

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE
LOS PROGRAMAS, SERVICIOS Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN DE
LA DEPENDENCIA, PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA Y
PARTICIPACIÓN SOCIAL EN LOS CENTROS BIZAN DEL SERVICIO DE
PERSONAS MAYORES**

**DEPARTAMENTO DE POLITICAS SOCIALES
SERVICIO DE PERSONAS MAYORES**

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	1/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

1. FUNDAMENTACIÓN	3
2. DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD	6
3. OBJETO DEL CONTRATO	7
4. RELACIÓN DE CENTROS E INSTALACIONES	8
5. PERSONAS DESTINATARIAS	9
5.1 Personas mayores de Vitoria-Gasteiz	9
5.2 Personas mayores por barrios	11
5.3 Personas usuarias	12
6. ACTUACIÓN DE BIZAN	14
6.1 Principios de actuación	14
6.2 Fundamentos básicos de la actuación	14
6.3 Estructura organizativa	24
6.4 Metodología de actuación	25
6.5 Actuación en red	26
6.6 Líneas de actuación	27
6.7 Uso de los espacios	30
6.8 Descripción de los servicios y programas	31
6.9 Calendario y horarios	55
7. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA	65
8. PRECIOS	80
9. PAGO DE SERVICIOS NO REALIZADOS	81
10. DIFUSIÓN DE LAS ACTIVIDADES	81
11. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	81

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	2/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

1. FUNDAMENTACIÓN

El envejecimiento forma parte del **itinerario vital**, el cual determina, en gran medida, las diferentes formas de envejecer de las personas y de las sociedades. Existe amplia evidencia científica sobre la influencia en el envejecimiento de los modos de vida, de los determinantes sociales y psicológicos de la salud, de las oportunidades de acceso a la información y de un amplio conjunto de factores que van a predecir, en gran manera, la calidad de vida durante la vejez y el mantenimiento de la autonomía de las personas.

Cada vida es diferente, cada forma de entender el mundo es diferente y por lo tanto el envejecimiento como parte del ciclo vital de cada persona es heterogéneo. Hay tantas formas de envejecer como personas. No hay un único modelo de envejecimiento.

Tradicionalmente los estudios sobre la vejez se han centrado en los problemas que se suponen inherentes al proceso de envejecimiento, asociando envejecimiento exclusivamente a la idea de declive. Así, desde un punto de vista individual, la preocupación fundamental ha sido prevenir o remediar las pérdidas que puedan comprometer la salud, el bienestar o la autonomía de las personas mayores.

En la sociedad actual, la publicidad y la cultura de la imagen tienen una gran relevancia, la juventud es un valor al alza y, por el contrario, la vejez es ocultada y negada. Hay estudios que confirman que niños y niñas entre 5 y 12 años consideran que las personas mayores son inútiles, pasivas e incapaces de cuidarse de sí mismas. Esta **imagen negativa del envejecimiento** se convierte en una expectativa de su propia vejez, lo que les hace sentirse mal pensando en ellos mismos como personas mayores. Absorben de su entorno, desde edades muy tempranas el estereotipo y esa creencia tan negativa de la vejez. Y cuando van creciendo, el estereotipo se refuerza por los medios de comunicación y la publicidad, que proyectan una imagen poco realista de las personas mayores¹.

Estamos hablando del **edadismo** que la OMS² define como los estereotipos (cómo pensamos), los prejuicios (cómo nos sentimos) y la discriminación (cómo actuamos) hacia las personas o hacia nosotras mismas. Puede suceder a las personas en cualquier momento de la vida, si bien hay que destacar que una de cada dos personas en todo el mundo son edadistas hacia las personas mayores.

La discriminación por edad tiene consecuencias graves para la salud física y mental, el bienestar social y los derechos humanos de las personas. Afianza una imagen antigua, sesgada, con predominio de aspectos negativos, que está en el origen de la marginación o exclusión que las personas mayores padecen en muchos ámbitos.

La discriminación por edad se puede combatir, y tres estrategias han demostrado su efectividad para abordarla: La política y la legislación, las actividades educativas y las intervenciones intergeneracionales.

El estudio sobre la percepción que la ciudadanía de Vitoria-Gasteiz tiene de las personas mayores y de los Centros socioculturales de mayores (actualmente denominados BIZAN) realizado en 2018, confirmó la existencia de estereotipos en varios ámbitos. Se percibe a las personas mayores como pasivas, con escasa creatividad, aisladas, con comportamientos rígidos e inflexibles y necesitadas de apoyos para resolver los problemas cotidianos. Se asocia vejez a dependencia y enfermedad.

La realidad nos indica todo lo contrario. **El perfil de las personas mayores del siglo XXI ha cambiado** respecto a generaciones anteriores. Cada vez más personas

¹ Paloma Navas. Especialista en medicina preventiva y doctora en salud pública

² OMS (2021). Informe mundial sobre el edadismo

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiatzatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	3/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

pueden disfrutar durante más años de un envejecimiento saludable "El envejecimiento saludable consiste en desarrollar y mantener a edades avanzadas la capacidad funcional que hace posible el bienestar. La capacidad funcional viene determinada por la capacidad intrínseca de una persona (es decir, por la combinación de todas sus capacidades físicas y mentales), por el entorno en el que vive (entendido en su sentido más amplio e incluyendo el entorno físico, social y político) y por las interacciones entre ambos." (OMS (2020). Década de envejecimiento saludable 2020-2030. Pág.3).

Los datos así lo indican; la mayor parte de la población de más de 60 años la constituyen personas activas y con buena salud. En Euskadi casi dos tercios de los mayores de 55 años califican su estado de salud como bueno o muy bueno (74,2%), como regular (10%) y el 6,9 % como malo o muy malo. El 89,7% de las personas de 65 a 79 años puede realizar por sí mismas las actividades básicas de autocuidado (aseo, vestido, alimentación...) e instrumentales (comprar, usar teléfono, gestión de la medicación,...) para la vida diaria.

Lo común es que las personas mayores sean creativas, activas y bien adaptadas personal y socialmente. La mayoría tienen una vida social rica, con amistades y realizan de forma frecuente actividades lúdico-recreativas, físicas y deportivas.

Las personas mayores son un pilar fundamental de los cuidados en el entorno familiar. El 18% de las personas de 65 años se ocupa de manera habitual del cuidado de sus nietas y nietos. También se ocupan de los cuidados de otros miembros de la familia con diferentes necesidades y grados de dependencia (parejas, hijos/as, padres/madres...). El género es otro factor importante, siendo las mujeres las principales cuidadoras si bien se viene observando un aumento en el número de hombres cuidadores.

La satisfacción vital, valoración global que la persona hace sobre su vida en base a los logros y expectativas no disminuye con la edad. Además disponen de medios económicos, formación y mayor nivel cultural.

No obstante, no hay que olvidar que hay personas mayores que necesitan ayuda, tienen pocos recursos y mala salud.³

Dentro de este marco es importante resaltar la necesidad de ofrecer cuidados en los entornos y espacios que utilizan habitualmente las personas mayores, en este caso en BIZAN, para favorecer su permanencia en el domicilio. Desarrollar acciones preventivas y comunitarias que les cuiden (es decir, que ayuden a hacer la vida más fácil, más amable, más comprensible y satisfactoria). Es por ello oportuno hacer adaptaciones de los recursos que ya tenemos para enriquecer la calidad de la atención y colaborar con los servicios sociales en su intervención social y acercarnos aún más a los objetivos de amigabilidad, atención centrada en las personas y en las relaciones. Y cuidar asimismo a las personas que cuidan, la mayoría mujeres y mayores de 60 años.

Otros aspectos a destacar en el momento actual y que pueden incidir de manera negativa en una adecuada calidad de vida en la vejez son las situaciones de soledad y la brecha digital.

La soledad, entendida como una experiencia subjetiva de malestar generada por la discrepancia entre las relaciones sociales o el apoyo social que se desea y aquel del que se dispone. Es un fenómeno multifactorial y que afecta a las personas en cualquier momento del ciclo vital. Puede llegar a tener un alto impacto negativo en la salud física y mental de las personas.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	4/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

Vivir sola/o, tener más de 80 años, tener problemas económicos, mala salud y/o discapacidad y bajo nivel de estudios suponen factores de riesgo.³ Las cifras que se plasman en los diferentes estudios podrían no reflejar la realidad existente debido al estigma que existe todavía en relación a la soledad y a declarar sufrirla de manera pública.

La brecha digital supone una realidad para algunas personas mayores constatándose notables diferencias en relación al uso de internet siendo las personas de edades más avanzadas y las mujeres quienes utilizan internet en menor proporción y frecuencia. Teniendo en cuenta que a día de hoy se ha incrementado su uso para realizar muchas de las actividades instrumentales para la vida diaria (solicitar una cita médica, contactar con la administración, realizar trámites bancarios,...) esta situación supone una desventaja y un riesgo de exclusión para algunas de ellas.

Por otra parte, las investigaciones sobre la jubilación han mostrado las transformaciones que han sufrido los mayores en la representación social. Mientras que en 1980 la jubilación era valorada de forma negativa, en pleno siglo XXI la jubilación se vive mayoritariamente como una oportunidad, que ofrece también nuevas posibilidades y ocasiones de aprendizaje, crecimiento y desarrollo personal, de adquirir o mantener hábitos saludables; para unas personas es una ocasión de viajar, de cultivar la amistad, y de hacer aquello que no fue posible anteriormente. En definitiva, construir un proyecto vital para dar sentido, para orientar y planificar un periodo de la vida que puede llegar a abarcar unos 20 o 25 años, teniendo en cuenta la esperanza de vida alcanzada en las poblaciones occidentales actuales.

Actualmente están introduciéndose en la sociedad términos como economía de plata (silver economy) o nuevas longevidades. Esto forma parte de un proceso de visibilización y puesta en valor de las personas mayores, además de un planteamiento global de los cambios que se han de implementar ante el aumento del número de personas mayores con autonomía, buena salud, larga perspectiva de vida, con perfiles socioeducativos más altos y con una cultura del ocio y la participación más desarrollada que en generaciones anteriores.

Además destaca la gran heterogeneidad social y de perfiles por lo que no podemos hablar de un único modelo de envejecimiento y todo plantea el reto de dar respuesta desde lo comunitario a lo individual.

Cada vez son más las experiencias que permiten a las personas mayores tener el papel social que les corresponde.

Es importante que cambie la imagen social del envejecimiento y la vejez. Es necesario llevar al convencimiento de toda la sociedad, incluidas las propias personas mayores, de que envejecer no significa solo pérdidas y riesgos, sino también compensaciones y logros. Dar valor a esta etapa de la vida como un tiempo de transformación y cambio, no únicamente de acomodación⁴. Un tiempo en el que es necesario contar con objetivos personales y colectivos que permitan mantener en sentido de vida.

³ Estudio sobre las condiciones de vida de las personas de 55 y más años en Euskadi, 2020

⁴ "Mayores del siglo XXI: acompañando su evolución desde la radio". Loles Díaz Aledo en "Nuevas miradas sobre el envejecimiento". IMSERSO 2009

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua Fecha y Hora	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	5/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

2. DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DE BIZAN

BIZAN es uno de los recursos del **Departamento de Políticas Sociales** del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para atender a las personas mayores.

Fundamenta su actuación en el objetivo general que persigue: "contribuir a mantener a las personas mayores en su entorno natural durante el mayor tiempo y en la mejor situación posible, ayudando a garantizar unas condiciones de vida normalizadas".

Las personas quieren residir en su domicilio frente a otras alternativas de alojamiento fuera de su casa, aumentando aún más esta preferencia, en las personas mayores de 80 años. Y para ello deben contar con recursos adecuados en el domicilio y en el entorno.

Por consiguiente, la actuación se orienta a la atención a la vulnerabilidad, entendida como la necesidad de protección y cuidado que toda persona puede tener a lo largo de su vida, a crear ambientes de cuidado y de promoción de la autonomía y de modos de vida saludables. Dentro de este trabajo se pone especial foco en la prevención de la dependencia y lograr un envejecimiento activo, asegurando su participación social, a través de iniciativas de solidaridad entre generaciones y poniendo en valor su conocimiento y experiencia, para lograr una imagen social realista como ciudadanía activa.

Bajo esta premisa el **Servicio de personas mayores pretende:**

- Fomentar y facilitar la participación de las personas mayores en la sociedad.
- Fomentar entre la población mayor actividades de formación, participación, ocio y voluntariado.
- Promover hábitos de vida saludables.
- Establecer medidas preventivas para evitar la aparición de procesos que crean dependencia.
- Promover el apoyo a familias cuidadoras de personas mayores.
- Ofrecer alternativas de alojamiento a las personas mayores cuando la permanencia en su domicilio habitual no es posible.
- Colaborar con entidades asociativas que trabajan con las personas mayores y sus familias.

Para conseguir los objetivos mencionados, el Servicio de personas mayores cuenta con una serie de **recursos y programas** articulados en torno a los siguientes ejes de intervención:

- Programas y servicios comunitarios: BIZAN y programas comunitarios.
- Programas y servicios destinados a mantener a la persona mayor en su entorno (comedores, servicios de atención diurna, Maiteki: apoyo a familias cuidadoras).
- Alojamientos: viviendas comunitarias y apartamentos tutelados.
- Servicios sociales de cuidados en BIZAN

BIZAN es una red de centros que son puntos de información y lugares de encuentro destinados a la convivencia, la relación, formación y la participación de las personas mayores donde se contribuye a la creación y mantenimiento de hábitos de vida saludable y a fomentar las relaciones interpersonales y grupales, con el fin de evitar la soledad y promover la participación del colectivo en el desarrollo sociocomunitario, siendo un recurso para las personas mayores, sus familias y la comunidad.

En ellos, ubicados en los distintos barrios y en conexión con otros equipamientos y agentes sociales, culturales y deportivos del municipio, se ofrecen servicios, programas y actividades que pretenden mejorar su calidad de vida, fomentar su desarrollo personal y social, facilitar un ocio valioso y hacer efectiva su integración y participación social.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	6/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

BIZAN lidera la innovación para dar respuesta a las necesidades de las personas mayores y los cambios sociales que se están viviendo en Vitoria-Gasteiz. Es un recurso reconocido y bien valorado. Desde esta red de centros se desarrollan de una forma integral y coordinada programas para ofrecer alternativas a las personas mayores que les permita desarrollar un proyecto de vida activo, prevenir la dependencia y mantener la calidad de vida, favoreciendo sus oportunidades de desarrollo para una vida saludable, participativa y plena. BIZAN está presente en la vida social de los barrios, colaborando y liderando proyectos comunitarios.

