

Expediente nº 2026-030992

Área Derechos Humanos, Convivencia, Cooperación e Interculturalidad

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: SERVICIO CONSISTENTE EN LA ASISTENCIA AL OBSERVATORIO DE LA CONVIVENCIA PARA LA ATENCIÓN Y GESTIÓN, A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN, DE CONFLICTOS COMUNITARIOS

ELABORADO POR: EL JEFE DE LA SECCIÓN DE CONVIVENCIA E INTERCULTURALIDAD

Con el visto bueno de: DIRECCIÓN DEL ÁREA DE DERECHOS HUMANOS, CONVIVENCIA, COOPERACIÓN E INTERCULTURALIDAD

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS CONSISTENTE EN LA ASISTENCIA AL OBSERVATORIO DE LA CONVIVENCIA PARA LA ATENCIÓN Y GESTIÓN, A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN, DE CONFLICTOS COMUNITARIOS

1.- ANTECEDENTES

El incremento de conflictos y problemas de índole comunitario en nuestra sociedad es continuo y evidente, por ello las Administraciones Locales están impulsando cada vez con más frecuencia acciones dirigidas a favorecer la convivencia y el civismo.

En este contexto es donde el Ayuntamiento de Bilbao está interesado en buscar sistemas y herramientas basadas en el dialogo y utilizadas en todos los ámbitos en lo que hay relaciones entre personas: familia, comunidad, educación... como son los servicios de prevención y mediación que cuentan con investigaciones que avalan sobradamente su eficacia, al objeto de poder ofrecer a la ciudadanía un servicio de atención de conflictos, entendiendo como tal el conjunto de actividades que, a través de procesos voluntarios, están encaminadas a ayudar a las partes implicadas en un conflicto a alcanzar un acuerdo que pueda paliar o minimizar los efectos negativos de tal situación.

La Delegación del Área de Derechos Humanos, Convivencia, Cooperación e Interculturalidad ha hecho de la prevención el eje de su política de gestión de la convivencia en Bilbao tanto por razones de eficiencia en la gestión de los recursos públicos como por la propia afección hacia los intereses tutelados, de tal suerte que aquellos conflictos que fueren evitados entrañan una menor lesividad social, por un lado y por otro, una economía de medios afectos a su resolución redundando, en consecuencia, en un mayor valor añadido por empleo de los mismos para otras tareas. Resulta obvio que dicha política presenta enormes ventajas, de ser factible, en cuanto al atractivo de la ciudad como espacio de convivencia y de actividad económica.

Dentro de esta política es evidente que múltiples conflictos no obtienen satisfacción con la mera aplicación del derecho sancionador e inclusive, el mero tratamiento de estas cuestiones desde la legislación puede agravarlos. Por ello, la mediación o gestión de tales situaciones que la realidad social insiste en demostrar existentes puede evitar un consumo ineficiente de los recursos públicos, contribuyendo, además, a un clima de entendimiento, tolerancia y convivencia.

2.- OBJETO DEL CONTRATO

En base a lo anterior, constituye el objeto del contrato la prestación al Observatorio de la Convivencia de un servicio de atención y gestión, a través de la mediación, de conflictos comunitarios relativos a la utilización del espacio y mobiliario público, así como de conflictos de convivencia en Comunidades de Vecinos que trasciendan de la esfera privada, teniendo alcance comunitario o generando alarma social.

En definitiva, bajo los requisitos anteriormente expuestos, se tratarán aquellos conflictos que fueren calificados como susceptibles de lesionar intereses públicos, igualmente amparados por el Derecho Público, cuya resolución no resulte factible en su raíz por la mera aplicación de la Ley.

Las tareas que desempeñará la entidad adjudicataria se concretarán en la conciliación de intereses o hábitos contrapuestos con el objetivo de evitar consecuencias de mayor gravedad, tanto por la intervención directa del personal bajo su dependencia como por asistencia y asesoramiento al Área de Derechos Humanos, Convivencia, Cooperación e Interculturalidad del Ayuntamiento de Bilbao.

No se trata de un servicio de mediación generalista, destinado a proporcionar cauce a cualquier tipo de disconformidad, sino de un recurso de última instancia para abordar situaciones de alta complejidad que exceden la capacidad de intervención ordinaria de los recursos municipales competentes y que implican un riesgo significativo para la convivencia.

