Expediente nº 2024-062404

Área JUVENTUD Y DEPORTE

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: SERVICIO DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PARA LA EMANCIPACIÓN JUVENIL, MOVILIDAD Y RETORNO

ELABORADO POR :



Firmado digitalmente por IZASKUN MURO
Fecha: 2024.12.10 08:36:23 +01'00'

SUBDIRECCION

Con el visto bueno de :

Directora del Área de Juventud y Deporte

IDOIA URIARTE ERCILLA - 30551389Y

Firmado digitalmente por IDOIA URIARTE ERCILLA - 30551389Y
Fecha: 2024.12.10 08:38:55 +01'00'

Fecha:

Noviembre 2024

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Como señala la Exposición de Motivos de la Ley 2/2022, de 10 de marzo, de Juventud, hasta la década de los 80 la trayectoria de las personas jóvenes se podía calificar como previsible, pasando de la etapa de formación a la etapa laboral, con una trayectoria profesional más o menos estable y progesiva que posibilitaba el acceso a una vivienda, habitualmente en propiedad y la posibilidad de plantearse un proyecto familiar.

Las transformaciones sociales que estamos viviendo en los últimos decenios han dado lugar a una sociedad caracterizada, de un lado, por la incertidumbre y de otro por las aternativas múltiples. El desempleo, la precariedad laboral y las dificultades de acceso a la vivienda, dibujan un futuro incierto para la generación mejor formada de nuestra historia, que tiene que sufrir el retraso de su proceso de emancipación. En la última década ha aumentado en un 28% la población bilbaína con estudios superiores, al tiempo que se ha retrasado la edad de emancipación (29,8 años en 2023, según la Encuesta de Necesidades y Demanda de Vivienda de 2023, que señala que tan solo el 31% de la población de la CAV de 18 a 34 años está emancipada).

Es preciso, por tanto, innovar para responder a los cambios en las expectativas, capacidades y oportunidades de las personas jóvenes; para apoyar el desarrollo de sus itinerarios vitales, cada vez más diversos, complejos y precarios; para facilitar, mediante políticas específicas de emancipación, la salida del hogar familiar y para asegurar el ejercicio efectivo de sus derechos a través de políticas transversales y sectoriales.

El art. 23 de la Ley de Juventud determina la creación de la Red Vasca para la Emancipación Juvenil, integrada por las actividades y servicios de las diferentes administraciones vascas, como medio para facilitar el proceso de emancipación a todas las personas jóvenes. La Red quiere actuar como herramienta, virtual y presencial, de información, orientación, intermediación, asesoramiento y acompañamiento integral, continuado y personalizado para la emancipación y la movilidad juvenil, incluyendo el retorno.

1.2. Para dar impulso a la Red y avanzar en los objetivos que favorezcan la emancipación juvenil, el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco y el Ayuntamiento de Bilbao suscribieron en 2022 un acuerdo de colaboración que, entre otros logros, posibilitó poner en marcha la primera oficina municipal de apoyo a la emancipación juvenil "GAZ Bilbao", encargada de la prestación presencial del **Servicio de Información, Orientación y Acompañamiento a la Emancipación Juvenil, Movilidad y Retorno**.

1.3. Objetivos del Servicio de Información, Orientación y Acompañamiento a la Emancipación Juvenil, Movilidad y Retorno:

- Objetivos generales: aumentar la tasa de personas jóvenes emancipadas residentes en Bilbao y reducir la edad media de emancipación, incidiendo en factores tanto objetivos (información) como subjetivos (empoderamiento personal y adquisición de habilidades para la emancipación).
- Objetivos operativos: que las y los jóvenes dispongan de información actualizada, cercana y de calidad en los ámbitos referidos, facilitando su acceso a los recursos disponibles en función de sus necesidades y expectativas, así como de otros apoyos personalizados (orientación, intermediación asesoramiento y acompañamiento), que de forma continuada y proactiva apoyen el diseño y despliegue de sus itinerarios vitales enfocados a la emancipación.

1.4. El Servicio se presta desde el equipamiento municipal de La Perrera, ubicado en Sabino Arana, 50, sin perjuicio de la posibilidad de programar actividades fuera de estas instalaciones.