BIZAN info – Espacio de información mayor

Desde julio de 2023 se ha puesto en marcha un nuevo espacio, **BIZAN info**, de información para personas mayores de 60 años, personas de su entorno y profesionales sobre recursos sociales, prestaciones, ocio, salud, participación... Además ofrece servicios para favorecer el encuentro entre personas que comparten intereses, la participación social, y la colaboración con agentes y otras entidades.

Cuenta con una serie de programas propios:

- Información
- Orientación y seguimiento personalizado
- Panel de quedadas
- Programa de preparación a la jubilación
- Infoteca
- Viajeteca
- Club de idiomas
- Grupo de encuentro

Además desde la oficina se gestionan programas transversales a toda la red y se da apoyo a los procesos de comunicación de BIZAN.

BIZAN se ha desarrollado y evolucionado a lo largo de más de 40 años lo que ha permitido integrar las claves del envejecimiento activo: las ideas, principios y líneas de actuación recogidos por la ley 12/2008 de 5 de diciembre de servicios sociales del País Vasco, la red mundial de ciudades amigables de personas mayores y la estrategia vasca con las personas mayores 2021-2024 de Gobierno Vasco.

Por matizar el concepto, la Organización Mundial de la Salud define el envejecimiento activo como el “proceso en que se optimizan las oportunidades de salud, participación y seguridad a fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen”. (OMS 2002)

BIZAN ha desarrollado herramientas y procesos que le permiten adaptarse a la evolución poblacional, al nuevo papel de las personas que envejecen y ser coherentes con los modelos de acción social que surgen para dar respuesta a esos cambios de la ciudadanía.

Para ver la oferta completa de servicios y programas se puede consultar la Web: www.vitoria-gasteiz.org/bizan

3. OBJETO DEL CONTRATO

Así las cosas y a través del presente pliego se definen las condiciones para la ejecución y desarrollo de los servicios y programas de los centros BIZAN se trata de la contratación de una empresa que realice de forma integrada y coordinada la programación, prestación, control y evaluación de los servicios de información y acogida, hemeroteca, cafetería, comedor, peluquería, podología, infoteca, programa de animación sociocultural, programa sociomotriz y otros complementarios.

Servicios y programas objeto del contrato:

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	7/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

- Servicio de información y acogida para la red de 16 centros.
- Servicio de información y orientación para la oficina BIZAN info.
- Servicio de hemeroteca para la red de 16 centros.
- Servicio de cafetería y otros complementarios para la red de 16 centros.
- Servicio de comedor para 12 centros: Abetxuko, Arana, Ariznabarra, Coronación, El Pilar, Los Herrán, San Prudencio, Txagorritxu, Zaramaga, Lakua-Arriaga, San Martín y Sansomendi.
- Servicio de peluquería para 10 centros: Arana, Ariznabarra, Coronación, El Pilar, Lakua-Arriaga, San Cristóbal, San Martín, Sansomendi, Txagorritxu y Zaramaga.
- Servicio de podología para 8 centros: Arana, Coronación, Lakua-Arriaga, San Cristóbal, San Martín, San Prudencio, Txagorritxu y Zaramaga.
- Infoteca en Lakua-Arriaga, San Martín y BIZAN info
- Programa de animación sociocultural para 17 centros.
- Programa sociomotriz: programa de prevención de caídas para 16 centros y sala Simón Bolívar y 18 parques de salud: Abetxuko, Arana, Aranzabarra, Ariznabarra, Coronación, El Pilar, Ibailakua, Judimendi, La Florida (Bizan info), Lakua-Arriaga, Landázuri, San Cristóbal, San Martín, Sansomendi, Txagorritxu y 3 parques en Zaramaga.

Las empresas licitadoras deberán presentar un proyecto de actuación teniendo en cuenta la realidad del colectivo en Vitoria-Gasteiz; perfil de las personas usuarias (tramos de edad, sexo, distribución por barrios...); necesidades detectadas; intereses; oferta sociocultural y recursos de la ciudad y en cada zona de actuación..., actividades y acciones para alcanzar los objetivos; sistema de seguimiento y coordinación y así como el resto de aspectos que se recogen en este pliego técnico.

Las líneas de actuación de este pliego técnico establecen los servicios y programas que se desarrollan en la red de Centros BIZAN. La mayoría de los servicios y programas tienen definidos el calendario de atención. Para los servicios de podología, programa sociomotriz, programa de animación sociocultural, coordinador/a y técnicos/as en animación sociocultural las empresas licitadoras harán una propuesta que recoja el calendario y horario de atención.

4. RELACIÓN DE CENTROS E INSTALACIONES BIZAN EN LOS QUE SE DESARROLLA EL CONTRATO.

Los centros BIZAN y otras instalaciones en las que se desarrolla el contrato son:

1. BIZAN ABETXUKO	Plaza. Cooperativa, 8 s/n	945 16 26 61
2. BIZAN ARANA	Aragón, 5	945 16 14 06
3. BIZAN ARANBIZKARRA	Sierras Alavesas, 1	945 16 14 11
4. BIZAN ARIZNABARRA	Castillo Zaitegui, 1	945 16 14 14
5. BIZAN CORONACION	Portal de Arriaga, 14	945 16 14 20
6. BIZAN EL PILAR	Venezuela, 9	945 16 14 37
7. BIZAN JUDIMENDI*	Cola y Goiti, 7	945 16 14 38
8. BIZAN LAKUA-ARRIAGA	Francisco Javier Landáburu, 1	945 16 14 18
9. BIZAN LANDAZURI	José Landázuri, 17	945 16 14 41
10. BIZAN LOS HERRÁN	Los Herrán, 3	945 16 14 56
11. BIZAN SAN CRISTÓBAL	José Uruñuela, 11	945 16 14 43
12. BIZAN SAN MARTÍN	Pintor Vera-Fajardo 3-5-7	945 16 14 40
13. BIZAN SAN PRUDENCIO	Francia, 35	945 16 14 20
14. BIZAN SANSOMENDI	Avenida Los Huetos 22-24	945 16 14 49
15. BIZAN TXAGORRITXU	México, 11	945 16 14 52
16. BIZAN ZARAMAGA	Vitoria, 32	945 16 14 58
17. BIZAN Info	Monseñor Cadena y Eleta, 1 (La Florida)	945 16 14 60
*Sala Simón Bolívar	Plaza Simón Bolívar, 6 bajo	945 20 44 98

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoan alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua Fecha y Hora	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	8/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se reserva el derecho a utilizar además otras instalaciones distintas a las anteriormente citadas, según se detallará en las programaciones de curso, actividades puntuales o actividades comunitarias.

5.-PERSONAS DESTINATARIAS

5.1-Personas mayores de Vitoria-Gasteiz

A fecha 11 de junio de 2024 son **260.173** las **personas empadronadas en Vitoria-Gasteiz**. De estas 260.173 personas empadronadas, 76.500 personas tienen 60 ó más años (29,4% de la población). De ellas 9.743 personas tienen 85 y más años (3,74% de la población).

Padrón de Vitoria-Gasteiz a fecha 11 de junio de 2024 según edad		
	Nº	%
Menor de 60	183.673	70,6%
60 a 64	17.205	6,6%
65 a 74	28.683	11,0%
75 a 84	20.869	8,0%
85 y más	9.743	3,7%
Total	260.173	100,0%

En el siguiente cuadro se ve claramente una mayor presencia de las mujeres en aquellos tramos de edad más avanzada.

Padrón de Vitoria-Gasteiz a fecha 11 de junio de 2024 según edad y sexo			
	Hombres	Mujeres	Total
Menor de 60	92.895	90.778	183.673
60 a 64	8.065	9.140	17.205
65 a 74	13.071	15.612	28.683
75 a 84	9.246	11.623	20.869
85 y más	3.319	6.424	9.743
Total	126.596	133.577	260.173

Actualmente, el **22,8%** de la población empadronada en Vitoria-Gasteiz tiene 65 ó más años, pero las **proyecciones de población del INE** apuntan a que en el año 2037 este porcentaje llegue al **28,8%**. Según el INE, este proceso de envejecimiento durará hasta el año 2050, año a partir del cual comenzará a decrecer.

En resumen: si consideramos los datos actuales y las proyecciones de población, a corto plazo una de cada tres personas empadronadas en Vitoria-Gasteiz va a ser susceptible de ser socia de BIZAN (60 o más años).

ÍNDICE DE MAYORES E ÍNDICE DE SOBRE ENVEJECIMIENTO

HABITANTES	Hombre	Mujer	Total
AL 11/06/2024	126.596	133.577	260.173
INDICADORES	Hombre	Mujer	Total
Índice de Mayores (Personas de 65 y más años sobre la población total)	20,25%	25,20%	22,79%
Índice sobre envejecimiento (Personas de 85 y más años sobre la población de 65 y más años)	12,95%	19,08%	16,43%
GRUPOS DE EDAD 65 y más	Hombre	Mujer	Total
65 a 74	13.071	15.612	28.683
75 a 84	9.246	11.623	20.869

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoan alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua Fecha y Hora	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	9/82



AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U

85 y más	3.319	6.424	9.743
TOTAL	25.636	33.659	59.295

En cuanto a los indicadores de envejecimiento se puede observar un incremento en el **índice de personas mayores** que pasa de un 20,9% en el año 2019 a un 22,79% en 2024.

Por el contrario, destacar la disminución en casi un 50% del **índice de sobre envejecimiento** que pasa de un 30,3% en 2019 a un 16,43% en 2024 que puede ser explicado por la alta mortalidad provocada por la pandemia de COVID-19 entre enero y junio de 2022, así como la ola de calor de julio de ese año.

Estas cifras ponen en evidencia que el incremento en el índice de personas mayores viene impulsado por el incremento de personas mayores de la denominada generación "baby boomer". Como ya se ha indicado las **proyecciones de población del INE** apuntan a que en el año 2037 este porcentaje llegue al **28,8%**. Respecto a la esperanza de vida, el EUSTAT indica que para los hombres en 2022 se situaba en 80,5 años, dos décimas menos que un año antes, mientras que la de las mujeres disminuía tres décimas, alcanzando los 86,1 años. Si bien la proyección para los próximos años sigue siendo de un aumento continuado de la esperanza de vida, tanto en hombres como en mujeres, con una previsión para el año 2036 en Álava de 84,2 años para los hombres y de 89,6 años para las mujeres.

A continuación se muestran el índice de mayores y el índice de sobre envejecimiento por cada barrio de la ciudad de Vitoria-Gasteiz.

Barrio	65 y más	Total población	Índice de Mayores	85 y más	Índice sobre envejecimiento
GAZALBIDE	955	2.156	44,29%	175	18,32%
SANTIAGO	1.369	3.191	42,90%	189	13,81%
ARANTZABELA	598	1.415	42,26%	50	8,36%
SANTA LUCIA	2.778	7.171	38,74%	287	10,33%
TXAGORRITXU	2.916	7.688	37,93%	606	20,78%
EL PILAR	3.459	9.123	37,91%	518	14,98%
ARANBIZKARRA	3.986	10.522	37,88%	462	11,59%
SAN MARTIN	4.408	11.783	37,41%	529	12,00%
SAN CRISTOBAL	1.972	5.800	34,00%	367	18,61%
MENDIZORROTZA	1.610	4.835	33,30%	300	18,63%
DESAMPARADOS	1.873	5.737	32,65%	393	20,98%
ZARAMAGA	3.961	12.477	31,75%	848	21,41%
LOVAINA	2.390	7.828	30,53%	428	17,91%
EL ANGLO	1.298	4.278	30,34%	284	21,88%
ARANA	881	3.077	28,63%	184	20,89%
ENSANCHE	2.448	8.628	28,37%	459	18,75%
ADURTZA	1.928	6.883	28,01%	365	18,93%
ZONA RURAL ESTE	584	2.102	27,78%	102	17,47%
CORONACION	3.343	12.850	26,02%	864	25,84%
JUDIMENDI	1.486	5.862	25,35%	400	26,92%
ARIZNABARRA	1.807	7.663	23,58%	312	17,27%
ZONA RURAL NOROESTE	394	1.684	23,40%	74	18,78%
ZONA RURAL	343	1.550	22,13%	87	25,36%

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena Firmado por	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua Fecha y Hora	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	10/82



AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U

SUROESTE					
ABETXUKO	725	3.561	20,36%	196	27,03%
ALI-GOBEO	177	992	17,84%	42	23,73%
CASCO VIEJO	1.562	9.374	16,66%	286	18,31%
ARRIAGA-LAKUA	4.388	27.497	15,96%	465	10,60%
SANSOMENDI	3.142	20.727	15,16%	261	8,31%
SALBURUA	1.037	20.821	4,98%	92	8,87%
ZABALGANA	1339	29.649	4,52%	106	7,92%
GOIKOLARRA	138	3.249	4,25%	12	8,70%
TOTAL	59.295	260.173	22,79%	9.743	16,43%

5.2- Personas mayores por barrios de la ciudad

En la ciudad se han producido cambios demográficos asociados a la nueva longevidad, y a los nuevos perfiles de personas mayores y que han ido acompañados de otros procesos de modernización propios de cualquier ciudad europea: transformación social, de los modos de vida, nuevas formas de convivencia y de estructuras familiares, y un incremento de la extensión de la ciudad y de construcción de viviendas.

La ciudad está dividida en 31 barrios muy heterogéneos. Las características de los barrios están relacionadas con la planificación urbana, la época de construcción de la vivienda y el tipo de oferta de vivienda que se ha producido en la ciudad. Los cambios urbanos también se producen desde el centro hacia las zonas de nueva construcción como Lakua- Arriaga, Zabalgana, Salburua y Goikolarra.

Los barrios tienen una composición demográfica diversa. Los que tienen mayor densidad de población, también tienen el mayor número de personas mayores, excepto los barrios de reciente construcción.

En la siguiente tabla se presentan los datos de población según variables de edad y barrios.