Asimismo, podrán realizarse prestaciones relacionadas con el ámbito de la promoción de la convivencia, conforme a las necesidades y a demanda de esta Administración, mediante la adjudicación de sucesivos contratos en ejecución del acuerdo marco en el que son parte el adjudicatario de la licitación y el Ayuntamiento de Bilbao, y cuyo objeto es fijar las condiciones a las que han de ajustarse estos contratos susceptibles de adjudicación durante el periodo de duración del contrato de servicios. Dichas prestaciones corresponderían a funciones de consultoría (propuesta de actuaciones e iniciativas que favorezcan la gestión de conflictos y la promoción de la convivencia que no estén previstas por las Áreas municipales, diseño de programas vinculados con gestión de conflictos o promoción de la convivencia que sean necesarios o convenientes para abordar circunstancias que estuviesen sucediendo en el Municipio de Bilbao, etc.).

El programa se alinea con la iniciativa “Bilbao Balioen Hiria / Bilbao Ciudad de Valores”, reforzando varios de sus ejes fundamentales a través de su acción, como el respeto a la convivencia, el diálogo y el acuerdo, la corresponsabilidad y el compromiso cívico, y la justicia social y la equidad.

3.- ALCANCE DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR

3.1.- EN MATERIA DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS Y DE MEDIACIÓN VECINAL

De acuerdo con el objeto del contrato, el desarrollo de las funciones de atención y gestión de conflictos y de mediación vecinal se realizará en las siguientes líneas:

a).- Servicio de mediación

Comprende labores de información, derivación y atención directa a conflictos de carácter vecinal y comunitario conforme a los criterios y prioridades que a tal efecto determine el Observatorio de la Convivencia.

Concretamente, los conflictos a los que pueden referirse dichas labores son los de carácter comunitario relativos a la utilización del espacio y mobiliario público, y los de convivencia en comunidades de vecinos/as que trasciendan de la esfera privada, teniendo alcance comunitario o generando alarma social.

El procedimiento de mediación, como método de intervención, es uno de los que toman como base de actuación el conflicto, estando dirigidos a la consecución de

acuerdos que permitan transformarlo. Presenta como especificidad la actuación en el procedimiento de un profesional experto en transformación de conflictos que ayuda a las personas implicadas a conseguir una solución aceptable, con la premisa de que exista voluntad de las partes para llegar a acuerdos.

El servicio se ofrecerá preferentemente desde los Centros Municipales de Distrito, donde se atenderá la demanda ciudadana, por vía telefónica, correo electrónico y en su caso, con carácter presencial, conforme a la organización que a tal efecto determine el Observatorio de la Convivencia y en línea con los criterios de mejora de la atención a la ciudadanía establecidos por el Ayuntamiento de Bilbao. El servicio se deberá garantizar en las dos lenguas oficiales tanto de manera oral como escrita.

Circunstancialmente y en atención a la naturaleza del conflicto, la asistencia podrá ser prestada desde otros emplazamientos fijados al efecto, ubicados, en todo caso, en el término municipal de Bilbao. Será por cuenta de la entidad adjudicataria los gastos de desplazamiento del personal de que de ella dependa.

El servicio se prestará en coordinación directa con el Observatorio de la Convivencia.

b).- Servicio de atención y gestión de conflictos

Comprende los apartados que se especifican a continuación:

a).- Asistencia técnica en prevención y atención de conflictos.

Incluye el asesoramiento que pueda solicitar el Observatorio de Convivencia, ante cualquier conflicto, para dicha unidad administrativa o para cualquier entidad o persona que el responsable del Observatorio determine.

Incluye igualmente la atención directa a conflictos que determine el Observatorio de Convivencia, aun no cumpliendo con los criterios para ser atendidos a través de mediación, pudiéndose en tal caso impulsar procedimientos de negociación, facilitación de procesos, etc.

En cualquier actuación, se establecerá un control sobre el procedimiento y un seguimiento de los casos.

b).- Asesoramiento y coordinación de los Equipos de Gestión de Conflictos existentes o que puedan crearse con integrantes de varias Áreas y servicios municipales, al objeto de aumentar la eficacia en la detección, análisis y gestión de los conflictos comunitarios que puedan generar alarma social mediante la coordinación de la labor de diversos agentes públicos.

c).- Realización de propuestas para la identificación y diseño de iniciativas o planes de intervención comunitaria.

