

Expediente nº 2026-035483

Área JUVENTUD Y DEPORTE

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: SERVICIO DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PARA LA EMANCIPACIÓN JUVENIL, MOVILIDAD Y RETORNO GAZ BILBAO (Oficina Otxarkoaga)

ELABORADO POR :

JEFA DE NEGOCIADO DE SECRETARÍA TÉCNICA

AHINIZE
CRESPO JAIRO
- 45668549W

Firmado digitalmente
por AHINIZE CRESPO
JAIRO - 45668549W
Fecha: 2026.06.09
12:13:28 +02'00'

Con el visto bueno de:

DIRECTORA DEL ÁREA DE JUVENTUD Y DEPORTE

IZASKUN MURO
FRIAS - 16598525T

Firmado digitalmente por IZASKUN
MURO FRIAS - 16598525T
Fecha: 2026.06.09 12:19:16 +02'00'

Fecha:

Junio 2026

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 en nuestro entorno se podía calificar como previsible, pasando de la etapa de formación a la etapa laboral, con una trayectoria profesional más o menos estable y progresiva 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 alternativas y situaciones múltiples. El desempleo y/o las condiciones laborales, los procesos migratorios, y las dificultades de acceso a la vivienda, dibujan un futuro incierto para la juventud a la hora de afrontar su proceso de emancipación.

Es preciso, por tanto, innovar para responder a los cambios experimentados en las expectativas, los perfiles, 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 o la estabilización de la experiencia de la vida autónoma y para asegurar el ejercicio efectivo de sus derechos a través de políticas transversales y sectoriales.

- 1.2. 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 actúa 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.

- 1.3. En marzo de 2023 y fruto de la colaboración con el Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico, se pone en marcha GAZ-Bilbao, el servicio municipal de atención presencial, orientación y acompañamiento para la emancipación juvenil, movilidad y retorno.

Desde aquella fecha hasta diciembre de 2025, GAZ-Bilbao ha registrado un total de 5.111 consultas, con una frecuencia mensual que ha ido incrementándose desde las 39 consultas

mensuales en 2023, hasta alcanzar las 262 en 2025, con un nivel de fidelización también en aumento (el 64% de las consultas proceden de jóvenes que utilizan el servicio de forma recurrente). Las consultas más frecuentes versan sobre la emancipación residencial y proceden mayoritariamente de jóvenes con estudios terciarios (grado universitario o superior).

Además de la atención individualizada, GAZ-Bilbao programa talleres y actividades sobre cuestiones vinculadas con la emancipación (hasta la fecha se han organizado 125 actividades que han contado con la participación de 1.685 jóvenes) y en 2025 ha puesto en marcha el programa GAZ Abian, para promover la “cultura de la emancipación” entre estudiantes de bachiller o últimos cursos de Formación Profesional media. En 2025 el programa ha llegado a 63 centros educativos y ha contado con la participación de 1.357 estudiantes.

1.4. El art. 5 de la Ley vasca de Juventud establece que las Administraciones Públicas deberán actuar en base a principios como el de la igualdad de oportunidades, procurando la integración plena e inclusión de las personas jóvenes de origen extranjero y la atención a las situaciones de desprotección, exclusión, pobreza o riesgo u otras situaciones de vulnerabilidad. Así y para el caso que ahora nos ocupa, el art. 20 determina que estas administraciones deberán adoptar medidas concretas para que los jóvenes en situación de pobreza y exclusión social pueda disfrutar de cada uno de los servicios del Sistema Vasco de Juventud y de la Red Vasca para la Emancipación Juvenil.

1.5. Otxarkoaga cuenta con una población de 10.521 habitantes (el 31% menor de 30 años). La edad media ronda los 43 años y casi 1 de cada 5 personas ha nacido en el extranjero. Esta circunstancia, unida a la importante presencia de la comunidad gitana, da muestra de la diversidad y riqueza cultural del barrio.