Padrón de Vitoria-Gasteiz a fecha 11 de junio de 2024 según edad y barrio						
Nombre barrio	Menor de 60	60 a 64	65 a 74	75 a 84	85 y más	Total
ZABALGANA	27.400	910	919	314	106	29.649
ARRIAGA-LAKUA	21.239	1.870	2.535	1.388	465	27.497
SALBURUA	19.153	631	673	272	92	20.821
SANSOMENDI	16.135	1.450	1.983	898	261	20.727
CORONACION	8.704	803	1.150	1.329	864	12.850
ZARAMAGA	7.779	737	1.291	1.822	848	12.477
SAN MARTIN	6.039	1.336	2.619	1.260	529	11.783
ARANBIZKARRA	5.727	809	2.170	1.354	462	10.522
CASCO VIEJO	7.164	648	811	465	286	9.374
EL PILAR	5.150	514	1.088	1.853	518	9.123
ENSANCHE	5.500	680	1.180	809	459	8.628
LOVAINA	4.805	633	1.180	782	428	7.828
TXAGORRITXU	4.267	505	986	1.324	606	7.688
ARIZNABARRA	5.040	816	965	530	312	7.663
SANTA LUCIA	3.676	717	1.772	719	287	7.171
ADURTZA	4.462	493	985	578	365	6.883
JUDIMENDI	3.965	411	577	509	400	5.862
SAN CRISTOBAL	3.400	428	782	823	367	5.800

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	11/82



AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U

DESAMPARADOS	3.311	553	851	629	393	5.737
MENDIZORROTZA	2.833	392	764	546	300	4.835
EL ANGLO	2.713	267	541	473	284	4.278
ABETXUKO	2.600	236	280	249	196	3.561
GOIKOLARRA	3.009	102	96	30	12	3.249
SANTIAGO	1.551	271	742	438	189	3.191
ARANA	2.012	184	273	424	184	3.077
GAZALBIDE	1.078	123	342	438	175	2.156
ZONA RURAL ESTE	1.287	231	323	159	102	2.102
ZONA RURAL NOROESTE	1.156	134	202	118	74	1.684
ZONA RURAL SUROESTE	1.051	156	160	96	87	1.550
ARANTZABELA	702	115	365	183	50	1.415
ALI-GOBEO	765	50	78	57	42	992
Total	183.673	17.205	28.683	20.869	9.743	260.173

Se puede observar que las personas de más de 60 años en Vitoria-Gasteiz (76.500) representan el 29,41% de la población.

De la explotación de datos se puede concluir que ya existen 6 barrios en la ciudad con una población mayor de 60 años que supera el 70% en relación a la población total y son de mayor a menor: Gazalbide, Santiago, Mendizorrotza, San Martín, Arantzabela y El Pilar.

Por el contrario los barrios nuevos no superan el 15% de población mayor de 60 años y son: Goikolarra, Zabalgana y Salburua.

Con respecto a las personas que viven solas el padrón señala que el 13,43% de la población (34.944 personas) vive sola resultando los siguientes datos por edades:

> 60 años	60 a 64 años	65 a 84 años	85 o más años
49,3% (17.228)	8,7% (3.040)	31,7% (11.077)	10,3% (3.599)

Los barrios con mayor prevalencia de personas que viven solas son los barrios nuevos (Goikolarra, Salburua y Zabalgana) con una tasa del 49,3% (17.228 personas) y por otro lado, nos encontramos en el resto de barrios de la ciudad con un 50,7% (17.716) de personas mayores de 60 años que también viven solas. Siendo además los barrios con población más envejecida en los que habitan en mayor medida las mujeres mayores.

5.3- Personas usuarias de BIZAN

Personas usuaria con carné: puede adquirir la condición de persona usuaria con carné toda persona mayor de 60 años y su cónyuge o pareja, aunque no cumplan el requisito de edad.

Tener carné da derecho a disfrutar de los programas y servicios de BIZAN para los que así se requiera.

Personas usuarias sin carné: puede ser persona usuaria sin carné toda persona menor de 60 años, aunque no cumpla el requisito de edad, que acceda lícitamente a un centro BIZAN para hacer uso de sus instalaciones. Puede disfrutar de los servicios que no requieren de carné. Y participar en actividades abiertas a la ciudadanía y/o generativas en las que cumpla requisitos.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	12/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

Evolución del número de personas usuarias

Para ver la evolución en el número de personas usuarias de Bizan, comparamos los cinco últimos años con dos cortes: uno a fecha 1 de enero de 2019 y otro a fecha 1 de enero de 2024:

	1 de enero de 2019	1 de enero de 2024
Personas usuarias *(nota)	30.986	34.942
Porcentaje de mujeres	61,3%	62,9%
% de personas usuarias con respecto de la población de 60 o más años	44,7%	45,1%
% de personas usuarias con respecto de la población de 65 o más años	52,9%	53,9%

*Nota: para poder comparar adecuadamente los datos, sólo se tienen en cuenta las personas socias empadronadas en Vitoria-Gasteiz a la fecha indicada.

La evolución en los últimos 5 años ha seguido una tendencia ascendente, con un incremento total del 12,77%.

Y la situación que se puede observar con los datos del años 2023 es la siguiente:

BIZAN		2023
PERSONAS USUARIAS	Número de Centros	16
	Nº personas	34.942 (nota)
	% mujeres	62,9%
	% personas usuarias con respecto población 65 ó más años	53,9%

GRUPOS DE EDAD DE LAS PERSONAS USUARIAS (AÑO 2023)						
	< 60	60-64	65-74	75-84	85 y más	TOTAL
Mujeres	219	1.930	7.833	7.596	4.385	21.963
Hombres	32	788	4.727	5.206	2.226	12.979
Total	251	2.718	12.560	12.802	6.611	34.942

Nota: En esta cifra no están incluidas las personas socias de Bizan que están empadronadas fuera de Vitoria-Gasteiz.

Como se observa es en el intervalo de 65 a 84 años donde se encuentra el mayor número de personas usuarias, rondando el 72%. Las personas mayores de 85 años representan el 19% de las personas usuarias y las menores de 64 años se sitúan en el 9%.

Por género, hay una mayor presencia femenina situándose en el 62,9 %.

Analizando los datos del perfil de persona usuaria se observa un cambio significativo porque está aumentando el nivel de estudios, especialmente en las mujeres, hay una mayor diversidad de profesiones, y mayor número de mujeres con experiencia profesional. También las experiencias y disfrute del ocio son diferentes. Son personas más activas y tienen intereses e inquietudes muy diversas.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	13/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

6. ACTUACIÓN DE BIZAN

En este apartado definiremos los principios y fundamentos que inspiran este pliego de condiciones.

6.1 Principios de actuación

En el marco de lo establecido en la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, se acuerdan los siguientes **principios generales** que regirán la actuación de BIZAN:

- a. **Responsabilidad pública y cierto grado de especialización** ya que tienen objetivos, recursos y organización específicos para las personas mayores y ofertan actividades y servicios especializados y no especializados que no se ofrecen desde otros recursos.
- b. **Garantía de acceso** de las personas mayores del municipio a las actividades y servicios.
- c. **Proximidad**, respondiendo a criterios de máxima descentralización.
- d. **Información y orientación** como punto clave para evitar situaciones de exclusión, marginación, soledad y aislamiento social. Y como medio de conexión con las personas en una edad cercana a la jubilación.
- e. **Creación de espacios de relación y apoyo** entre las personas.
- f. **Integración social de las personas mayores**, transmitiendo una imagen positiva, activa y realista del envejecimiento. Posibilitar una apertura al exterior desde los centros, promoviendo las actividades comunitarias y programas intergeneracionales.
- g. **Atención personalizada** ajustada a las necesidades particulares de la persona y en base al sexo, edad y nivel de autonomía, especialmente a las mujeres, personas mayores de 80 años y personas solas.
- h. Respeto a las personas mayores y a sus decisiones sobre su **proyecto de vida**.
- i. **Transversalidad de la atención**, permitiendo un trabajo en red entre los centros y de estos con los servicios de la atención social y otras áreas de salud, cultura, ocio, etc. teniendo en cuenta también la realidad de la zona y lo que esta ofrece.
- j. **Participación y corresponsabilidad en el funcionamiento**. La integración de la persona mayor en su entorno depende de las oportunidades que se le ofrezcan para participar y de cómo las aproveche. Fomentar la participación de las personas mayores en los centros para una gestión compartida, siendo protagonistas y sintiéndose parte de un proyecto común. La participación ha de garantizar la libertad y permitirles una autonomía suficiente para decidir sobre cuáles son las actividades y servicios que quieren gestionar y de qué modo, manteniendo el equilibrio entre lo particular y lo colectivo.
- k. **Sostenibilidad** del modelo dotando de equilibrio a la cartera de servicios y programación que se ofrece con el fin de racionalizar la oferta municipal sociocultural, evitando la dispersión y duplicidad y rentabilizando al máximo los recursos existentes en coordinación con otros ámbitos públicos y privados.
- l. **Flexibilidad** en la planificación para poder diseñar nuevos recursos y adecuar los recursos existentes a la evolución de las necesidades, teniendo en cuenta las demandas y propuestas de las personas mayores.

6.2 Fundamentos básicos de la actuación

Este apartado define los conceptos básicos sobre los que pivota este pliego.

Paradigma del Envejecimiento Activo

El concepto de envejecimiento activo ha evolucionado en los últimos años, ampliando su enfoque y tomando en cuenta las nuevas realidades y desafíos que enfrentan las personas mayores en el siglo XXI. Ofreciendo a la sociedad y a los profesionales un paradigma que orienta la actuación con las personas mayores.

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztezea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	14/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

En la actualidad, el envejecimiento activo se define como un proceso por el cual las personas mayores optimizan sus oportunidades de salud física, mental, social y económica, a lo largo de su vida, con el fin de vivir de forma plena, independiente y productiva siempre atendiendo a sus capacidades de cada momento.

Esta definición se basa en las siguientes tendencias:

1. Enfoque en el bienestar y la calidad de vida:

El envejecimiento activo ya no se centra únicamente en la prevención de la discapacidad o la dependencia, sino que pone el énfasis en el bienestar integral de las personas mayores, incluyendo su salud física, mental, social y emocional. Se busca que las personas mayores puedan disfrutar de una vida plena y satisfactoria, con oportunidades para participar en la sociedad, mantenerse activos y seguir aprendiendo y creciendo.

2. Perspectiva de ciclo vital:

El envejecimiento activo se considera un proceso que comienza a lo largo de la vida, no solo en la vejez. Se reconoce la importancia de adoptar hábitos saludables y estilos de vida activos desde las primeras etapas de la vida para prepararse para un envejecimiento saludable y positivo.

3. Diversidad y personalización:

Se evidencia que el envejecimiento es un proceso heterogéneo y que las necesidades y capacidades de las personas mayores varían considerablemente. El envejecimiento activo debe adaptarse a las circunstancias individuales de cada persona, teniendo en cuenta sus características personales, sociales y culturales.

4. Enfoque en los determinantes sociales de la salud:

Se pone de relieve la importancia de los determinantes sociales de la salud, como la pobreza, la desigualdad, la soledad, la discriminación y el acceso a la educación y la atención sanitaria, en el envejecimiento. Se trata de crear entornos sociales, económicos y políticos que favorezcan el envejecimiento activo y saludable para todas las personas.

5. Enfoque en la participación social y la ciudadanía activa:

Se fomenta la participación social de las personas mayores como miembros activos de la sociedad. Se persigue que las personas mayores puedan seguir contribuyendo a su comunidad y ejerciendo sus derechos y responsabilidades como ciudadanas.

6. Enfoque del envejecimiento en el entorno:

Se considera la importancia de que las personas mayores puedan envejecer en su entorno habitual, en la medida de lo posible. Se trata de crear comunidades y entornos amigables con las personas mayores, que faciliten su independencia y autonomía.

7. Utilización de las tecnologías de la información y la comunicación:

Se confirma el potencial de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la calidad de vida de las personas mayores. Se aspira a promover el uso de las TIC para facilitar el acceso a la información y los servicios, fomentar la comunicación y la conexión social, y promover el envejecimiento activo.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	15/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

Modelo de Proyecto Activo de Vida

El Modelo de Proyecto Activo de Vida (MPAV) ⁵ es un enfoque innovador del envejecimiento que empodera a las personas mayores para que tomen las riendas de su propio envejecimiento y construyan un proyecto personal con sentido y significado.

A diferencia del modelo de envejecimiento activo, que se centra en la optimización de las oportunidades y la promoción de la autonomía, el MPAV se centra en la realización personal, la búsqueda de sentido y la trascendencia.

Este modelo se basa en las siguientes premisas:

- Las personas mayores son capaces de seguir creciendo y desarrollándose a lo largo de toda su vida.
- Cada persona tiene una historia única que contar y un legado que dejar.
- El envejecimiento puede ser una oportunidad para reflexionar sobre la vida, encontrar nuevos propósitos y hacer una contribución significativa al mundo.

El MPAV no propone un enfoque único para el envejecimiento, sino que ofrece una herramienta flexible y adaptable que puede ser utilizada por cada persona de forma individualizada.

Los pasos clave para desarrollar un Proyecto Activo de Vida son:

1. Autoconocimiento.
2. Definición de objetivos.
3. Elaboración de un plan de acción.
4. Acción y seguimiento.

Este modelo ofrece un marco para tomar el control del propio envejecimiento y vivir una vida plena y significativa. Las personas pueden descubrir nuevas posibilidades, fortalecer su autoestima y encontrar nuevos significados a su vida. En el proceso puede ser necesario contar con el apoyo del entorno.

Aprendizaje a lo largo de la vida, ALV.⁶

El aprendizaje es una facultad humana que desarrollamos continuamente mientras aprendemos, incluso antes del propio nacimiento en el útero materno. El aprendizaje como proceso no solo es formal cuando asistimos a centros de enseñanza reglada, sino que también asimilamos mediante las actividades cotidianas. Así, aprendemos a lo largo de la vida, en cualquier etapa del ciclo vital, incluso durante la vejez.

El ALV gana importancia gradual en sociedades, como la española, dado los indicadores de envejecimiento demográfico. La coyuntura gerontológica ofrece una nueva visión del envejecimiento relacionado con el paradigma del envejecimiento activo, la calidad de vida y las dimensiones de capacidad personal (IMERSO, 2011). La curiosidad intelectual (orden instrumental) y el aprender por el placer de aprender (orden expresivo) serían las principales motivación de los adultos mayores (Villar y

⁵ Guía para activar el proyecto de vida de personas mayores que viven en entornos residenciales @Junta de Castilla y León Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades Gerencia de Servicios Sociales 2019

⁶ Aprendizaje a lo largo de la vida como estrategia de envejecimiento activo. Revista de Sociología de la Educación (RASE) 2019, vol.12, nº1

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	16/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

Serrat, 2014), que cubren necesidades de supervivencia frente al envejecimiento, contribución altruista comunitaria, y de influencia y generatividad (Erikson, 1982).