Este punto guarda relación con la detección de situaciones que afectan a grandes grupos, con especial impacto, para poder intervenir con carácter más preventivo que paliativo. En consecuencia, se trata de detectar los lugares propicios para continuar/diseñar planes de acción específicos.

d).- Realización de otras prestaciones requeridas por el Observatorio de Convivencia relacionadas con el objeto del contrato.

e) Todos los servicios previamente mencionados se deberán garantizar en las dos lenguas oficiales.

c).- Asistencia para la captación y gestión de subvenciones y ayudas en el ámbito de la promoción de la convivencia.

El ámbito de intervención para la promoción de la convivencia, así como para la prevención y gestión de conflictos, está cada vez más desarrollado y es objeto de apoyo desde diversas instancias de las Administraciones Públicas. Por tanto, existen distintas convocatorias y líneas de financiación que se convocan y a las que la entidad municipal puede optar para aumentar la actuación en esta materia.

De esta manera, una de las labores a desarrollar será la identificación, captación y gestión de este tipo de ayudas con la finalidad de revertir en el reforzamiento de los servicios municipales.

De cara a la gestión más eficaz de los recursos evitando solapamientos en la intervención, se establecerá la coordinación y complementariedad de las labores desarrolladas en base a este contrato con otros servicios de mediación sectoriales existentes en el Municipio como el Servicio de mediación de conflictos en comunidades de vecinos del parque de Viviendas Municipales de Bilbao, o el Servicio de atención y gestión a través de la mediación de conflictos vecinales y de convivencia en comunidades del parque público de vivienda o asimilado gestionado por Alokabide.

Para garantizar la fluidez, el seguimiento y la mejora continua, se establece el siguiente sistema de coordinación:

- **Reuniones de seguimiento presenciales** con periodicidad mensual (o inferior en caso de necesidad a demanda del Observatorio de la Convivencia) entre el equipo de mediación y las personas de referencia del organismo gestor. La agenda tipo de estas reuniones será la siguiente:
 - Revisión del estado de los casos activos.
 - Análisis de los nuevos casos derivados.
 - Evaluación de los casos cerrados en el último mes.
 - Detección de patrones o problemáticas recurrentes que puedan requerir una acción preventiva por parte del Observatorio de la Convivencia.
- **Informes de actividad:** para facilitar el seguimiento de la ejecución de estas líneas de trabajo por parte de la persona responsable del Observatorio de la Convivencia, así como la adaptación de los criterios de intervención en función de las necesidades detectadas, la entidad adjudicataria presentará informes trimestrales y un informe anual con el siguiente contenido:
 - Listado de casos gestionados en el servicio de mediación (nuevos, en seguimiento y cerrados, así como tipología de los mismos).

- Listado de casos gestionados en el servicio de atención y gestión de conflictos (nuevos, en seguimiento y cerrados, y su tipología).
 - Mapa de casos activos que permita analizar la evolución por Distritos y barrios del Municipio.
 - Análisis cualitativo, evaluación de los objetivos alcanzados y propuestas de mejora.
- **Canal de comunicación directo:** se mantendrá un canal de comunicación ágil y permanente para poder consultar los casos atendidos, realizar consultas urgentes o atender incidencias imprevistas. La forma será por medios telemáticos mediante una aplicación informática interna de la propia empresa a la que se pueda acceder mediante claves que la empresa facilite. Esta herramienta debe cumplir con todas las medidas de seguridad que se corresponden con la normativa aplicable de Protección de Datos Personales.

Todos los informes que se publiquen en la página web del Ayuntamiento de Bilbao deberán entregarse en las dos lenguas oficiales.