2. OBJETO DEL CONTRATO

2.1. El objeto del contrato cuya prestación se desarrollará bajo la supervisión y dependencia del Área de Juventud y Deporte, en colaboración con el Gobieno Vasco como coordinador y promotor de la Red Vasca para la Emancipación Juvenil, consiste en la **gestión, atención y dinamización del Servicio de Apoyo a la Emancipación Juvenil, Movilidad y Retorno**, que tiene la finalidad de promover y facilitar el proceso de emancipación a todas las personas

jóvenes empadronadas, residentes o vinculadas con Bilbao por razón de nacimiento, estudios o cualquier otra que se considere relevante.

Quedan incluidas en el objeto del contrato las siguientes prestaciones:

2.1.1. gestionar y atender el servicio de información, orientación, intermediación, asesoramiento y acompañamiento integral y personalizado a jóvenes en sus itinerarios orientados a la emancipación. Esta prestación irá dirigida tanto a jóvenes que residan o se encuentren en Bilbao por cualquier circunstancia, como aquellas otras personas jóvenes que se plantean o están inmersas en un proyecto de movilidad o migración en los términos establedidos en el art. 20, y) apartado 4 de la Ley de Juventud. El servicio se prestará en coordinción con GAZ, depndiente del Gobierno Vasco, e incluye la colaboración en la gestión de las ayudas orientadas a facilitar la emancipación de las personas jóvenes.

2.1.2. diseñar y gestionar el programa de prácticas de formación en el ámbito de la organización municipal, conforme a los criterios que a tal efecto determine la Administración. Queda incluida en esta prestación las relaciones con los centros formativos y la supervisión y segimiento de los convenios educativos.

2.1.3. diseñar y ejecutar un programa anual de actividades dirigidas a los y las jóvenes con los siguientes objetivos:

- informar sobre recursos, convocatorias, programas, etc. de interés relacionados con los diferentes ámbitos vinculados a los procesos de emancipación: formación, vivienda, empleo, emprendimiento, movilidad, etc.,
- promover la cultura de la emancipación,
- descubrir y desarrollar su potencial, talento y habilidades para el empleo y desarrollo profesional,

Se trata de generar oportunidades para que los y las participantes conozcan las posibilidades académicas, profesionales o laborales que les ofrece el entorno para orientar su futuro y puedan mejorar sus habilidades personales, sociales y profesionales (autoconfianza, comunicación, creatividad, trabajo en equipo,…). Las actividades podrán ser de diversa naturaleza (talleres, cursos, convocatorias de

proyectos, conferencias, ferias, visitas, encuentros, etc). Deberán ser atractivas y tendrán en cuenta la diversidad de la población diana a que se dirige el servicio (edad, género, lugar actual de residencia, circunstancias personales, intereses diversos, etc). Para la definición, diseño y despliegue del programa, la entidad adjudicataria deberá habilitar procedimientos abiertos a la participación y propuestas de las personas jóvenes.

2.1.4. colaborar y participar en la gestión de la información y atención con el servicio GAZ dependiente del Gobierno Vasco, asi como con otros puntos de información y atención que habilite el Ayuntamiento en el termino municipal de Bilbao,

2.1.5. diseñar y llevar a cabo un Plan de Comunicación de las actividades del servicio. El Plan deberá contemplar, al menos, una campaña anul de difusión del servicio

2.1.6. diseñar y gestionar un observatorio local de emancipación juvenil. Constituye el objeto de esta prestación:

- conocer y posibilitar una actualización eficaz y permanente de la oferta de recursos para la emancipación, analizar su adecuación a las necesidades de los y las usuarias del Servicio y diseñar propuestas de mejora,
- diseñar y gestionar el cuadro de indicadores de seguimiento, resultado e impacto del Servicio en base a los requerimientos del Área de Juventud y Deporte,
- elaborar una panorámica de situación de la juventud bilbaína en ámbitos relacionados con la emancipación.