Las necesidades de adaptación en una sociedad rápidamente cambiante, sobre todo en el ámbito de las nuevas tecnologías, requiere de nuevos aprendizajes que permitan garantizar una mayor autonomía y fomentar el empoderamiento de las personas mayores mediante la alfabetización digital. Poder lograr una mayor equidad en un entorno cada vez más digitalizado y combatir la brecha digital.

*Acción comunitaria*⁷

De manera intuitiva, la acción comunitaria nos habla de gente que se organiza para hacer cosas conjuntamente (trabajar colectivamente objetivos colectivos). No se trata de un tipo de intervención propia de un determinado ámbito de intervención social, ni de unos profesionales específicos.

Se puede hacer acción comunitaria en un barrio, en una escuela o en un hospital, la pueden hacer maestros/as y educadores/as, profesionales de la salud, de los servicios sociales, de la animación sociocultural o de cualquier otro campo en el que se tenga la voluntad de trabajar colectivamente objetivos colectivos.

Cuando hablamos de acción comunitaria siempre hablamos de maneras de participación, pero una participación que involucra a profesionales y servicios públicos que pueden ser diversos. Equipos o profesionales de los servicios públicos que participan o promueven proyectos comunitarios. Trabajo conjunto entre vecindad y servicios públicos a través de la implicación de las administraciones públicas, especialmente de la administración local (Ayuntamiento).

Así, la acción comunitaria muestra una doble cara: la que tiene que ver con la mejora de ciertas condiciones de vida de la gente (problemas colectivos, mejora del barrio) y la que tiene que ver con los procesos de fortalecimiento ciudadano, que serán necesarios para que la gente pueda ser protagonista, y que tienen que ver con las formas de organización colectiva y de participación vecinales, y con las estrategias y las formas de relación entre las personas, las entidades y los servicios públicos. Así, entonces, en un sentido muy amplio o general, se pueden enumerar los objetivos siguientes para la acción comunitaria:

- a) Construir procesos planificados para la mejora de las políticas públicas y de los servicios públicos a través de la implicación y de la cooperación de la ciudadanía, del trabajo coordinado entre profesionales y servicios, y de un clima de consenso, proactividad y corresponsabilidad en torno a la intervención pública.
- b) Construcción de ciudadanía, el fortalecimiento ciudadano (empowerment): como proceso de responsabilización individual y colectivo. También podríamos hablar aquí de creación de pertenencia, capital social, de vínculos, de confianza, de redes sociales, etc.
- c) Las transformaciones en las condiciones de vida y la creación de nuevas oportunidades para afrontar carencias y necesidades de la población, mediante la construcción de espacios de convivencia. La inclusión social en el sentido de una clara intencionalidad de no dejar a nadie fuera, de contar con todos y trabajar para todos, y no solo para la mejora de las condiciones de vida de unas cuantas personas. Incorporando en los procesos a los colectivos más vulnerables.

*El valor de la participación ciudadana en la gestión pública local*⁸

Para cualquier organización pública, poner en marcha mecanismos de participación ciudadana de calidad y que aspiren a ser estables, conlleva la voluntad para aumentar

⁷ Guía operativa de evaluación de la acción comunitaria Universidad Autónoma de Barcelona 2016

⁸ Gobernanza participativa local. Construyendo un nuevo marco de relación con la ciudadanía
RED de Entidades locales por la Transparencia y Participación Ciudadana de la FEMP. 2018

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiazztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	17/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

los recursos, la carga de trabajo y realizar un esfuerzo de coordinación. Los argumentos a favor de la participación son muchos y es necesario hacerlos explícitos para legitimar el esfuerzo que conllevan ante la sociedad y hacia dentro de la propia organización.

Los esquemas de la participación ciudadana deben partir necesariamente de la premisa del valor público que genera, unos beneficios que se revierten hacia la sociedad y hacia todas las partes que participan en el proceso: la ciudadanía, la organización pública y su personal.

- Refuerza la cercanía entre responsables públicos y ciudadanía.
- Los esquemas de la participación ciudadana pueden reforzar una cercanía que en su ausencia dependen solo de comportamientos individuales y así convertir a las Administraciones locales en aquellas en las que el ejercicio de la ciudadanía sea más plena, el contacto con los responsables públicos más intenso y la participación en la toma de decisiones más marcada.
- Mejora el conocimiento disponible de la organización
- Los esquemas de la participación no tienen como únicos beneficiarios a vecinos y vecinas que pueden opinar o ser (co)responsables de las decisiones locales. Su participación puede a la vez incrementar la información de la que disponen los responsables públicos para realizar diagnósticos de los problemas y elaborar soluciones.
- Así, la participación puede arrojar datos sobre la satisfacción de la ciudadanía con las políticas y servicios públicos o sobre las prioridades que tienen sectores de la sociedad civil, algo que resulta esencial para la planificación estratégica.
- Introduce nuevos asuntos y alternativas en la agenda política local.
- Ampliar la capacidad de acción de la sociedad civil mediante sistemas de participación ciudadana puede hacer aflorar problemas desconocidos o minusvalorados por los/as responsables políticos y administrativos de la organización y que pasen a integrar la agenda política, de modo que la acción de la Administración sea más representativa de las demandas que existen y que muchas veces tienen dificultades para ser expresadas y negociadas.
- Mejora la información disponible por parte de la ciudadanía.
- Cuanto más se profundice en la participación más aumentará el conocimiento sobre la gestión de la administración y en consecuencia aumentará la calidad y factibilidad de las propuestas planteadas, convirtiéndose así los esquemas de integración de la visión ciudadana en las políticas públicas en escuelas de formación de ciudadanía.
- Aumenta la eficacia de las políticas públicas.
- Integrar la visión de las personas afectadas por las políticas y servicios públicos puede mejorar su calidad en la medida en que de este modo pueden reflejar más fielmente los intereses y valores de las personas destinatarias.
- Facilita la detección temprana de errores y la rendición de cuentas.
- Integrar en el proceso de diseño a la sociedad civil se multiplican las posibilidades de localizar posibles errores desde una visión infrecuente en el proceso de elaboración de políticas y, en consecuencia, mejorar el diseño antes de la implementación. Además, la participación es también un proceso de rendición de cuentas de los poderes públicos hacia la ciudadanía, ya que en los procesos participativos los y las responsables locales ofrecen información a las personas participantes sobre las prioridades y líneas estratégicas.

Programas intergeneracionales ⁹

El nacimiento de las experiencias centradas en las relaciones intergeneracionales se enmarca en diferentes movimientos de la década de los años 60 en Estados Unidos. La

⁹ Análisis de los beneficios de las experiencias intergeneracionales puntuales en los centros socioculturales de mayores de Vitoria-Gasteiz. Amaia Eiguren Munitis, Naiara Berasategi Sancho y José Miguel Correa Gorospe . Universidad del País Vasco. 2019

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua Fecha y Hora	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	18/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

antropóloga Margaret Mead (1970) tomó como punto de partida las relaciones que se dan entre las diferentes generaciones para realizar una clasificación cultural. Debido a ello, pudo concluir la evidencia de la existencia de una ruptura intergeneracional en la sociedad. Según sus estudios (Mead, 1970), la distancia en aumento entre generaciones acarrea unas consecuencias negativas en la transmisión de cultura y de los valores.

Teniendo en cuenta los cambios sociales de hoy en día (crisis económica, inmigración, cambios en las estructuras familiares, etc.) se amplían las distancias relacionales entre las diferentes generaciones dando paso al fomento de estereotipos negativos y de una distancia social entre generaciones (Beth Johnson Foundation, 2011; Martin, Springate & Arkinson, 2010).

En este contexto, empieza a tomar una mayor relevancia el fomento de espacios de intercambio intergeneracional. Las experiencias intergeneracionales no son solamente programas o experiencias de aprendizaje ya que contribuyen a la inclusión de las personas mayores en la sociedad fomentando su participación ciudadana. De acuerdo con el informe EAGLE (European Approaches to Inter-Generational Lifelong Learning, 2008) los programas o experiencias intergeneracionales que se llevan a cabo dentro del ámbito escolar ayudan a mejorar las expectativas de una formación continuada y ayudan a introducir la ideología educativa para toda la vida. Asimismo, las personas mayores ayudan a enriquecer el proceso educacional de los niños/as y de igual modo los niños/as ayudan a enriquecer y motivar la vida de las personas mayores (Kaplan, 2001).

Por lo tanto, las experiencias intergeneracionales enmarcadas en el ámbito escolar promueven cambios tanto en el propio sistema escolar como en la comunidad debido a los diferentes agentes impulsores (Kaplan, 2001).

Respecto a los beneficios que revierten de las experiencias intergeneracionales se pueden diferenciar: beneficios para las personas mayores participantes, beneficios para el alumnado, beneficios para el entorno escolar y la comunidad en general.

Para las personas mayores participar en una experiencia intergeneracional supone el fomento del envejecimiento activo (MacCallum et al., 2006). Del mismo modo ayuda en el bienestar (Bressler, 2001; Newman & Larimer, 1995; Ryff, 1989) y satisfacción personal (EAGLE, 2008; Gomila, Amer & López, 2016; Newman, Karip & Faux, 1995).

El alumnado también se beneficia de participar en este tipo de experiencias, fomentando las habilidades sociales (Marx, Hubbard, Cohen-Mansfield, Dakheel-Ali & Thein, 2004), la autoestima y el compromiso escolar (Kuehne, 2005), e incrementando el rendimiento escolar (Jucovi, 2002; VanderVen, 1999).

Y al mismo tiempo, las experiencias intergeneracionales generan beneficios comunitarios ayudando a disminuir estereotipos generacionales y ayudando en la cohesión social (Chen & Feeley, 2014; Cortelessi & Kernan, 2016; Gutiérrez & Hernandez, 2013; Merz & Huxhols, 2010). Debido a la nueva situación actual que vive la sociedad, tanto los valores como el estado de bienestar conocido hasta el momento se encuentra en riesgo. Esta situación trae consigo una falta de seguridad (Bauman, 2003) y como consecuencia un posible incremento de vulnerabilidad por los colectivos en riesgo.

Ante esta situación es necesario plantear proyectos innovadores (Kaplan, 2001) que ayuden a fomentar una mayor cohesión social, amplíen la seguridad y cooperación entre la ciudadanía y creen lazos entre las diferentes generaciones. Dentro de este contexto las experiencias intergeneracionales tomar una gran relevancia, ya que posibilitan poner en contacto diferentes generaciones en pro del bienestar de la comunidad en general.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiatzatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua Fecha y Hora	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	19/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

Generatividad ¹⁰

Varios autores plantean que la generatividad, tal y como es definida para la mediana edad, tiene también sentido y continuidad en la vejez. Se está dando un cambio en el perfil de las personas mayores, en el que las nuevas generaciones de mayores están más formadas y disfrutan de buenos niveles de salud durante más años. Este fenómeno facilita que cada vez más mayores puedan y quieran seguir contribuyendo en la familia (como abuelas y abuelos que ayudan en tareas de educación y crianza, como madres y padres de hijos que cada vez tardan más independizarse o como cuidadoras/es de familiares dependientes), o en la comunidad (realizando tareas de voluntariado, participando en organizaciones de diversa naturaleza, o trabajando de forma remunerada). Estas tendencias, potenciadas además por la retórica del envejecimiento activo y una visión más optimista de la vejez, refuerzan la idea de que las personas mayores pueden contribuir de manera significativa a los contextos en los que participan, haciendo estos contextos, a su vez, más proclives y sensibles a esas contribuciones.

Todas estas actividades sitúan a la generatividad en la vejez en la línea del concepto de envejecimiento productivo, enfatizando las contribuciones de las personas mayores al bien común y su concepción como recurso y no como carga.

La generatividad se puede expresar a partir de actividades muy variadas, como la crianza de los hijos, el cuidado a personas dependientes, la formación de los jóvenes, la producción de bienes y servicios, la mentorización o el compromiso social y la participación cívica y política. En cualquier caso, implica contribuir al bien común de los entornos en los que las personas participan (la familia, la empresa, la comunidad, etc.), para reforzar y enriquecer las instituciones sociales, asegurar la continuidad entre generaciones o plantear mejoras sociales.

Sin embargo, la generatividad en la vejez implica además un componente de desarrollo personal, de crecimiento y madurez.

Así, hablar de generatividad en la vejez supone enmarcar las últimas décadas de la vida dentro de un modelo de desarrollo en el sentido tradicional, que no se encuentra únicamente anclado en las ideas de mantenimiento o regulación de la pérdida y que permite ser aún más optimista y potenciar las posibilidades de ganancia en la vejez. Una ganancia que podría estar presente incluso ante la presencia de pérdidas, que en ocasiones son el desencadenante de nuevos aprendizajes y cambios en las prioridades vitales (Black y Rubinstein, 2009, de Medeiros, 2009).

En suma, hablar de la generatividad en la vejez permite articular dos tipos de desarrollo.

Por una parte, el desarrollo social y comunitario, ya que las actividades generativas están orientadas al cuidado, mantenimiento y mejora tanto de las personas con las que nos relacionamos como de las instituciones en las que participamos. Por otra parte, la generatividad implica también un desarrollo individual, porque a partir de la acción generativa la persona encuentra significado en su vida y es capaz de potenciar competencias, habilidades e intereses que amplían, a su vez, el rango de actividades generativas posibles para una determinada persona.

De acuerdo con este modelo, es posible potenciar la generatividad en la vejez por dos vías complementarias. En primer lugar, y desde un punto de vista individual,

¹⁰ Hacerse bien haciendo el bien: la contribución de la generatividad al estudio del buen envejecer. *Feliciano Villar*
Universidad de Barcelona. Información psicológica nº 104

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	20/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

capacitando a la persona, a partir de procesos educativos, para que pueda desempeñar nuevos roles socialmente significativos. En segundo lugar, y desde un punto de vista social y comunitario, modificando los contextos de participación para abrirlos a las contribuciones de los mayores y favorecer que puedan implicarse en ellos.

Ocio valioso ¹¹

El ocio y las actividades de carácter recreativo han tenido, históricamente, una valoración negativa como herencia de una sociedad industrial en la que todo tiempo que no era productivo (útil) era improductivo (inútil). Y, desde esta lógica, las actividades del aprendizaje a lo largo de la vida constituirían en sí mismas una actividad inútil por cuanto su objetivo no es una formación orientada a la producción económica. Resulta imprescindible, dada su importancia y su valor en las personas, profundizar en la idea del ocio y que seamos capaces de desterrar la connotación negativa que hemos heredado con el fin de poder aprovechar el ocio como una potente fuente de aprendizaje y desarrollo personal.