3.2.- EN MATERIA DE PRESTACIONES EN EJECUCIÓN DE ACUERDO MARCO

Se trata de funciones de consultoría, en todo caso relacionadas con la gestión de conflictos o la promoción de la convivencia, incluyendo los conceptos que se especifican a continuación:

- Diseñar programas vinculados con la gestión de conflictos o promoción de convivencia que sean necesarios o convenientes para abordar circunstancias que estuviesen sucediendo en el municipio de Bilbao.
- Proponer actuaciones e iniciativas que favorezcan la gestión de conflictos y la promoción de la convivencia que no estén previstas por las Áreas municipales.
- Diseñar criterios de seguimiento y evaluación compatibles con los programas informáticos municipales de gestión de equipos.
- Diseñar actuaciones e intervención en conflictos complejos.
- Asesorar y asistir técnicamente en estas áreas al personal municipal.
- Elaborar protocolos para facilitar la coordinación tanto interna en el ámbito municipal como con otras entidades o agentes. Se deberán elaborar en las dos lenguas oficiales.
- Elaborar manuales vinculados con estas temáticas y dirigidos tanto al personal municipal como a la ciudadanía o cualquier otro destinatario/a que se considere necesario. Se deberán elaborar en las dos lenguas oficiales.
- Supervisar casos de mediación entre los y las técnicas que realicen la misma.

4.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS Y DE MEDIACIÓN VECINAL

1. El servicio no será de acceso directo a solicitud de la ciudadanía, sino que los casos deben ser derivados por el Área de Derechos Humanos, Convivencia, Cooperación e Interculturalidad.
2. El Observatorio de la Convivencia establecerá, en función de las necesidades del servicio, los criterios de determinación de horarios y sistemas de atención y asistencia, así como de distribución de tareas del personal adscrito al contrato, atendiendo, en todo caso, a las determinaciones establecidas en los pliegos y en la oferta que resulte adjudicataria del contrato.
3. El servicio se prestará a lo largo del año, salvo en el mes de agosto. No obstante, existirá un servicio de guardia para la atención de emergencias durante dicho mes, que deberá garantizar el uso de las dos lenguas oficiales.
4. La entidad adjudicataria deberá intervenir directamente en los conflictos de diversa índole que el Observatorio le encomiende, atendiéndolos de modo adecuado, usando para ello las diversas metodologías que la transformación de conflictos pone al servicio de estos, aplicando la más eficaz y conveniente a cada proceso y situación planteada.

De cara a la ejecución de estas prestaciones, encuadradas en el servicio de atención y gestión de conflictos, se requiere por tanto una fase de diagnóstico, el cual posibilitará decidir la metodología más adecuada: según intensidad del conflicto, punto de escalada y voluntad de las partes, el procedimiento a seguir podrá ser el de mediación, negociación, facilitación de procesos, etc.

5. La entidad adjudicataria ha de emplear el euskera y el castellano en la rotulación, en las comunicaciones por megafonía y en los documentos que genere la prestación de servicios que ofrezcan (informaciones, publicidad, anuncios, documentos de oferta de servicios, impresos).
6. Cuando la actividad a desarrollar implique contacto con las personas usuarias, la empresa adjudicataria deberá estar en disposición de prestar ese servicio tanto en castellano como en euskera, debiendo atender a las personas en la lengua oficial que éstas elijan. Para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos lingüísticos de la ciudadanía, el contratista deberá contar en el equipo encargado de la prestación del servicio con una cantidad suficiente de efectivos con adecuada capacitación lingüística en euskera. Así mismo, se garantizará la atención en las lenguas vehiculares (inglés y francés) en aquellas ocasiones que así se requiera.

7. La entidad adjudicataria no adquiere con el contrato derechos de exclusividad respecto a las tareas y funciones que constituyen el objeto del contrato, pudiendo la Administración requerir servicios a otras empresas o entidades.
8. El adjudicatario tiene como obligación contractual esencial la adopción de todas las medidas necesarias para evitar cualquier situación que pudiera poner en peligro el adecuado desarrollo de las funciones que tiene encomendadas al servicio del Observatorio de la Convivencia por incidencia de vínculos o intereses compartidos con otras personas o entidades, y cualquier circunstancia que pueda conducir a un conflicto de intereses durante la ejecución del contrato tendrá que comunicarla de inmediato por escrito al responsable del contrato, debiendo aplicar inmediatamente todas las medidas correctoras que resulten necesarias. El responsable del contrato tendrá la facultad de verificar la idoneidad de tales medidas, pudiendo exigir la adopción de medidas adicionales en un plazo determinado.
9. Al 31 de diciembre la entidad adjudicataria presentará una memoria de las intervenciones realizadas conforme a las indicaciones que a tal efecto le sean dadas por el Observatorio de Convivencia. La memoria se entregará en las dos lenguas oficiales cuando se publique en la página web del Ayuntamiento de Bilbao.
10. La adjudicación del contrato conlleva la obligación de identificar claramente el servicio y cuanta documentación se pueda generar, haciendo expresa mención a su condición de servicio municipal dependiente de la Delegación del Área de Derechos Humanos, Convivencia, Cooperación e Interculturalidad del Ayuntamiento de Bilbao, con la utilización del logotipo correspondiente autorizado por ésta.
11. La elaboración de cualquier material que se realice como servicio municipal, previamente a su edición, se pondrá en conocimiento de la Delegación del Área de Derechos Humanos, Convivencia, Cooperación e Interculturalidad.
12. La entidad adjudicataria, así como su personal, deberá respetar en todo caso la normativa aplicable de Protección de Datos Personales.