2.2. En lo referente a la prestación a que se refiere el apartado 2.1.1.:

- Se trata de un servicio gratuito, de acceso universal y atención presencial integrado en la Red Vasca para la Emancipación Juvenil prevista en el art. 23 de la Ley de Juventud y y actuará en conexión con el Servicio GAZ del Gobierno Vasco y en coordinación con la Red Vasca para la Emancipación Juvenil. La entidad adjudicataria deberá establecer espacios de coordinación y colaboración con otras iniciativas, programas y servicios vinculados a la emancipación juvenil, tanto de naturaleza pública como privada, siguiendo las instrucciones dadas por el Área de Juventud y Deporte.
- A los efectos de esta prestación se entiende por:

- información: la prestación por la que una o un profesional ofrece a la persona joven datos sobre alternativas en relación con su itinerario de emancipación, así como sobre recursos o apoyos disponibles para el desarrollo del itinerario previsto.
- asesoramiento: prestación por la que el o la profesional ofrece respuestas a consultas específicas que requieren de conocimientos y competencias en una determinada materia, en ocasiones solicitando el concurso o contraste con una o un profesional especializado. El Servicio prestará asesoramiento jurídico y fiscal vinculado a la emancipación y movilidad. Este asesoramiento actuará únicamente en respuesta a consultas formalizadas por escrito y no incluye el apoyo o representación en procesos o procedimientos administrativos o judiciales.
- orientación: apoyo profesional, directo, personalizado y de seguimiento que ofrece a las personas jóvenes asesoramiento y colaboración en el diseño de un proyecto e itinerario vital de transición orientado a la emancipación y/o movilidad, desde la realidad individual y expectativas de cada persona usuaria, a través de la escucha activa, el asesoramiento sobre la viabilidad de medidas de acción posibles, el codiseño de escenarios deseables y la información e identificación de recursos disponibles adecuados.
- intermediación: prestación por la que una o un profesional ofrece a la persona joven ayuda para acceder a los recursos o apoyos disponibles, sin que ello suponga sustituir las funciones y tareas propias de otros sistemas y servicios, salvo que asi lo determine la Administración en base a acuerdos de colaboración, encomiendas de gestión o similares.
- acompañamiento: prestación por la que una o un profesional realiza un seguimiento directo, personalizado y proactivo a los itinerarios de cada persona usuaria.

2.3. El Servicio, en función de sus diferentes actividades y prestaciones, está dirigido, a la población de 16 a 34 años que residan, trabajen o estudien en Bilbao o que deseen hacerlo, con independencia de su situación administrativa. El servicio tendrá acceso universal, con independencia de las circunstancias personales, de origen, sociales, económicas o administrativas de las personas usuarias, siempre de acuerdo con la capacidad y recursos del mismo.

2.4. Ámbitos de actuación del Servicio: todos aquellos que incidan en los procesos de emancipación juvenil. Entre otros y con carácter meramente indicativo, el Servicio actuará en los siguientes ámbitos: itinerarios formativos (áreas de formación reglada y no reglada), capacitación, empleo, emprendimiento, vivienda, recursos sociales y para la integración, movilidad. El Servicio también promoverá actividades y recursos para la adquisición de habilidades y competencias para la autonomía y el empoderamiento individual y social.

3. FUNCIONES DE LA ADJUDICATARIA

- Coordinar, dinamizar y prestar el **Servicio de Apoyo a la Emancipación Juvenil, Movilidad y Retorno** conforme a los objetivos y prestaciones referidos en las cláusulas anteriores.

  Además de la atención presencial, el servicio deberá garantizar el acceso telefónico y digital a través de la gestión de las herramientas informáticas que el Ayuntamiento ponga a su disposición tales como página web y redes sociales, debiendo garantizar la adjudicataria un lenguaje y estilo de comunicación adecuado al público joven al que se dirige.

- Recoger, sistematizar y analizar las necesidades, sugerencias y demandas que plantean los y las usuarias del servicio y proponer mejoras, actividades y nuevos proyectos. Para conocer sus necesidades y propuestas y de cara a mejorar el funcionamiento y prestaciones del servicio, con independencia de otras acciones, se organizará periódicamente (al menos una vez al año) procesos en formato focus group o similar con la participación de personas jóvenes que puedan ser público objetivo del mismo, de forma que se recojan sus opiniones y propuestas para su diseño final.
- Para la prestación de los servicios, la adjudicataria deberá gestionar un sistema de información, suficiente, adecuado y en constante actualización y actuar en conexión y coordinación con la Red Vasca para la Emancipación Juvenil y elaborar boletines con información relevante y actualizada para su posterior difusión a través de los canales municipales.
- Para la prestación del servicio, la entidad adjudicataria deberá llevar una gestión eficiente de usuarios y usuarias de las diferentes actividades y servicios prestados, debiendo encargarse también de la gestión de las inscripciones, dando cumplimiento a la normativa vigente en materia de protección de datos. La adjudicataria deberá establecer herramientas

adecuadas que permitan un seguimiento personalizado de las consultas y demandas de orientación, intermediación y acompañamiento.