Sabemos que el ocio tiene gran valor para todas las personas, al proporcionar satisfacción y bienestar, estimula áreas de capacidad (físicas, cognitivas y emocionales) y permite la promoción de la independencia y de la autonomía. Tal vez lo que frecuentemente olvidamos es que en las actividades de ocio lo importante no es la actividad, no es lo que las personas hacen, sino lo que piensan y sienten mientras las realizan. La actividad no es un fin en sí misma sino un medio por el cual la persona puede desarrollarse y satisfacer sus deseos y necesidades. Es un motor de bienestar porque:

- Alivia el estrés al movilizar la dimensión socio emocional, favorece el establecer y disfrutar de nuevas relaciones, amistad y compañerismo.
- Permite sentirse libres, competentes, capaces de controlar su tiempo, su vida.
- Ofrece defensas contra el aburrimiento, que en sí mismo es estresante y genera malestar.

Lo significativo de la experiencia de ocio, así como la del aprendizaje a lo largo de la vida es la percepción de libertad y la motivación intrínseca por el simple placer de hacerlas. Que las personas logren esta vivencia es esencial, pues el aprendizaje en este tramo de la vida ha de resultar necesariamente gratificante. De no ser así, las personas dejan de participar, ya que no hay objetivos funcionales que lograr como en otros momentos vitales (mejora de empleabilidad, promoción socioeconómica, etc.).

El ocio es lo que se realiza de un modo libre para disfrutar con ello. Permite olvidar el utilitarismo de la acción, sin buscar la utilidad o no de lo que se hace. El ocio no se ve como un tiempo, no depende de tener tiempo libre. Aunque el tiempo libre es algo necesario pero no es condición. Muchas personas con tiempo libre nunca disfrutaron del ocio, se aburren.

El ocio humanista es un ocio positivo y digno. Favorece la mejora a la persona y a la comunidad. Los valores de libertad, satisfacción y gratuidad están presentes. El ocio está orientado a la felicidad. Es diferente del ocio que ha dado la sociedad industrial orientada al descanso, a recuperarse para volver a trabajar. Y diferente del ocio de la actual sociedad consumista donde el ocio experiencial, se ha paquetizado. Ya no importa el producto sino la experiencia.

Hay estudios sobre el ocio que indican que el ejercicio de un ocio positivo permite a la persona aprender y desarrollarse así como desarrollar su contexto. Tiene beneficios personales, en la sociedad, economía y el medio ambiente:

¹¹ Manifiesto por un ocio valioso para el desarrollo humano. Manuel Cuenca. Deusto. 2013

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua Fecha y Hora	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	21/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

- Beneficios personales: mejora salud mental, crecimiento personal, apreciación y satisfacción personal, manejo del estrés, repensar las cosas que hacemos, reduce la depresión, creatividad....
- Beneficios sociales: compromiso con la comunidad, tipo asociativo y política, valoración de la cultura, convivencia, referente de desarrollo y vinculación familiar
- Económicos: reducción de costes, ya que mejora la salud, mejora absentismo laboral
- Medioambiental: protección, sostenibilidad, consumo responsable...

Las investigaciones del siglo XX señalan que los beneficios más importantes del ocio positivo son emocionales. Le siguen los sociales, cognitivos, físicos y conductuales.

En el siglo XXI, la llegada de la tecnología, nuevas tendencias, globalización hace necesario repensar el tema de la felicidad y del desarrollo relacionado con la solidaridad.

Ocio valioso es la continuación del ocio humanista del siglo XX, enfatizando en lo social. Se trata de trabajar el ocio en el siglo XXI a partir de los valores (libertad, satisfacción, autonomía, autotelismo, la identidad, superación y justicia como un ocio compartido), las capacidades habilidades personales y sociales, políticas y económicas, la diversidad cultural, consideración nueva del bienestar, del empoderamiento personal y de las comunidades y de la convivencia que promuevan relaciones interpersonales y promuevan la cohesión social.

Ciudad amiga, ciudad cuidadora

En una comunidad amigable con el envejecimiento, las políticas, los servicios y las estructuras relacionadas con el entorno físico y social de la ciudad se diseñan y reorganizan para apoyar y permitir a las personas mayores y al resto de ciudadanos y ciudadanas vivir dignamente, disfrutar de una buena salud y continuar participando en la sociedad de manera plena y activa.

En definitiva, una ciudad amigable con las personas de mayor edad:

- Reconoce la diversidad de las personas mayores
- Promueve una cultura de inclusión compartida por personas de todas las edades
- Respeta sus decisiones y opciones de forma de vida
- Anticipa y responde manera flexible a sus necesidades y preferencias relacionadas con el envejecimiento activo.

Vitoria-Gasteiz es parte de la red mundial de ciudades amigables con las personas mayores y lleva años desarrollando programas en el marco del envejecimiento activo.

Es necesario dejar de pensar exclusivamente en la función estética, económica, cultural o representativa de las realidades urbanas que se proyectan, para pensar en el modo en que la ciudad nos cuida, y donde podemos y queremos envejecer. Espacios para el descanso, la relación y la convivencia y canales que permitan la conexión social y con la naturaleza.

Para ello es necesario comenzar a hablar y reflexionar sobre los cuidados para que estén en el centro del diseño urbano y del desarrollo comunitario. Es preciso facilitar espacios de trabajo alrededor de los procesos, prácticas y relaciones de cuidados. Visibilizar y sensibilizar sobre estos aspectos es esencial para definir el modelo de ciudad en el que se quiere convivir.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua Fecha y Hora	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	22/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

Permitirá identificar los elementos que contribuyen de forma directa a la cohesión social de los barrios. A mayor cohesión social, se dará un mayor bienestar en los vecinos y vecinas. Y sobre todo facilitará estrategias para anticiparse y responder ante las necesidades, demandas y realidad de las personas mayores y adoptar una cultura en favor del envejecimiento activo.

En este ámbito, tiene especial importancia el impulso que están teniendo las acciones para la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible en Vitoria-Gasteiz, y que se concretan en la agenda 2030 para el desarrollo sostenible. Un compromiso a favor de las personas, el planeta, la prosperidad, la paz y las alianzas.

*Ruptura de estereotipos*¹²

El edadismo, definido como los prejuicios y la discriminación contra las personas por razón de su edad, se presenta como un problema social global con graves consecuencias para las personas mayores y la sociedad en su conjunto. Combatir este fenómeno es fundamental para construir una sociedad más justa, equitativa e inclusiva.

El edadismo tiene consecuencias:

- Estudios demuestran que el edadismo se asocia con un mayor riesgo de mortalidad prematura, peor salud física y mental, depresión, soledad y aislamiento social. (OMS, 2021; HelpAge International, 2020).
- Los estereotipos negativos sobre las personas mayores pueden generar estrés, ansiedad y baja autoestima, afectando negativamente su calidad de vida. (Fernández-Eslorcha et al., 2019).
- Limita las oportunidades de las personas mayores para participar en la sociedad, acceder al mercado laboral y contribuir con su experiencia y conocimientos. (Naciones Unidas, 2020).
- Los estereotipos que asocian la vejez con la improductividad y la dependencia generan barreras para el desarrollo económico y social, desaprovechando el potencial de las personas mayores. (Banco Mundial, 2018).
- El edadismo constituye una forma de discriminación que vulnera los derechos humanos de las personas mayores, incluyendo el derecho a la igualdad, la dignidad y la participación social. (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2017).

Es necesario proteger y promover los derechos de las personas mayores para garantizar una sociedad justa y equitativa.

Desde lo público existe una responsabilidad por actuar en los ámbitos que nos competen:

1. Promoviendo acciones de sensibilización y educación que desafíen los estereotipos negativos sobre las personas mayores y fomenten una imagen positiva del envejecimiento. La acción debe de llegar a todos los niveles, desde la infancia hasta la edad adulta.
2. Políticas públicas que combatan el edadismo en diversos ámbitos, como la salud, el empleo, la educación y la vivienda, para garantizar igualdad de oportunidades.

¹² <https://www.who.int/es/teams/social-determinants-of-health/demographic-change-and-healthy-ageing/combating-ageism/global-report-on-ageism>

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua Fecha y Hora	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	23/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

3. Enfoque intergeneracional que fomente programas y actividades que favorezcan el intercambio, el aprendizaje mutuo, el diálogo y la interacción entre personas de diferentes generaciones para romper barreras y construir una sociedad más cohesionada y empática.

4. Empoderamiento de las personas mayores, promoviendo su autonomía e independencia, dándoles apoyo para asegurar su participación activa en las decisiones que les afectan.

Prevención de la vulnerabilidad

La vulnerabilidad es intrínseca al ser humano, en cualquier momento existe la necesidad de protección y cuidado. Las personas, la sociedad y las administraciones tienen la responsabilidad ética de dar respuesta a la vulnerabilidad.

Estos cuidados deben darse en el entorno cotidiano de las personas, de modo que se puedan desarrollar acciones preventivas y comunitarias que les cuiden

Se propone establecer recursos para ofrecer respuestas a la necesidad de cuidados desde el entorno cercano desarrollando iniciativas que se fundamentan en:

- **Atención centrada en la persona:** Los servicios se diseñarán en función de las necesidades y preferencias individuales de cada persona.
- **Apoyo a la autonomía:** Los servicios se centrarán en ayudar a las personas a mantener su autonomía e independencia el mayor tiempo posible. Se articularán los medios para proveer los cuidados cotidianos necesarios para mantener a las personas en su entorno.
- **Prevención:** Se priorizará la prevención de la dependencia y la promoción del envejecimiento activo.
- **Comunidad:** Los servicios se desarrollarán en colaboración con la comunidad, con el objetivo de crear redes de apoyo mutuo.

Estos recursos, en los propios espacios de socialización de las personas mayores, junto a la intervención de los servicios sociales a través de un "plan de cuidados" constituyen los denominados **Servicios Sociales de Cuidados**.

Otro de los grandes retos es dar respuesta a la **soledad**. Las personas para su bienestar emocional necesitan relacionarse, por ello, es necesario facilitar espacios donde se fomenten las relaciones, la participación y el empoderamiento de las personas posibilitando que puedan desarrollar sus proyectos de vida. Por ello es necesario promover el contacto con otras personas a través de acciones específicas y diversas con el objetivo de establecer vínculos personales.

6.3 Estructura organizativa de BIZAN

BIZAN está integrado en la red de equipamientos y centros del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Este recurso forma parte y se complementa con el resto de las actuaciones que desde el Departamento de Políticas Sociales, y otros Departamentos del Ayuntamiento, se dirigen hacia el colectivo de personas mayores de Vitoria-Gasteiz con el objeto de racionalizar y optimizar la oferta municipal sociocultural y de servicios sociales del municipio, evitando la dispersión y duplicidad y rentabilizando al máximo los recursos existentes para dar una mejor atención a las personas y sus familias.

Están adscritos en cuanto a su organización, funcionamiento y gestión al Servicio de personas mayores del Departamento de Políticas Sociales.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	24/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

El equipo de trabajo de estos centros pertenece al Servicio de personas mayores y está compuesto por la jefatura de centros y programas comunitarios, dos responsables: responsable de programación y responsable de mantenimiento y servicios, además de tres técnicos/as medios. Este equipo es el encargado de planificar, diseñar, coordinar, realizar el seguimiento y evaluar el funcionamiento de BIZAN realizando propuestas de mejora y los ajustes que éstas impliquen.

Entre las **funciones del equipo** están:

- Analizar las necesidades y demandas de las personas mayores.
- Analizar la oferta de actividades y servicios que se prestan desde los centros, tanto su funcionamiento como su adecuación, teniendo en cuenta la oferta sociocultural de la ciudad.
- Planificar, realizar seguimiento y evaluar la oferta de servicios y programas: organización, funcionamiento y satisfacción de las personas.
- Diseñar nuevos servicios, programas y acciones en base a las necesidades e intereses de las personas mayores.
- Diseñar y desarrollar el plan de comunicación de BIZAN para la mejora de la imagen del colectivo y de los centros a través de los medios de comunicación, Web municipal, redes sociales y otros medios (a través de campañas, acciones didácticas, etc.)
- Elaborar materiales para la difusión de los servicios y programas: manuales, guías, folletos...
- Dar las directrices y el visto bueno a las propuestas de programas, actividades y acciones de participación en los centros de la empresa adjudicataria.
- Idear y acordar las metodologías de trabajo con el personal técnico y profesional y las metodologías participativas con las personas mayores.
- Diseñar acciones de co-creación con las personas mayores.
- Coordinar la actuación de los centros con otras áreas del Servicio de personas mayores, del Departamento de Políticas Sociales, otros departamentos municipales y otras entidades.
- Elaborar, actualizar y comunicar los procedimientos de trabajo y normativas de todas las áreas de los centros en los que se recogen las funciones y tareas a realizar por los y las profesionales.
- Promover e impulsar el desarrollo y avance del modelo de participación poniendo en marcha los mecanismos necesarios que garanticen la participación activa de las personas mayores.
- Gestionar y responder las quejas y sugerencias de las personas usuarias.
- Gestionar las actividades de los programas de actuación y servicios que requieren gestión, autorización y presencia municipal.
- Participar como técnicos, técnicas y representantes del Ayuntamiento en proyectos y actividades comunitarias colaborativas, intergeneracionales u otras
- Contribuir de manera continua a la mejora de la calidad, tanto de los servicios, programas y actividades ofertados, como de la eficacia y eficiencia del equipo de trabajo clarificando las responsabilidades (equipo, profesionales y empresa externa) y mejorando la comunicación y coordinación entre los profesionales y de la red de centros de BIZAN con otros equipamientos y entidades.

6.4 Metodología de actuación de BIZAN

La finalidad preventiva y de promoción social de BIZAN se concreta en el desarrollo de **programas de integración en la comunidad**, la **animación sociocultural y estimulativa**, la **educación para la salud**, el **fomento de los programas**

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	25/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

intergeneracionales, generativos y en general el estímulo para la utilización positiva del ocio y del tiempo libre.

Todo ello desde un **enfoque creativo y con visión de futuro** donde la **participación de las personas mayores** y los **procesos participativos** son fundamentales. La clave está en promover la **participación activa de las personas mayores en el proceso del desarrollo de su proyecto de vida**, contribuyendo al **desarrollo comunitario** en los entornos en los que viven.

Se comienzan a realizar **acciones de co-creación** que permiten idear acciones con las personas mayores de una forma conjunta y participada, haciendo partícipes a las personas del proceso desde el primer momento. Esto se trabaja en las **comisiones de actividades**, en las acciones del **plan de comunicación**, y se plantea **generalizarlo a otros ámbitos de actuación**.