5.- EQUIPO DE TRABAJO Y MEDIOS MATERIALES ADSCRITOS A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La entidad adjudicataria deberá adscribir a la ejecución del contrato a un equipo formado por los siguientes perfiles profesionales con las siguientes funciones:

TABLA DE PERFILES PROFESIONALES			
Responsabilidad en el contrato (funciones)	Titulación/Formación académica exigida	Experiencia mínima exigida	Idiomas (en su caso)
Coordinación del servicio y supervisión del equipo de trabajo	Titulación Universitaria Nivel 2 del MECES en tales como, a título enunciativo, sin carácter exclusivo ni excluyente, Derecho, Sociología, etc	3 años en mediación comunitaria, gestión de conflictos o promoción de la convivencia 3 años en supervisión y coordinación de los equipos de trabajo en servicios de idéntica o similar naturaleza a la del objeto de este contrato	Euskera B2 o equivalente, según normativa europea
3 Técnicos/as en mediación y gestión de conflictos	Titulación Universitaria Nivel 2 del MECES en tales como, a título enunciativo, sin carácter exclusivo ni excluyente, Derecho, Sociología, etc	3 años en mediación comunitaria, gestión de conflictos o promoción de la convivencia	Euskera C1 o equivalente, según normativa europea

La comprobación y verificación del cumplimiento de estos requisitos se realizará con carácter previo a la valoración de las ofertas.

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

- La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado según valores especificados en la oferta, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, dará lugar al requerimiento a la adjudicataria de adopción de medidas para su corrección.
- Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, o resulten incidencias respecto a la correcta ejecución del servicio, se pondrá en conocimiento de la adjudicataria para adopción de medidas para su corrección.
- Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una persona del equipo designada en la oferta lo comunicará por escrito con 15 días de antelación exponiendo los cambios realizados y adjuntará datos de perfil equivalente que adscribirá para sustitución

Los medios humanos aportados por el 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.

Las prestaciones propias del servicio de atención y gestión de conflictos y de mediación vecinal serán desempeñadas por las personas integrantes del equipo a demanda de la Administración de lunes a viernes dentro del tramo horario de 10:00 a 18:00 horas y con una dedicación total estimada de 1.200 horas efectivas anuales. Además, existirá un servicio de guardia para la atención de emergencias en horarios no laborables, así como en el mes de agosto.

La entidad adjudicataria deberá poner a disposición del Ayuntamiento soportes tecnológicos actualizados de la información y datos que faciliten el tratamiento y la explotación por el personal del Observatorio.

La entidad adjudicataria deberá designar una persona que será la responsable e interlocutora con el Ayuntamiento (Delegación del Área de Derechos Humanos, Convivencia, Cooperación e Interculturalidad) para todas aquellas tareas y servicios que conlleve la gestión material del contrato.

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.

6.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

a) GENERALES: Son de cargo de la empresa adjudicataria todos los gastos necesarios para la completa realización del servicio contratado: trámites preparatorios y de formalización del contrato, materiales e instalaciones, medios instrumentales, recursos humanos, Seguridad Social, tributación, responsabilidades y seguros de todo tipo, y las demás cargas y obligaciones de cualquier índole correspondientes, todas las cuales asume la entidad desde el momento de la adjudicación definitiva, además de cualesquiera otras nacidas del contrato o de la participación en la licitación.

Corresponde a la entidad adjudicataria la obtención de todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la realización de la prestación, así como los certificados de calidad y acreditaciones a los que se comprometa en su oferta.