- Gestión y ejecución del Plan de Comunicación referido al Servicio objeto del contrato. Corresponde al Área de Juventud y Deporte definir las bases del Plan, asi como su aprobación definitiva y supervisión. Deberá incluir el diseño de una estrategia para su presencia en la web BilbaoGazte y en sus redes sociales asociadas. El Plan y cualquiera de sus acciones deberá garantizar que tanto el Servicio municipal, como el programa de actividades se vinculen exclusívamente al Ayuntamiento de Bilbao y no a la entidad adjudicataria, todo ello sin perjuicio del reconocimiento a la coordinación y colaboración del Gobierno Vasco.
  Las labores de información, comunicación y relación con los y las usuarias del equipamiento, programadores/as, agentes y entidades relacionadas con l programación deberán cumplir la normativa vigente en materia de normalización lingüística y las instrucciones que a tal efecto le sean dadas por el Área de Juventud y Deporte
- Diseñar y gestionar el Observatorio local de Emancipación Juvenil.
- Promover oportunidades y acuerdos de colaboración con entidades públicas y privadas que contribuyan a la consecución de los objetivos del Servicio y, en todo cas coordinar su actividad con la Red Vasca para la Emancipación juvenil.

- Recepción de las solicitudes, quejas y sugerencias de las entidades y personas usuarias del Servicio, para su posterior derivación informada al Área de Juventud y Deporte.
- Gestión de los recursos humanos puestos a disposición de la ejecución del contrato, garantiando la correcta prestación de los servicios.
- Control y supervision de materiales, equipos e instalaciones que el Ayuntamiento ponga a disposición de la adjudicataria para la prestación del servicio y gestión de inventarios.
- Elaboración de una memoria anual e informes trimestrales de seguimiento y aquellos otros que con carácter puntual le sean demandados por el Área de Juventud y Deporte.
- Facilitar la coordinación con la Dirección del Contrato conforme a los criterios que determine la Administración.
- Apertura y cierre al público del Servicio, asi como la organización, gestión, prestación y supervision de las actividades que organice, incluida la gestión de espacios.

La entidad adjudicataria deberá actuar conforme a los criterios e instrucciones que dicte el Área de Juventud y Deporte, facilitando canales eficaces de comunicación y coordinación.

4. HORARIOS Y PERIODOS DE FUNCIONAMIENTO Y SEDE

4.1 Servicio de atención presencial: del 1 de enero al 31 de diciembre, salvo festivos y el mes de agosto:

lunes a jueves: de 10:00 a 13:30 y de 16:00 a 18:30

- viernes y primera quincena de julio: de 10:00 a 13:00.
- sábados, domingos, festivos, segunda quincena de julio y mes de agosto: cerrado

El Área de Juventud y Deporte podrá determinar o autorizar modificaciones en el horario y días de apertura y cierre del servicio y de su funcionamiento.

4.2 Programa de actividades y campañas: en función del programa de actividades aprobado por el Área de Juventud y Deporte a propuesta de la adjudicataria.

4.3. El Servicio tendrá su sede en el equipamiento municipal de La Perrera, ubicado en Sabino Arana, 50, desde la que se prestará la atención presencial. La entidad adjudicataria dispondrá para la prestación del servicio de una oficina situada en el citado equipamiento, dotada de mobiliario y equipos informáticos suficientes (puestos de trabajo, con impresora y fotocopiadora compartida; incluidos los consumibles asociados al funcionamiento de estos equipos) para la prestación del servicio. La entidad adjudicataria podrá disponer para el desarrollo de las actividades de los espacios de uso polivalente existentes en el equipamiento, sin perjuicio de la utilización de otros emplazamientos fuera del equipamiento cuando las actividades asi lo requieran.

El Área de Juventud y Deporte tendrá libre acceso a la oficina, instalaciones e información asociada al Servicio.

El Ayuntamiento habilitará para la atención del servicio un teléfono y una dirección de correo electrónico, asi como un espacio en la web BilbaoGazte como medios complementarios a la atención presencial.