El **desarrollo comunitario** es clave en la actuación desde BIZAN. Se colabora en **proyectos comunitarios y socio-sanitarios de los barrios**, enriqueciendo el diagnóstico en base a las necesidades sociales y contribuyendo con acciones y participación activa para mejorar el entorno social. Desde los centros se ha comenzado a **dar pasos que permiten impulsar y liderar programas comunitarios**, como el programa "Activa tu barrio". Y son numerosas las colaboraciones en actividades con otros agentes sociales del barrio.

Cada vez las personas mayores están más presentes en el diseño y planificación de estos proyectos y colaboraciones, y no solamente como meros receptores de las actividades que desde las redes comunitarias se generan. Este es un ámbito a potenciar en los próximos años.

A partir de ahora se proponen nuevas metodologías de trabajo, desde un enfoque generativo, que permita la transmisión de conocimiento, experiencias y habilidades de los y las mayores a las generaciones más jóvenes.

Es prioritario impulsar una línea de actuación que combata los estereotipos contra las personas mayores, que son la base para conductas de discriminación y trato inadecuado hacia los y las mayores. Para ello hay que promover más acciones y actuaciones en la calle. Visibilizará la actuación de los centros y contribuirá a mejorar la imagen de las personas mayores, aportando una imagen realista y reconociendo la contribución y gran valor social del colectivo en la ciudad. Para ello será clave la presencia en las redes sociales y medios de comunicación.

Las líneas de actuación de este modelo de Centros se concretan en la cartera de servicios y programas y en los procesos que se generan y que aparecen detallados en el apartado 6.8 de este pliego técnico.

6.5 Actuación en red

Además de los principios anteriores, la **actuación de BIZAN se desarrolla en red**, manteniendo una actuación integral y coordinada para el desarrollo de las funciones de información, atención, gestión, formación, organización, participación, oferta y demanda de los servicios y programas. Al planificar los servicios y las actividades para cada centro se tienen en cuenta las actividades de los demás, complementándose y reforzándose.

Este trabajo en red es clave para la puesta en común e intercambio de experiencias, incorporar y promover nuevas iniciativas y procesos de actuación, y optimizar recursos.

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztezea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	26/82
			
AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

Se tiene en cuenta la distribución y tramos de edad de las personas de 60 y más años por los barrios, sus demandas y necesidades. Las redes comunitarias y el trabajo en red con centros cívicos, centros de salud y entidades son un elemento a valorar y tener en cuenta para la programación de las actividades y servicios y para el desarrollo de proyectos comunitarios. Las actividades y servicios estarán más presentes en aquellos barrios y zonas en los que hay mayor presencia de personas mayores.

La oferta de actividades tendrá en cuenta los diferentes perfiles de la población a la que se dirige. Se contará con programas y actuaciones específicos para la población más joven (de 60 a 70 años) y más mayor (más de 80 años) y personas mayores solas, especialmente en las zonas más envejecidas de la ciudad.

Esta oferta estará diferenciada en función de la edad, nivel sociocultural, estilos de vida, actitudes, valores, intereses y capacidades. Se innovará en los contenidos, formatos y acciones para generar contextos relacionales y que permitan un acompañamiento a estas personas.

La oferta en alguno de los centros puede estar condicionada por las características arquitectónicas y funcionales: capacidad, accesibilidad, número de salas de taller...

Atendiendo a criterios demográficos; peso de la población mayor por barrios y criterios geográficos; ubicación de los centros, cercanía de otros equipamientos de proximidad se distribuirán los centros por zonas de actuación. La propuesta que se realice tendrá que contar, una vez adjudicado el contrato con los ajustes y autorización del Servicio de personas mayores, ya que la nueva distribución por zonas de actuación tiene que permitir al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz una mejor operatividad en cuanto a la planificación, ejecución y evaluación del funcionamiento de los centros.

6.6 Líneas de actuación de los centros BIZAN

6.6.1. Informar y orientar a las personas mayores y a la ciudadanía en general

Acciones:

- Informar, orientar y difundir servicios, programas y actividades socioculturales de los centros y otros temas de interés general para las personas mayores, sus familias y la ciudadanía en general.
La información suficiente, clara y accesible es clave para que la persona pueda elegir y tomar decisiones.
- Atención personalizada a través de la información, orientación y acompañamiento.
- Detección, orientación y acompañamiento a personas en situaciones de vulnerabilidad. Coordinación de actuaciones con los servicios sociales.
- Desarrollo de campañas y acciones de difusión y sensibilización para promover una imagen del envejecimiento ajustada a la realidad y una mejora de la imagen del colectivo a través del enfoque del buen trato que combata los estereotipos y cualquier indicio de discriminación asociada a la edad.
- Recopilar y difundir buenas prácticas en la atención a las personas mayores.

6.6.2. Promover el autocuidado y la estimulación psicosocial.

Acciones:

- Transmisión de una imagen real de la salud como estado completo de bienestar físico, emocional y social dando importancia a los aspectos relacionales, emocionales y psicológicos.
- Desarrollo de programas de animación sociocultural que permitan mantener la autonomía personal tanto física como psíquica, fundamentándose en el cuidado personal de aspectos físicos y psicológicos y en la educación para la adquisición y

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	27/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

mantenimiento de hábitos saludables y modificación de aquellos que sean perjudiciales para la salud.

Se tienen que tener en cuenta las peculiaridades de las mujeres, en especial de las mayores de 80 años.

- Impulsar iniciativas para la atención de personas que pertenecen a hogares unifamiliares y están en una situación de soledad. Desarrollo de programas de estimulación cognitiva eficaces.
- Promover actividades e iniciativas de ejercicio físico que faciliten la práctica de ejercicio regular y la inclusión de las personas mayores en actividades de deporte y ejercicio físico.
- Desarrollo de programas de prevención de la dependencia dirigidos a personas frágiles, aspectos determinantes que influyen en la pérdida de autonomía, con especial atención a la alimentación y prevención de caídas.

6.6.3. Facilitar el aprendizaje a lo largo de la vida

Acciones:

- Desarrollo de actividades educativas y formativas que faciliten la relación y los contactos sociales y que permitan la adquisición de competencias básicas para el desarrollo personal.
- Promover iniciativas de discriminación positiva hacia las mujeres mayores en el acceso al aprendizaje de nuevas competencias y habilidades necesarias para un afrontamiento positivo de la vejez.
- Favorecer el aprendizaje de diferentes disciplinas y técnicas plástico-artesanales promoviendo intereses inquietudes culturales e intelectuales.
- Reforzar y facilitar aquellos aprendizajes relacionados con las tecnologías de la información y comunicación (TICs), como herramientas facilitadoras de nuevas oportunidades de participación social. Así como favorecer la reducción de la brecha digital.

6.6.4. Promover el ocio valioso

Acciones:

- Promover la ocupación del tiempo libre de forma positiva, activa y creativa potenciando las relaciones sociales, la convivencia y la participación.
- Disfrutar del ocio contribuyendo al bienestar comunitario.
- Acompañar la transición de la vida laboral a la jubilación, construyendo o potenciando un proyecto de vida lleno de sentido y oportunidades.

6.6.5. Promover la convivencia, la relación y la ayuda mutua

Acciones:

- Facilitar el conocimiento del entorno y la relación con el exterior, manteniendo las redes de relación social y la creación de otras nuevas, de voluntariado y buena vecindad, integrándose y participando en la vida del barrio y en la comunidad.
- Impulsar y liderar programas y proyectos comunitarios destinados a prevenir y atender situaciones de soledad y aislamiento social.
- Favorecer espacios de convivencia en los que no se den elementos discriminatorios para que las personas mayores puedan tener una vivencia adecuada de su sexualidad e identidad sexual.
- Favorecer espacios de convivencia con población mayor de personas migrante y de origen extranjero.
- Promoción de programas intergeneracionales que favorecen el aprendizaje, el intercambio de conocimiento y experiencias y el encuentro entre las generaciones mayores y las más jóvenes, el intercambio cultural con otros colectivos, etc. Estos programas se desarrollan en colaboración con el Servicio municipal de educación y su programa "Vitoria-Gasteiz, ciudad educadora" y con otros programas comunitarios del Servicio de personas mayores que se realizan en centros cívicos, institutos...

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	28/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

- Acompañar en el itinerario de acompañamiento e inclusión a las personas que lo necesiten en coordinación con otros servicios del Departamento de Políticas Sociales.

6.6.6. Facilitar contextos generativos

Acciones

- Diseño y desarrollo de iniciativas que permitan que las personas mayores, puedan enseñar y transmitir sus conocimientos, experiencias y valores para contribuir al bienestar de otras generaciones.

6.6.7. Promover la participación

Acciones:

- Fomentar la participación activa y de protagonismo de las personas mayores en todas las acciones en los propios equipamientos y en la acción comunitaria.
- Desarrollo de la gestión compartida de las actividades y servicios de los centros con las personas mayores.
- Desarrollo de procesos de participación ciudadana.
- Fomento de acciones que permitan la apertura de los centros al barrio y a la ciudadanía en general.
- Colaboración y participación en la acción comunitaria. Impulso y liderazgo de programas comunitarios destinados al colectivo de personas mayores y a la ciudadanía en general.
- Favorecer las relaciones con otras entidades y organizaciones para el desarrollo de iniciativas de carácter sociocultural y de desarrollo comunitario.

6.6.8. Contribuir a los cuidados cotidianos en la comunidad

Acciones:

- Participar y contribuir en el proceso de transformación de los servicios sociales de cuidados en el entorno relacional de las personas mayores.
- Fomento de acciones preventivas que favorezcan los cuidados en la comunidad.
- Colaborar en acciones conjuntas con los servicios sociales con el objetivo de mejorar la atención y cuidados cotidianos en la comunidad.

6.6.9. Apoyar a las personas cuidadoras en el ámbito familiar

Acciones:

- Desarrollo de acciones que favorezca la participación de las personas cuidadoras en las actividades de los centros.
- Reconocer el papel y el valor de las personas cuidadoras de nietos, de otras personas mayores, personas dependientes...
- Promover acciones de encuentro y de visualización del cuidado.
- Complementar acciones de sensibilización, corresponsabilidad en el cuidado y formación a las personas cuidadoras que se organizan desde Maiteki.

6.6.10. Desarrollar el proceso de amigabilidad y ciudad cuidadora en Vitoria-Gasteiz

Acciones:

- Participar en las iniciativas de amigabilidad y ciudad cuidadora que se determinen desde el Departamento de Políticas Sociales.
- Favorecer la existencia de canales para que las personas mayores participen en la construcción de su entorno, de acuerdo con sus necesidades, deseos y capacidades.

6.6.11 Visibilizar una imagen positiva, diversa y real de la vejez alejada de estereotipos

Acciones:

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	29/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

- Desarrollar actividades educativas enfocadas a combatir el edadismo, dirigidas al alumnado de primaria y a jóvenes de ciclos superiores.
- Favorecer actividades y encuentros intergeneracionales como estrategia esencial en la ruptura de estereotipos, en ambos colectivos, y que promuevan la creación de vínculos emocionales y espacios de aprendizaje mutuo.
- Fomentar la participación activa de las personas mayores en la comunidad y favorecer su empoderamiento.
- Promover la participación de los y las profesionales, y de las personas mayores en la estrategia educativa en Redes Sociales de BIZAN.

6.6.12 Impulsar la digitalización de las personas mayores

Acciones:

- Identificar a personas no iniciadas en la digitalización y motivarlas a integrarse en el uso de herramientas digitales mediante un formato sencillo, de manera que puedan resolver cuestiones cotidianas y reducir así la brecha digital.
- Ofrecer una formación continua adaptada a los avances tecnológicos e intereses de las personas ya iniciadas en las nuevas tecnologías.
- Introducir en los talleres y actividades estrategias y herramientas digitales que normalicen su uso.
- Ofrecer apoyo y acompañamiento formal e informal a las personas que se están iniciando en la digitalización con el objetivo de afianzar sus conocimientos y empoderarse en el manejo de las nuevas tecnologías.
- Promover acciones generativas en las que las propias personas mayores enseñen a sus iguales destrezas digitales.

6.7 Uso de los espacios

Los centros de BIZAN cuentan con espacios de libre acceso (cafetería, zona de encuentro, hemeroteca,...) y otros condicionados por la prestación de servicios y programa de actividades (talleres, salas polivalentes, salas formativas, infoteca, medios audiovisuales, peluquería, comedor, podología, office servicio de comedor...).

Otros espacios están destinados al trabajo de los y las profesionales de los centros y a la atención de las personas mayores: servicio de información y acogida, despachos, servicios sociales de cuidados...

Los espacios las salas y zonas de encuentro, salas de cursos, talleres y salas de formación, sala de medios audiovisuales intentan ser lo más polivalentes posibles y aunque se equipen para usos concretos pueden utilizarse para otros usos en función de la programación de actividades del centro. Esta forma de entender el uso del espacio está motivada por la necesidad de contar con espacios para el desarrollo de un mayor y más variado número de actividades y servicios que contribuya a una mejor racionalización de los recursos y a responder a demandas y necesidades futuras.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua Fecha y Hora	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	30/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

6.8 Descripción de los servicios, programas a desarrollar y obligaciones de la empresa adjudicataria

Las acciones de las líneas de actuación se concretan a través de los servicios y programas:

Servicios/ programas	Abetxuko	Arana	Aranbizkairra	Ariznabarra	Coronación	El Pilar	Judimendi	Lakua- Auzoak	Landázuri	Los Herrán	San Cristóbal	San Martín	San Baudelencia	Sansomendi	Txagorritxu	Zaramaga	BIZAN info
Información y acogida	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Cafetería	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Comedor	x	x		x	x	x		x		x		x	x	x	x	x	
Peluquería		x		x	x	x		x			x	x		x	x	x	
Podología		x			x			x			x	x	x		x	x	
Medios audiovisuales-Exposiciones	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Hemeroteca	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Infoteca								x				x					x
Parques de salud	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x		x	x	x	x
Programa de prevención de caídas ¹	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Programa de animación sociocultural ²	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Servicios sociales de cuidados		x			x				x								

¹. Programa de prevención de caídas:

las charlas se desarrollan en la red de centros y otras entidades. Los talleres se realizan en varios centros y la sala Simón Bolívar.

². Programa de animación sociocultural:

-cursos, grupos y talleres. Duración de curso (octubre a mayo) y verano.