La entidad adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para el Ayuntamiento de Bilbao o para terceras personas de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, de la forma establecida en el art. 311 de la Ley de Contratos del Sector Público.

Hasta que transcurra el plazo de garantía, la empresa adjudicataria responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere, sin que sea eximente ni le dé derecho alguno que representantes de la Administración los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

La empresa adjudicataria deberá prestar, sin derecho a cargo suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo, informativas, etc. Esta obligación se mantendrá hasta la finalización del período de garantía.

b) **RECURSOS HUMANOS:** La entidad deberá contar con personal suficiente y cualificado para las tareas que se deben desarrollar en ejecución del presente contrato.

Las personas empleadas por la entidad adjudicataria se encontrarán incluidas en el sistema de la Seguridad Social o similar y de alta en el régimen que corresponda a la modalidad contractual vigente entre las partes, durante el tiempo que dure la vinculación laboral que se establezca.

La empresa adjudicataria está obligada al cumplimiento de las disposiciones legales en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad e higiene en el trabajo, quedando el Ayuntamiento de Bilbao exonerado de responsabilidad por este incumplimiento.

c) **PERSONA RESPONSABLE:** La entidad adjudicataria deberá nombrar una persona responsable, que durante todo el periodo de cumplimiento del contrato esté disponible para solucionar las eventuales incidencias que surjan en su ejecución. Asimismo, deberá asistir a cuantas reuniones se le convoquen. Dicha persona tendrá poder suficiente para tomar en nombre de la empresa las decisiones oportunas, sin que las mismas puedan verse afectadas por falta de capacidad decisoria, ya sea legal o formal, siendo la interlocutora válida para todos los asuntos relativos al contrato.

d) **PREVENCION DE RIESGOS LABORALES.** En todo caso, se deberán cumplir cuantas obligaciones deriven de la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales, configurando los instrumentos legalmente establecidos para la adecuada aplicación de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales derivados de la actividad desarrollada en virtud del presente contrato, siendo la entidad adjudicataria la única y exclusiva responsable del cumplimiento de las referidas obligaciones y por ello de las consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las mismas.

e) **USO DE LENGUAJE NO SEXISTA.** La entidad adjudicataria en todos los documentos, publicidad, imágenes o materiales que elabore empleará un lenguaje no sexista, atendiendo a los criterios marcados en este sentido por el propio Ayuntamiento de Bilbao. En el caso de que la empresa adjudicataria subcontrate la ejecución de determinadas partes del contrato, la obligación que se deriva.

g) **USO DE LAS LENGUAS OFICIALES.** La entidad adjudicataria deberá proporcionar su prestación respetando el derecho de la ciudadanía a ser informada en cualquiera de las dos lenguas oficiales y garantizará que el euskera, al igual que el castellano, sea lengua de servicio y de trabajo.

Si para la elaboración del resultado objeto del contrato hubieran de desarrollarse actividades que impliquen relación directa con la ciudadanía, se deberá atender a la lengua oficial de elección del ciudadano o ciudadana, debiendo garantizar el uso de ambas lenguas oficiales en todos los soportes o actividades que sirvan de base a esa relación (encuestas, cuestionarios, grupos de discusión...)

Para ello, el contratista o subcontratista deberá destinar al desempeño de las funciones que tengan relación directa con la ciudadanía la cantidad apropiada de efectivos capacitados para el desarrollo de dichas funciones en euskera.

h) SUBCONTRATACIÓN DE TAREAS. La entidad adjudicataria podrá subcontratar la realización de algunas prestaciones previstas en el presente pliego, pero para ello será necesario en todo caso la comunicación previa al responsable del contrato, así como ajustarse a lo establecido en la carátula del pliego de cláusulas administrativas particulares.