Será por cuenta de la entidad adjudicataria el material fungible de oficina necesario para la prestación del Servicio.

5. PLAN DE ACCIÓN ANUAL

La propuesta del Plan de Acción deberá incluir los siguientes apartados:

5.1. Definición de una **estrategia** dirigida a la consecucuón de los objetivos del Servicio, con indicación de un cuadro de indicadores de proceso y de resultado.

5.2. **Propuesta de diseño, organización y funcionamiento del Servicio**. El Plan deberá incluir entre otros apartados que se consideren de interés:

- organización, gestión y funcionamiento del equipo humano: asignación de tareas (atención, planificación, coordinación, etc), funcionamiento del servicio de atención al público, planificación, organización y gestión de la programación, campañas y resto de actividades, coordinación con el servicio GAZ y con otras entidades colaboradoras, etc.. Sistema de sustituciones en casos de ausencia o enfermedad.
- plan de formación continua que se aplicará al personal para garantizar el buen funcionamiento del servicio,
- descripción, en su caso, de otros servicios dependientes o vinculados a la entidad adjudicataria que esta se compromete a poner a disposición de la ejecución del contrato, dentro del precio de adjudicación: características de los servicios, del personal que los atiende, funciones a desarrollar, nº de horas de dedicación de estos servicios al cumplimiento del contrato, modelo de coordinación con el Servicio municipal, etc.,
- propuesta de coordinación con los servicios municipales vinculados con la prestación del Servicio

- proceso y herramientas o medios de acompañamiento personalizado a las personas jóvenes en su itinerario vital, orientado a la emancipación,
- sistema para el seguimiento y atención de las consultas y demandas de los y las ususarias del servicio.

La entidad adjudicataria deberá integrar de forma sistemática y transversal los principios generales que recoge la Ley 2/2022, de 10 de marzo, de Juventud, en particular los relativos a la igualdad de oportunidades, accesibilidad, igualdad de género, interculturalidad y respeto a la diversidad y a la diferencia.

5.3. **Sistema para la recogida y tratamiento de la información** necesaria para la prestación del servicio y atención a los y las usuarias. Herramientas para el seguimiento personalizado de las consultas y demandas de orientación, intermediación o acompañamiento y para identificar y analizar demandas de las personas usuarias no atendidas y elaborar propuestas de mejora. Cuadro de indicadores de seguimiento, resultado e impacto del Servicio. La información recabada en la prestación del contrato será de la exclusiva propiedad del Ayuntaiento de Bilbao a todos los efectos y será utilizada a los fines del Servicio.

5.4. **Propuesta de programación anual.** La programación deberá responder a los aspectos y ámbitos de actuación del Servicio recogidos en la cláusula 2.4, teniendo en cuenta la especificidad y diversidad del público juvenil a que se dirige el Servicio y las propuestas realizadas por las personas jóvenes. Las actividades programadas deberán justificarse en base a necesidades detectadas o a objetivos concretos vinculados con el Servicio.

La programación tendrá en cuenta los horarios y espacios más adecuados, pudiendo ser desarrollada tanto en el equipamiento de La Perrera, como en otros espacios, asi como en el ámbito digital.

Las actividades serán atractivas, innovadoras y variadas (cursos, exposiciones, ferias, visitas, talleres, eventos, jornadas, encuentros,…) e incluirá actividades coorganizadas con jóvenes, asociaciones o colectivos juveniles u otros agentes sociales o directamente por ellos y ellas.

La entidad adjudicataria destinará a programación y comunicación un mínimo de 50.000 € (IVA excluido) del precio anual de adjudicación. Su ejecución se hará conforme a las previsiones contempladas en el Plan de Acción Anual y en su programación trimestral y deberá contar con la conformidad de la Dirección del contrato. Cualquier modificación que se pudiera plantear respecto a la planificación inicial deberá estar justificada y previamente autorizada.

5.5**. Estrategia informativa y de comunicación.** El Plan deberá contemplar una difusión adecuada a la diversidad de usuarios y usuarias y a las prestaciones del Servicio. Deberá incluir un cronograma anual de acciones informativas y de comunicación con la finalidad de llegar al mayor número de jóvenes y de entidades vinculadas con la juventud.