-programa mensual de actividades: organizadas por las comisiones de actividades (enero a diciembre)

-programa de actividades en la ciudad: eventos, charlas, actuaciones... (enero a diciembre)

-programas intergeneracionales

-programas de desarrollo comunitario (anual)

-programa generativo. Diferentes formatos y duraciones (enero a diciembre)

-programa colaborativo (anual)

6.8.1 Servicio de información y acogida

El servicio de información y acogida tiene como misión ofrecer una atención integral y de calidad a las personas mayores dando información y orientación personalizada sobre actividades, programas, servicios y otros temas de interés general para las personas mayores y la ciudadanía en general.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiatzatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	31/82



AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U

Son un apoyo al resto de servicios y programas y a los/las profesionales y personas de las comisiones de actividades que trabajan en los Centros.

Objetivos:

- Informar, orientar y difundir programas, servicios y actividades socioculturales de los centros y otros temas de interés general para las personas mayores, sus familias y la ciudadanía en general.
- Asegurar la accesibilidad de la información para la difusión de las acciones e información de cualquier aspecto de la vida de los centros.
- Atender de forma personalizada a las personas mayores.
- Contribuir al buen funcionamiento del centro y de los servicios y programas.
- Adecuar los espacios e instalaciones para el desarrollo de los servicios y programas.
- Apoyar a los servicios, profesionales y personas de las comisiones.

6.8.1.1. Tareas de los/as auxiliares de información

Aunque en este apartado se especifican una serie de tareas, el Servicio de personas mayores podrá solicitar cualquier otra accesoria a las que se describen que implique niveles de conocimiento, habilidad y esfuerzo similar en relación con el contenido del puesto.

En algunos centros el/la auxiliar de información y acogida deberá simultanear las tareas generales con aquellas correspondientes al apoyo de los servicios sociales de cuidados.

Realizarán las tareas asignadas en los actuales procedimientos y normativas de los BIZAN y otros que se vayan estableciendo desde el Servicio de personas mayores.

La relación de tareas se presenta de acuerdo al siguiente orden:

- tareas inmediatas
- tareas de información y comunicación
- tareas de acogida
- tareas de apoyo a los órganos de participación
- tareas de apoyo en la gestión (servicios sociales de cuidados)
- tareas de apoyo a la marcha de los programas (servicios sociales de cuidados)
- tareas de mantenimiento
- tareas de control y vigilancia
- tareas de inventario y materiales
- tareas de preparación de espacios
- tareas de apoyo en la comunicación digital y analógica

Tareas inmediatas. Son aquellas que se deben realizar nada más abrir la instalación o inmediatamente antes de su cierre. En ningún caso la realización de estas tareas supondrá modificaciones en el horario de apertura y cierre de los centros. Se podrá cerrar el espacio de información 15 minutos antes para realizar las tareas de supervisión necesarias previas al cierre del centro.

-Las aperturas y cierres los realizarán en el horario establecido para cada Centro. En el cierre prestarán especial atención a las luces, calefacción, equipos eléctricos y aparatos del centro (maquinaria de los talleres y podología, TV,...) así como ventanas y puertas tanto interiores como exteriores. En la apertura abrirán los espacios de centro, comenzando por los que se utilizan de manera inmediata, como los servicios de podología, salones, hemeroteca y otros.

-Supervisarán que las salidas de emergencia estén en las condiciones adecuadas para su utilización en el horario de apertura del centro.

-Realizarán aquellas tareas relacionadas con la conexión y desconexión de la alarma.

-Conectarán las luces y el suministro eléctrico de aquellas zonas y salas que vayan a ser utilizadas, y las desconectarán tras el uso de las mismas, evitando encendidos innecesarios a favor de un consumo energético responsable.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	32/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

-Conectarán y desconectarán distintos sistemas; sistemas de confort (calefacción-refrigeración...) necesarios allí donde los sistemas no se encuentren automatizados; los ordenadores del servicio de información y acogida, la megafonía, pantallas informativas....

Tareas de información, orientación y comunicación. Son aquellas que están relacionadas con el flujo de la comunicación, tanto con las personas usuarias o el exterior como con el interior y el resto de servicios del centro. Se tendrá en cuenta lo que se establezca en los procedimientos relacionados y en los modelos de comunicación y atención a las personas usuarias que se facilitan desde el Servicio de personas mayores.

-Conocerán el Reglamento regulador de BIZAN, normativas, procedimientos de trabajo, las actividades, programas y servicios existentes en la red de centros; horarios, normas, plazos de inscripción, requisitos, contenidos de las actividades... Darán la información y orientación necesaria y los impresos o materiales que se necesiten para que las personas usuarias puedan hacer uso de los servicios y actividades de los centros.

-Tramitarán el carné de los centros

-Supervisarán la dinámica de las actividades y del centro y a las personas usuarias en los horarios y espacios. Controlarán que se cumplen las normas básicas de relación y convivencia, las normativas e informarán en caso de urgencia a los servicios sanitarios y a los familiares de las personas usuarias, etc.

-Actualizarán y colocarán la información de los expositores y tableros informativos. Elaborarán los carteles publicitarios de las actividades puntuales (excursiones, bingos...).

-Utilización de los medios informáticos (programa MAE, bases de datos y programa K07, agenda de podología, infoteca, ficheros,...) y los documentos en papel (registros, planillas,...) u otros (faxes, correo electrónico, fotocopidora...) para la realización de las tareas asignadas en los procedimientos y normativas. Están incluidas las labores de actualización de las bases de datos informáticas existentes y las que se vayan diseñando.

-Realizarán el cobro a las personas usuarias de los cursos y talleres, podología u otras actividades (excursiones, convivencias, actividades comunitarias...). Se realizará el cobro según lo que se establezca desde el Servicio de personas mayores para cada actividad. En los casos de recaudaciones en metálico la empresa adjudicataria establecerá el sistema de custodia y recaudación que así se determine desde el Servicio de personas mayores.

-Mantendrán actualizado el planning de ocupación de las salas y espacios del centro.

-Distribuirán la correspondencia u otros documentos en los casilleros habilitados a tal efecto.

-Entregarán el material y documentos de salida del centro (albaranes, carnés...) a los profesionales que designe.

-Atenderán las llamadas telefónicas, informando, tramitando y derivando las consultas que les sean formuladas a los técnicos y servicios correspondientes.

-Avisarán por megafonía, cuando la instalación la posea, sobre todo aquello que afecte a la seguridad y dará informaciones que sean necesarias para el centro.

-Comunicarán y darán traslado de las incidencias y quejas que reciban de las personas usuarias.

-El/la profesional encargado del reparto por los centros realizará el reparto de documentación y materiales como mínimo dos veces por semana y tal como se determine desde el Servicio de personas mayores. Este reparto será diferenciado de los que la empresa adjudicataria tenga que realizar para la dotación de material para la prestación de servicios.

-De forma puntual se podrá requerir a los/as profesionales repartos extraordinarios de un centro a otro en base a las indicaciones del Servicio de personas mayores.

-Realizarán la formación necesaria que se establezca para el buen uso de los instrumentos informáticos.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	33/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

Tareas de acogida.

- Atención personalizada a las personas mayores y a quien se acerque solicitando información y/o orientación.
- Facilitarán a las personas usuarias la información sobre las reuniones de acogida
- Prepararán y facilitarán a los/as profesionales en animación sociocultural (nivel 2 del convenio) los materiales, documentación y espacio para las reuniones de acogida de las personas usuarias.
- Participarán en las reuniones de acogida en los temas que se determinen.
- Guiarán las visitas por la instalación, tras las reuniones de acogida.

Tareas de apoyo a los órganos de participación. Son aquellas que están relacionadas con el apoyo y colaboración con las comisiones de actividades.

- Conocerán las características y funcionamiento del modelo de participación de los centros y darán información sobre el modelo de participación a las personas interesadas.
- Facilitarán y explicarán los dosieres de las comisiones de actividades a las personas interesadas.
- Deberán conocer todas las actividades que organizan las comisiones de actividades de los centros. Darán la información y facilitarán los impresos necesarios a las personas usuarias para que puedan inscribirse y realizar las actividades.
- En las convocatorias de las comisiones realizarán las inscripciones y actualizarán las bases de datos.
- Mantendrán actualizado el planning de las actividades organizadas en las salas y espacios del centro.
- Apoyarán y facilitarán a las comisiones de actividades los medios necesarios para la realización de las actividades puntuales.

Tareas de apoyo en la gestión. (En servicios sociales de cuidados)

Aquellas tareas que se requieren para las diferentes gestiones en los servicios sociales de cuidados en BIZAN.

- Habilitar citas con la trabajadora social (según indicaciones de la misma).
- Gestionar cita con personal administrativo para la realización de trámites.
- Recogida de recibos, scanneo de los mismos y envío al personal administrativo. Para ello deberá conocer el funcionamiento de la fotocopidora y/o scanner, al objeto de ser capaces de efectuar los cambios de papel, cartuchos de tinta o tóner, sacar copias, scanner y enviar, obtener listados de utilización, y otras posibilidades que ofrezcan las máquinas.
- Facilitar la obtención de citas con otros organismos.
- Atención de llamadas y avisos para las profesionales del Servicio Social de Base.
- Información y recepción de avisos de las personas usuarias.
- Tareas relacionadas con la gestión del servicio a domicilio.
- Otras tareas, propias de su categoría profesional, vinculadas a la atención a personas que cuentan con un plan de cuidados.

Tareas de apoyo en la marcha de los programas. (En servicios sociales de cuidados).

- Seguir las pautas de la/el trabajador/a social para el seguimiento de las personas usuarias participantes en los diferentes programas, servicios y actividades que se desarrollan en Bizan.
- Coordinación con el resto de auxiliares de información de BIZAN.

Tareas de mantenimiento. Son aquellas que van encaminadas a que la instalación se conserve en perfecto estado material para su utilización.

- Elaborarán y enviarán los partes de mantenimiento y los partes de incidencias.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiazztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoan alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	34/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

- Avisarán a las empresas de mantenimiento contratadas o a los servicios de emergencia cuando sea necesario.
- Cambiarán lámparas, repararán enchufes e interruptores, serán capaces de manejar herramientas básicas, repararán pequeñas fugas y todos aquellos trabajos que con los medios, capacidades técnicas y medidas de protección laboral posean y puedan realizar.
- Realizarán tareas ocasionales de limpieza en los momentos en los que no esté disponible el servicio de limpieza, como recoger papeles, encharcamientos, derrame de líquidos y otro tipo de suciedad ocasionada por accidentes o incidentes.

Tareas de control y vigilancia. Son aquellas que permiten la utilización de la instalación de acuerdo al reglamento vigente y respetando las normas de convivencia y la legalidad en materia de seguridad.

- Controlarán la entrega que se realiza de llaves de salas y armarios a los profesionales de los diferentes espacios del centro; personal de limpieza, monitores, técnicos, adjudicatarios de las empresas que prestan los servicios....
- Vigilancia y control de las instalaciones y su equipamiento, así como del acceso de los usuarios a las mismas. Realizarán rondas de vigilancia, controlarán los accesos a la instalación y comprobarán los carnés que permiten el acceso a los servicios (comedor, podología...) y a las actividades.
- Supervisarán y controlarán específicamente la actividad y a las personas usuarias de los espacios de hemeroteca, infoteca, zona de encuentro y salón general.
- Avisarán a la Policía Municipal en caso de conductas que supongan amenazas o agresión hacia los usuarios, trabajadores del centro o bienes y enseres del propio centro, elaborando los partes de incidencias según el procedimiento de actos incívicos.
- Conocerán y cumplirán en todo momento las medidas que se establezcan en el Plan de Emergencia de cada instalación. Informarán al resto de personal de la ubicación del plan de emergencia para su lectura y conocimiento.

Tareas de inventario y materiales. Son aquellas que permiten mantener actualizado el listado de todo tipo de materiales que se encuentran en la instalación y controlar en todo momento su estado, existencias y ubicación.

- Deberán tener actualizado el inventario del material, mobiliario, enseres y aparatos existentes en la instalación, controlando las entradas y salidas.
- Proporcionarán los materiales de oficina y otros materiales que les sean necesarios al resto de servicios y programas del centro.
- Controlarán la recepción, distribución, almacenaje y orden de los materiales, mobiliario, enseres y aparatos existentes en la instalación.
- Mantendrán actualizado el registro de documentos y materiales de difusión, controlando las entradas y salidas.

Supervisión y apoyo en el servicio de comedor. Son aquellas destinadas a supervisar el acceso y funcionamiento del servicio de comedor apoyando a las personas usuarias en caso de necesidad.

- Informarán acerca de la normativa de uso del comedor a las personas usuarias
- Realizarán las reservas según el procedimiento de acceso al servicio de comedor, utilizando el sistema informático (K07)
- Comunicarán las ausencias de las personas usuarias en base a lo establecido en el mismo.
- Supervisarán y controlarán específicamente la actividad y a las personas usuarias en los horarios y espacios del comedor. Controlarán que se cumplen las normas básicas de relación y convivencia, la normativa de comedor, e informarán en caso de urgencia a los servicios sanitarios y a los familiares de las personas usuarias, etc.
- Resolverán incidencias y mediarán para la resolución de conflictos que puedan surgir. En este aspecto contará con la ayuda del personal del servicio de comedor.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	35/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

-De forma puntual, bajo la indicación del Servicio de personas mayores apoyarán a aquellas personas usuarias que necesiten ayuda puntual en las siguientes tareas: poner y quitar abrigos, ayudar en el desplazamiento al servicio...

Supervisión y apoyo en el servicio de podología

Son aquellas que permiten gestionar las reservas y supervisar el acceso y funcionamiento del servicio de podología.

- Informarán sobre las citas de podología a los/as podólogos/as.
- Realizarán las reservas-citas y el cobro según el procedimiento de acceso al servicio de podología, utilizando el sistema de gestión de citas.
- Registrarán las ausencias de las personas usuarias en base a lo establecido en el mismo.
- Modificarán las citas en base a lo establecido en la normativa de podología.
- Controlarán que se cumplen las normas básicas de relación y convivencia, la normativa de podología, e informarán en caso de urgencia a los servicios sanitarios y a los familiares de las personas usuarias, etc.
- Resolverán incidencias y mediarán para la resolución de conflictos que puedan surgir. En este aspecto contará con la ayuda del personal del servicio de podología.

Tareas de preparación de espacios. Son aquellas que es necesario realizar para que una actividad se desarrolle en óptimas condiciones y con los recursos técnicos y materiales necesarios.