La renta familiar media se encuentra entre las más bajas de la ciudad (29.103€ respecto a la renta media de Bilbao de 53.052€) y el nivel de estudios de la población se encuentra también por debajo de la media: 6 de cada 10 personas adultas no han pasado de la primera etapa de secundaria y solo 1 de cada 5 tiene estudios superiores.

La población activa en 2023 era de 5.014 personas, con un índice de paro del 26,2%. En 2025 el 11,7% de los y las vecinas del barrio son perceptores de la RGI, es decir, más del doble porcentual de la media de la ciudad.

1.6. En 2024, fruto de una importante obra de rehabilitación del antiguo CEIP Ramón y Cajal, se pone en marcha el centro Ramoni, consolidando con ello el proyecto de promoción juvenil e intervención comunitaria que ha venido desarrollando la Asociación Tendel en el barrio de Otxarkoaga. Esta asociación gestiona el equipamiento en régimen de colaboración con el Ayuntamiento de Bilbao. Desde su puesta en marcha, Ramoni se ha convertido en un referente para la juventud del barrio y de su zona de influencia, impulsando, en colaboración con el Área de Juventud y Deporte, un programa transversal en políticas de juventud que abarca los ámbitos de la emancipación, la participación y la promoción de jóvenes de 12 a 35 años.

1.7. En base a lo anterior, el Área de Juventud y Deporte, en colaboración con el Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico han considerado oportuno abrir un servicio de atención presencial vinculado a la Red GAZ y que desarrolle su actividad en coordinación con el servicio municipal que opera actualmente en La Perrera, reforzando con ello el programa de atención personal GAZ-Bilbao y ampliando el foco de atención a juventud bilbaína en temas vinculados con la emancipación.

1.8. Objetivos del Servicio municipal de Información, Orientación y Acompañamiento a la Emancipación Juvenil, Movilidad y Retorno GAZ Bilbao:

- 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.
- Objetivos particulares de la oficina de Otxarkoaga de GAZ Bilbao: esta oficina actuará en coordinación con la que está actualmente en funcionamiento en La Perrera, adecuando la programación a las circunstancias concretas de los y las potenciales usuarios y usuarias del servicio.

- 1.9. El Servicio se prestará desde el centro Ramoni, ubicado en el nº 3 de la calle Larrakoetxe en el barrio de Otxarkoaga, 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 y en colaboración con el Gobierno 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. En el proceso de emancipación se deberá tener en cuenta las especiales circunstancias concurrentes en cada usuario o usuaria acuda al servicio.

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 establecidos en el art. 20, y) apartado 4 de la Ley de Juventud. El servicio se prestará en coordinación con la oficina de GAZ Bilbao de La Perrera y en el entorno del Programa GAZ, dependiente del Gobierno Vasco,
- 2.1.2. identificar y promover alianzas y redes de colaboración con otras iniciativas y entidades públicas o privadas que contribuyan a la consecución de los objetivos del servicio,
- 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: regularización administrativa respecto a los requisitos de residencia y trabajo,

hábitos saludables, competencias sociales y para el empleo, idiomas, formación, vivienda, empleo, emprendimiento, movilidad, etc.,

- promover la cultura de la emancipación,
- descubrir y desarrollar su potencial personal y social, talento y habilidades para el empleo, el empoderamiento personal y social y el desarrollo profesional,

Se trata de generar oportunidades para que los y las participantes conozcan las posibilidades socio comunitarias, 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, circunstancias administrativas, 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, así como con otros puntos de información y atención que habilite el Ayuntamiento en el término municipal de Bilbao,
- 2.1.5. diseñar y llevar a cabo una Estrategia de Comunicación de las actividades del servicio. El Plan deberá contemplar, al menos, una campaña anual de difusión del servicio,

