización ponga a disposición de la adjudicataria, son propiedad del Ayuntamiento de Bilbao y no podrán ser utilizados o reproducidos más que en la medida que sea necesario para desarrollar los trabajos contratados, comprometiéndose el adjudicatario a devolverlos o destruirlos al finalizar el contrato.

En toda la documentación que se elabore en el desarrollo del contrato constará la titularidad municipal del servicio. La Dirección de Modernización indicará los logotipos que habrán de figurar en los documentos elaborados por la adjudicataria en relación con la gestión técnica del contrato.

En Bilbao, a 11 de noviembre de 2025