Entre otras acciones a desarrollar deberá contemplar:

- diseño, ejecución y difusión de un boletín bimensual,
- diseño y elaboración de contenidos para la web BilbaoGazte y las redes sociales asociadas,
- diseño y elaboración de cartelería, folletos y otras herramientas adecuadas para la difusión del Servicio y de la programación.
- diseño de una campaña anual para la difusión del servicio, teniendo en cuenta la diversidad de públicos objetivos

La entidad adjudicataria deberá garantizar con recursos propios que los contenidos y materiales destinados a la comunicación y difusión del servicio se realicen en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

5.6 **Estrategia participativa:** el Plan deberá contemplar herramientas y estrategias para implicar a la juventud en el diseño y ejecución de actividades y acciones de mejora continúa del Servicio y de su programación.

El Plan de Acción Anual deberá ser aprobado por el Área de Juventud y Deporte al inicio de la prestación del servicio y su ejecución deberá contemplar una programación trimestral, que deberá contar también con la conformidad de la dirección municipal del contrato.

En caso de prórroga del contrato se adaptará este Plan al nuevo periodo de vigencia.

5.7. **Diseño del Observatorio local de Emancipación**: cuadro de indicadores, herramientas de alimentación, emisión de informes, etc.

6. RECURSOS HUMANOS

6.1 Persona responsable del Plan de Acción: la entidad adjudicataria deberá nombrar a una persona con funciones de representaión y coordinación, que será responsable del personal adscrito por la adjudicataria a la correcta ejecución del contrato.

Esta persona se coordinará diretamente con el personal técnico del Área de Juentud y Deporte designado al efecto y desarrollará, deacuerdo a sus instrucciones y entre otras que sean necesarias para la correcta ejecución del contrato, las siguientes funciones:

- definición, coordinación, ejecución, seguimiento y evaluación del Plan de Acción,
- deberá estar disponible para la resolución de cualquier cuestión relativa a la ejecución del contrato y asistir a las reuniones a que sea ovocada para tal fin.

6.2 Además, la entidad adjudicataria pondrá a disposición del contrato un equipo de profesionales suficiente y capacitado en las prestaciones y ámbitos de actuación del Servicio, con formación y habilidades adecuadas para el cumplimiento de los objetivos del Programa y de sus diferentes prestaciones, teniendo en cuenta la diversidad inherente al público al que va dirigido.
Contemplará como mínimo:

2 Técnicos/as: a jornada completa. El desempeño de la jornada laboral de las/os 2 tecnicas/os estará vinculado a la sede de GAZ Bilbao (Sabino Arana, 50), sin perjuicio de los requerimientos que determinen la ejecución de la programación prevista.

TABLA DE PERFILES PROFESIONALES			
Responsabilidad en el contrato (funciones)	Titulación/Formación académica exigida	Experiencia mínima exigida	Idiomas (en su caso)
Responsable Plan Acción		2 años en en la gestión y coordinación de servicios dirigidos a la juventud.	título de euskera B2/ PL 2 o equivalente
2 técnicos/as	Formación académica adecuada que permita la pertenencia al Grupo profesional de nivel 2A del Convenio Colectivo de Intervención Social de Bizkaia que, tal y como indica, estará encargado de tareas que requieran altos niveles de complejidad y autonomía. Normalmente, aunque no exclusivamente, con formación universitaria (diplomatura o grados) en materias propias o relacionadas con la intervención social como, por ejemplo, Educación Social, Trabajo Social o Titulado en Intervención Social.	Experiencia mínima de 2 años en trabajos de información, asesoramiento y acompañamiento a la población joven (16 a 34 años) acorde a los fines del contrato.	título de euskera B2/ PL 2 o equivalente

La entidad adjudicataria llevará a cabo un plan de formación continua para los y las integrantes del equipo de trabajo que garantice la adecuada prestación del servicio. El plan de formación, que deberá especificar contenidos y número de dedicación por trabajador o trabajadora, deberá contar con la conformidad de la Dirección del Contrato.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de normalización lingüística, todo el personal deberá acreditar que cuenta con título de euskera B2 (equivalente a PL 2) o superior. Se aceptarán los títulos y certificados que acreditan el conocimiento del euskera recogidos en el 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.

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 conocimento 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 de la adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido; será por tanto la adjudicataria la única responsable de dicho personal, no teniendo, por tanto, vinculación jurídico-laboral alguna con el Ayuntamiento de Bilbao. Todo ello con independencia del control de la ejecución del contrato que corresponda.