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 y personalizada, integrado en la Red Vasca para la Emancipación Juvenil prevista en el art. 23 de la Ley de Juventud 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 así 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 de integración social, itinerarios formativos (áreas de formación reglada y no reglada), capacitación, empleo, emprendimiento, vivienda, recursos sociales y comunitarios, 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.
- Diseñar y gestionar un Cuadro de Mando que incluya la relación de indicadores pertinentes para analizar la marcha del servicio e incorporar las correcciones necesarias que permitan la consecución de los objetivos previstos.
- elaborar una panorámica de situación de la juventud vinculada a los objetivos del servicio y el ámbito de influencia de la oficina de Otxarkoaga.
- 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, así 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 exclusivamente 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 la 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

- Promover oportunidades y acuerdos de colaboración con entidades públicas y privadas que contribuyan a la consecución de los objetivos del Servicio municipal y, en todo caso coordinar su actividad con la oficina de La Perrera, siguiendo las instrucciones del Área de Juventud y Deporte.
- 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, garantizando la correcta prestación de los servicios.

- Control y supervisión 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, así como la organización, gestión, prestación y supervisión 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: salvo los días festivos y mes de agosto,

- Mañanas de 10:00 a 13:00: miércoles, viernes y sábados
- Tardes de 16:00 a 19:00: martes y jueves

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, a propuesta justificada de la entidad adjudicataria,

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 Ramoni, ubicado en el número 3 de la calle Larrokoetxe, 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. 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 así lo requieran.

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

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 consecución 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 la oficina de La Perrera y, en general, 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, n.º de horas de dedicación de estos servicios al cumplimiento del contrato, modelo de coordinación con el Servicio municipal, etc.,
- propuesta de coordinación con el resto de los servicios municipales e institucionales 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 usuarias 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 Ayuntamiento 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 los equipamientos de La Perrera y Ramoni como en otros espacios, así como en el ámbito digital, debiendo en todo caso la adjudicataria coordinarse con Tendel para la adecuada gestión de los espacios.

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 35.000,00 € (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. Para ello, utilizará los canales y medios de difusión de BilbaoGazte. Asimismo, la entidad adjudicataria deberá coordinarse con el Área de Juventud y Deporte para la planificación y ejecución de las acciones comunicativas.

El Plan 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 continua 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. Propuesta de mobiliario y equipos técnicos necesarios: la entidad adjudicataria dispondrá de un presupuesto máximo de 10.000,00 € (IVA excluido) para la adquisición de mobiliario y equipos técnicos necesarios para la puesta en marcha del servicio. Estas compras serán previamente autorizadas por el Área y serán propiedad del Ayuntamiento. Este importe se le abonará a la entidad adjudicataria previa justificación del gasto realizado.

5.8. Evaluación: cuadro de indicadores, herramientas de alimentación, emisión de informes, etc. en coordinación con el Área de Juventud y Deporte

6. RECURSOS HUMANOS

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

Esta persona se coordinará directamente con el personal técnico del Área de Juventud y Deporte designado al efecto y desarrollará, de acuerdo con 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 convocada 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:

1 Técnico/a: a jornada completa. El desempeño de la jornada laboral del/la técnico/técnica estará vinculado a la sede de GAZ Bilbao oficina de Otxarkoaga, sin perjuicio de los requerimientos que determinen la ejecución de la programación prevista.

Responsabilidad en el contrato (funciones)	Titulación/Formación académica exigida	Experiencia mínima exigida	Idiomas
Responsable Plan Acción		2 años en la gestión y coordinación de servicios dirigidos a la juventud.	Título de euskera B2/ PL 2 o equivalente
1 técnico/a	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.	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, teniendo en cuenta lo siguiente:

- 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 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 cláusula 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. 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.

La adjudicataria será responsable del buen uso de las instalaciones, maquinaria, aparatos 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.

7.5. 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.

7.6. Plan de Autoprotección del equipamiento Ramoni: deberá cumplir y hacer cumplir el Plan.

7.7. Otras obligaciones

- Realizar reportajes fotográficos y/o de video o similar de las actividades organizadas desde la programación del Servicio, respetando 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 Ramoni, o fuera de él. 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 coordinación y evaluación o mejora se determinen.