No obstante, existen actividades esenciales o críticas del objeto del contrato que deben ejecutarse por el contratista principal. Así, no podrán ser objeto de subcontratación las labores que conlleven una relación directa con las personas usuarias, ni aquellas que estén directamente relacionadas con la organización y gestión de los Equipos de Gestión de Conflictos, así como la coordinación con otros recursos y servicios públicos.

i) DOCUMENTACIÓN. La adjudicación del contrato conlleva la obligación de la utilización del o de los logotipos correspondientes autorizados por el responsable del contrato.

j) UBICACIÓN DE OFICINAS. La empresa adjudicataria deberá contar, al menos, con una oficina abierta en Bilbao o su entorno inmediato (Gran Bilbao), de forma que se posibilite la realización de cuantas reuniones sean necesarias, permitiendo la agilidad en la coordinación de los trabajos, a fin de que se garantice una correcta y eficaz ejecución del contrato.

k) MEDIO AMBIENTE. En caso de que se considere necesaria la impresión de documentos o que el Área de Derechos Humanos, Convivencia, Cooperación e Interculturalidad lo solicite expresamente (como informes de trabajo, documentos para reuniones, etc.), la adjudicataria deberá:

- Reducir en lo posible el número de impresiones ajustándolas al máximo a las necesidades (número de participantes en una reunión, etc.) para que no haya copias sobrantes.
- Utilizar papel 100% reciclado (mínimo 65% post-consumo). Sólo se podrá utilizar papel no reciclado para planos no imprimibles en DIN A4 o DIN A3, u otros usos que requieran tipos de papel para los que no existe papel en calidad reciclado en el mercado. En estos casos, el papel deberá contener por lo menos un 20% de fibra de madera de bosques con gestión sostenible y/o reciclada.
- Imprimir los documentos a doble cara, en blanco y negro (el color sólo se utilizará en casos en los que no se pueda interpretar en blanco y negro), a 2 o más páginas por cara (cuando sea conveniente y se garantice su inteligibilidad), con la mínima encuadernación posible y sin tapas de plástico (para facilitar su reciclaje).
- Los documentos finales se entregarán preferentemente en formato electrónico por correo electrónico o a través de servidor.

l) CONFIDENCIALIDAD. Todos los trabajos realizados con el siguiente contrato, así como la información a la que con ellos se acceda, tendrán carácter confidencial, no pudiendo la entidad contratada utilizar ni proporcionar a terceros información alguna sin autorización escrita del Ayuntamiento.

La parte contratada queda obligada a poner todos los medios a su alcance para cumplir la legislación vigente sobre la confidencialidad de los datos de la documentación custodiada.

m) **DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.** La utilización por la entidad adjudicataria de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado, que pueda resultar precisa para el cumplimiento del contrato, se efectuará con observancia de lo dispuesto en el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y al artículo 33 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como la Ley 16/2023, de 21 de diciembre, de la Autoridad Vasca de Protección de Datos. La adjudicataria no podrá aplicar o utilizar los datos automatizados de carácter personal que obtenga por razón de contrato con fin distinto al que figura en el mismo.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal tratados deberán ser entregados al Ayuntamiento de Bilbao. La entidad adjudicataria deberá destruir los suyos, salvo que medie autorización escrita del Ayuntamiento de Bilbao motivada por la posibilidad de ulteriores servicios, en cuyo caso, se podrán almacenar con las debidas condiciones de seguridad, por un periodo de cinco años.

n) **DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL:** Todos los derechos de propiedad intelectual y de “copyright” que se puedan derivar de los trabajos objeto del contrato serán de la propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Bilbao, obligándose las partes a otorgar el documento oportuno cuando éste sea necesario para la debida constancia pública de este hecho.

o) **OTRAS OBLIGACIONES:** La entidad adjudicataria deberá prestar, sin derecho a pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo, informativas, etc. Asimismo, la Administración podrá requerir la realización de otros productos similares de los elementos descritos anteriormente, que no supongan incremento de costes para la adjudicataria.

La entidad adjudicataria en el momento de suscribir el Acta de Inicio deberá presentar relación nominal y acreditación del perfil profesional del personal adscrito al contrato.

19 de junio de 2026

CARLOS
REGIDOR MAZO
- 20182428C
- 20182428C

Firmado digitalmente por
CARLOS REGIDOR MAZO
- 20182428C
Fecha: 2026.06.25
12:46:15 +02'00'

El Jefe de la Sección de Convivencia e Interculturalidad

MONICA
HERNANDO
O PORRES
-
30653035S

Firmado digitalmente por
MONICA
HERNANDO
PORRES -
30653035S
Fecha: 2026.06.25
12:53:52 +02'00'

VºBº

La Directora del Área