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

7. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

7.1 Respecto al personal:

- La persona responsable del Plan de Acción a que se refiere la clausula 6, será la representante de la adjudicataria ante la Administración para todo lo relativo a aspectos

administrativos y del seguimiento de las obligaciones del contrato (Coordinador/a del Plan de Acción).

- Al día siguiente de la formalización del contrato, la entidad adjudicataria se personará en el Área de Juventud y Deporte para presentar la relación nominal y acreditación del personal adscrito al contrato, conforme a los términos de la oferta de la adjudicataria.
- En cumplimiento de lo establecido en el artículo 57 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, la entidad adjudicataria deberá presentar en el Área de Juventud y Deporte, antes de la firma del acta de inicio, las certificaciones negativas del Registro Central de delincuentes sexuales, de todo el personal que, por cualquier causa, pueda tener relación directa con menores durante la prestación del servicio. Asimismo, en caso de que durante la ejecución del contrato haya sustituciones, se presentarán igualmente estas certificaciones.

7.2. En los 15 días naturales siguientes a la fecha de inicio del contrato, la entidad adjudicataria deberá presentar el Plan de Acción sobre la base de la propuesta presentada en su oferta. Este Plan incluirá una propuesta de seguimiento y evaluación con indicadores de carácter mensual, trimestral y anual. El Área de Juventud y Deporte validará o modificará la propuesta presentada. Cualquier modificación que se pudiera plantear respecto a la planificación autorizada deberá estar justificada y previamente autorizada.

7.3. La empresa deberá garantizar la utilización del euskera como lengua vehicular en su relación con las personas usuarias.

La entidad adjudicataria deberá garantizar el uso de las dos lenguas oficiales en la Comunidad Autónoma de Euskadi e impulsará la normalización del uso del euskera en la prestación del servicio de atención personal y en el desarrollo de las actividades programadas.

Asimismo, todo el contenido y material que se genere a efectos de comunicación y difusión tendrá que ser bilingüe.

7.4. Gestión de cobros por inscripción en actividades: en caso de plantearse alguna actividad de la programación sujeta a tarifa, los/as usuarios/as abonarán directamente a la entidad adjudicataria el importe de la tarifa correspondiente. La entidad adjudicataria gestionará la recaudación en los términos que le sea requerido por el Ayuntamiento.

7.5. Medios materiales y demás medios puestos a su disposición por el Ayuntamiento: tratándose de un edificio municipal, el mantenimiento del edificio, sus instalaciones y equipos propios corresponde al Ayuntamiento. La adjudicataria seguirá el protocolo que establezca el Área de Juventud y Deporte para comunicar y hacer seguimiento de las incidencias que sobre el mantenimiento pudiera haber. Corresponde también al Ayuntamiento las labores de limpieza de las instalaciones.

La adjudicataria será responsable del buen uso de las instalaciones, maquinaria, aparatos, equipos informáticos y demás material que sea de propiedad municipal. Quedará obligada a su reparación o reposición cuando su pérdida o deterioro sea consecuencia directa de un uso inadecuado.

En ningún caso podrá ceder a terceros llaves, materiales o equipos de propiedad municipal.

7.6. Plan de Comunicación: corresponde a la entidad adjudicataria la ejecución del mismo, conforme a lo indicado en este pliego, en coordinación con la adjudicataria del contrato de actualización de la plataforma digital y de las RRSS de BilbaoGazte para las acciones de difusión de la programación.

7.7. Plan de Autoprotección del equipamiento de La Perrera: deberá cumplir y hacer cumplir el Plan.

7.8. Otras obligaciones

- Realizar reportajes fotográficos y/o de video o similar de las actividades organizadas desde la programación del Servicio, respectando a tal efecto la legislación vigente.
- Identificar como actividades municipales las actividades que se realicen en ejecución del contrato, tanto si se realizan en el equipamiento de La Perrera, o fuera de el. En toda la documentación que se elabore durante el desarrollo del contrato se hará constar la titularidad municipal del servicio y, en su caso, la colaboración del Gobierno Vasco siguiendo al respecto las instrucciones dadas desde la Dirección del contrato.
- Participar de cuantos procesos de evaluación/mejora se determinen.