- Adecuarán cuando sea necesario los espacios y recursos para el desarrollo de las actividades. Incluye trabajos como apilar sillas y mesas o colocarlas en formas diversas, conectar el vídeo, ordenador, cañón, traslado del televisor y otros aparatos....Comprobarán el estado de las salas u otros espacios tras su utilización.
- Se encargarán de la recepción de la prensa, del reciclado de las publicaciones anteriores y de que el espacio de la hemeroteca esté en condiciones óptimas de utilización.

Tareas de apoyo en la comunicación digital y analógica (auxiliar de información de BIZAN info)

- Actualizará la información para la web municipal (agenda municipal)
- Apoyará en la creación, diseño y difusión de la información de BIZAN
- Apoyará en la creación y diseño de soportes (carteles. Vídeos, etc.)
- Colaborará en la generación, gestión de contenido y actualización de la información para las redes sociales de BIZAN

* En caso de que se pusiera un servicio de información via Whatsapp se encargarían de la actualización y atención.

6.8.2 Servicio de cafetería

La tradición del café como lugar de reunión, para conversar, pasar el tiempo, y no sólo un sitio para consumir, es representativa en los BIZAN.

Debido a su estratégica ubicación en los centros estos espacios son un canal de comunicación de las distintas actividades y servicios del centro.

El servicio de cafetería está íntimamente vinculado por su cercanía con la actividad que se desarrolla en la sala de encuentro. Es un espacio abierto y de libre acceso para facilitar las relaciones informales, el encuentro para conversar, las tertulias en pequeños grupos, y el consumo de café o bebidas. También, se puede encontrar distintos juegos recreativos (juegos de mesa, dominó, puzzles...) para realizarlos en compañía.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiatzatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	36/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

Este espacio permite además organizar otras actividades como actuaciones, charlas, bailes, reuniones...

Objetivos

- Promover las relaciones sociales
- Promover y educar en la adquisición de hábitos de convivencia y respeto
- Facilitar un espacio para el diálogo y la comunicación
- Establecer un canal de comunicación y conexión en la actividad del centro
- Promover la realización de actividades de ocio y tiempo libre.

- El personal del servicio de cafetería realizará las tareas propias del servicio y conservarán la zona donde se desarrolla la actividad, barra, office y almacén así como el equipamiento (la maquinaria, mobiliario, vajilla y utensilios) en buen estado de conservación, limpieza y desinfección. Trabajarán en equipo con el resto del personal de los centros y realizarán tareas de apoyo y colaboración con los órganos de participación en aquellas actividades que se determine de interés general. Contribuirán a la comunicación e información de las actividades y servicios de los centros.

Los/as auxiliares de información supervisarán la sala de encuentro, para poder resolver las posibles incidencias que puedan ocurrir. Si es necesario, requerirán el apoyo del personal de cafetería para solventar las incidencias. Controlarán que se cumplen las normas básicas de relación y convivencia entre las personas usuarias y la normativa de la zona de encuentro. Facilitarán a las personas usuarias los juegos de mesa habilitados. Las comisiones de actividades podrán dinamizar estos espacios con diferentes juegos: puzzles, juegos de pistas, de entretenimiento cognitivo... Estos espacios pueden tener otros usos, para actuaciones, charlas...en función de la programación mensual del centro.

6.8.3 Servicio de comedor

El servicio de comedor pretende facilitar una comida completa y adecuada desde el punto de vista nutricional, a la vez que se fomenta la integración social y la convivencia de las personas mayores que lo utilizan.

Los comedores disponen de las siguientes plazas:

COMEDOR	N.º PLAZAS	DIRECCIÓN	TFNO
BIZAN ABETXUKO	50	Plaza Cooperativa,s/n	945 16 26 61 945 16 26 56
BIZAN ARANA	70	Aragón, 5	945 16 14 06
BIZAN ARIZNABARRA	50	Castillo Zaitegui, 1	945 16 14 14
BIZAN CORONACION	70	Portal de Arriaga,14	945 16 14 20
BIZAN EL PILAR	48	Venezuela, 9	945 16 14 37
BIZAN LAKUA-ARRIAGA	40	Fco.Javier Landaburu, 1	945 16 14 18
BIZAN LOS HERRAN	68	Los Herrán, 3	945 16 14 56
BIZAN SAN MARTIN	48	Pintor Aurelio Verafajardo, 7	945 16 14 40
BIZAN SAN PRUDENCIO	70	Francia, 33	945 16 18 20
BIZAN SANSOMENDI	48	Avda. de los Huetos, 22-24	945 1614 49
BIZAN TXAGORRITXU	50	México, 11	945 16 14 52
BIZAN ZARAMAGA	70	Cuadrilla de Vitoria, 30	945 16 14 58
CAD BEATO TOMÁS DE ZUMÁRRAGA	48	Beato Tomás deZumárraga 1-H	945 16 11 08
CAD BLAS DE OTERO	40	Amadis, 1	945 16 16 67
CAD OLARIZU	40	Juan Bautista Gamiz, 10	945 16 11 85

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	37/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

Cada menú está formado por primer, segundo plato, postre, pan y bebida (agua y vino). La comida se elabora desde cocina central del CIAM San Prudencio y llega, a través de un transporte contratado, a los comedores, donde se presta el servicio.

En los comedores se ofrece una dieta general, denominada dieta basal, que cumple todos los requisitos y recomendaciones nutricionales. Por motivos médicos, las personas usuarias pueden acceder a otro tipo de dietas; dieta alternativa, musulmana diabética, triturada y astringente.

El **acceso** se solicita en los Servicios Sociales Municipales cuyas profesionales realizarán una **valoración social** de cada caso. Este servicio está destinado a personas de 60 o más años con dificultades para llevar por sí mismas una alimentación adecuada por falta de apoyo familiar, soledad o aislamiento social, riesgo de dependencia, resolución de dependencia grado 1, problemas económicos u otros motivos.

Cuando las personas usuarias finalizan la comida pueden permanecer en distintos espacios de los centros; zona de encuentro, hemeroteca y sala de TV.

Entre otras, el personal del servicio de comedor se encargará del montaje de las mesas, recepción de la comida, toma de temperatura, recogida de muestras, servir la comida, registro y traslado de incidencias, limpieza del menaje y materiales y limpieza de la zona de comedor y del office tras finalizar el servicio. Este personal estará en todo el horario del servicio, de 13:30 a 15:30 horas y supervisarán a las personas usuarias que se queden en el centro después de la comida de 14:30 a 15:30 horas.

Los/as auxiliares de información supervisarán el servicio de comedor de lunes a sábado en horario de 13:30 a 14:30 horas y los domingos de 13:30 a 15:30 horas. BIZAN Abetxuko, que estará cerrado durante todo el mes de agosto, prestará el servicio de comedor, sin supervisión del servicio de información.

En ese periodo de tiempo del mes de agosto la empresa adjudicataria del servicio de comedor asumirán las tareas de apertura y cierre del comedor así como la prestación y supervisión del mismo.

El suministro de los productos de limpieza para el office y electrodomésticos será a cargo de la empresa. Se tendrá en cuenta las especificidades de cada aparato y deberán ser compatibles con los electrodomésticos de los diferentes offices.

El servicio de personas mayores, en el momento de apertura de un nuevo office, lo equipará con el menaje necesario. La empresa adjudicataria se responsabilizará del suministro del menaje a reponer y de los botes de muestras.

6.8.4 Servicio de peluquería

Los servicios de peluquería y estética (lavar, peinar, marcar, cortar, tinturas permanentes, manicura....), se presta por los/as peluqueros/as. Este servicio permite que las personas se relacionen y tengan acceso a la información de las actividades y servicios del centro.

Objetivos

- Favorecer la relación social
- Cuidar y mejorar la imagen
- Establecer un canal de comunicación y conexión en la actividad del centro

El personal del servicio además de las tareas del propio servicio, conservarán la zona donde se desarrolla la actividad, así como el equipamiento (la maquinaria, mobiliario e

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoan alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	38/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

instrumental) en buen estado de mantenimiento y limpieza. Trabajarán en equipo con el resto del personal de los centros y contribuirán a la difusión de las actividades y servicios de los centros.

6.8.5 Servicio de podología

Se realizan actividades dirigidas a la prevención, diagnóstico y tratamiento de las afecciones básicas de los pies, mediante las técnicas terapéuticas propias de su disciplina.

El servicio se presta en los BIZAN de Arana, Coronación, San Cristóbal, San Prudencio, Txagorritxu, Zaramaga, Lakua-Arriaga y San Martín.

Objetivos:

- Prevenir afecciones de los pies.
- Promover y mantener la autonomía personal
- Prestar un tratamiento adecuado para el buen mantenimiento de los pies.
- Establecer un canal de comunicación y conexión en la actividad del centro

Se prestará por podólogos/as que además de las actividades propias del servicio, conservarán la zona donde se desarrolla la actividad, así como el equipamiento (la maquinaria, mobiliario e instrumental) en buen estado de limpieza y desinfección. Realizar tareas básicas de limpieza de la sala durante el horario de consulta u otras tareas de limpieza en casos de urgencia y/o imprevistos. Trabajarán en equipo con el resto del personal de los centros y contribuirán a la difusión de las actividades y servicios de los centros.

Cumplirán las medidas de seguridad sanitarias que les correspondan.

Los/s auxiliares de información de los centros proporcionarán las citas según el procedimientos de citas y cobrarán el servicio. Facilitarán al personal de podología el listado de citas semanales.

Cada año se valorará la demanda del servicio y podrá suponer ajustes y cambios en los calendarios de atención.

6.8.6 Medios audiovisuales y exposiciones

En cada centro hay un espacio polivalente, equipado con TV, DVD, equipos de música y de proyección, que permite ofrecer diversas actividades culturales de carácter audiovisual. Estos usos tendrán un horario en base a la programación de actividades de cada centro.

El área de exposiciones es un espacio abierto a manifestaciones artísticas, culturales y sociales de todo el municipio. Su importancia radica en la posibilidad de conexión de los centros con la vida social y cultural del municipio, formando parte del circuito cultural de Vitoria-Gasteiz. Existe una modalidad de cesión de espacios para las exposiciones. Para las personas que acuden a los centros es un recurso de aprendizaje permanente, sensibilización social y de apertura al entorno.

Objetivos

- Crear un espacio de divulgación y conocimiento cultural y artístico.
- Crear un espacio para el debate a través de documentales, películas...
- Ofrecer espacios expositivos a grupos, artistas y entidades.
- Convertir los espacios recreativos (zona de encuentro, pasillos...) en espacios de difusión cultural, social y artística.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua Fecha y Hora	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	39/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

Los/as auxiliares de información supervisarán los espacios de medios audiovisuales y de exposiciones, adecuándolos y realizando las tareas que tienen asignadas.

6.8.7 Hemeroteca

Desde este servicio se impulsa la lectura facilitando la información permanente, la estimulación cognitiva y la actualización de las personas. Este espacio pone a disposición de las personas usuarias las publicaciones que se reciben, tales como prensa local, nacional y deportiva, revistas, y otras publicaciones.

Vinculado a este servicio funciona el programa de puntos de lectura, fruto de la colaboración con el Servicio de bibliotecas municipales, que oferta tanto la posibilidad de lectura y consulta de libros en el propio local como el préstamo de fondo bibliográfico.

La actividad de los puntos de lectura podrá ser dinamizada por las Comisiones y estará abierta a propuestas y mejoras.

Objetivos:

- Fomentar la lectura y consulta bibliográfica
- Asegurar el acceso a la cultura a través de diferentes iniciativas
- Acercar a las personas usuarias información de actualidad y sobre temas de interés.
- Posibilitar actividades relacionadas con la lectura y la información.

Los/as auxiliares de información supervisarán su funcionamiento, realizarán el préstamo y seguimiento de los fondos, asegurarán el correcto mantenimiento de las zonas además del cumplimiento de las normas básicas de relación y uso del servicio. Realizarán las tareas de recepción, orden, inventariado y reciclaje de las publicaciones.

Informarán de la marcha del programa de puntos de lectura cuando así se requiera desde el Servicio de personas mayores.

6.8.8 Infoteca

Espacio equipado con ordenadores para acceder a Internet y realizar consultas a través del correo electrónico. Permite realizar operaciones personales y a través de las aplicaciones ofimáticas realizar trabajos, documentos, redactar cartas, etc. También se pueden consultar documentos audiovisuales.

Para acceder a la infoteca las personas tienen que tener la tarjeta municipal ciudadana (TMC).

Objetivos

- Favorecer el acceso a las nuevas tecnologías de la información
- Mejorar la información a las personas mayores

Los/as auxiliares de información supervisarán este espacio y realizarán las tareas asignadas.

6.8.9 Programa de animación sociocultural.

La animación sociocultural es un método de intervención, con acciones de práctica social, dirigidas y destinadas a animar, ayudar, dar vida, poner en relación a los

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	40/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

individuos y a la sociedad en general, con una adecuada tecnología, y mediante la utilización de instrumentos que potencien el esfuerzo y la participación social y cultural” Sara de Miguel Badesa (1995).

Autores como Ander-Egg, Barrado, y otros (1982) ya destacaban de esta disciplina que es promotora de valores como el pluralismo, la concienciación, la libertad, la democracia y la participación.

El objeto de la intervención del programa de animación sociocultural está el estimular la iniciativa y la participación de las personas y las comunidades en el proceso de su propio desarrollo y en la dinámica global de la vida sociopolítica en las que están integradas.

La animación favorece la participación, respetando los valores individuales y potenciando los recursos y fortalezas de cada persona. A través de la animación se apoyan y acompañan los procesos de cada persona y se refuerza su compromiso con el desarrollo de la comunidad.

Ha de procurar que las personas mayores, personas destinatarias prioritarias del programa, vivan su tiempo libre de manera creativa, de tal forma que sea un factor enriquecedor, que posibilite la autorrealización personal, favorezca el bienestar y salud integral y facilite su participación en la dinámica social.

Para ello, es necesario promover el desarrollo de hábitos de vida saludables, físicos y mentales, la formación a través del reconocimiento de capacidades y competencias, la promoción de la igualdad de oportunidades, el fomento de la autoestima y la participación de las personas mayores en la sociedad, desde su experiencia, formación, valores, incidiendo en el papel de la familia y la comunidad.

No se trata de realizar actividades sino promover una actitud de participación activa en el proceso de su propio desarrollo tanto social como cultural. Dentro de esta concepción cabe desarrollar un sistema de animación del tiempo libre en el que la persona no sea un beneficiario sino un protagonista de su propio desarrollo.

El programa de animación sociocultural trata de ser un instrumento facilitador del cambio de imagen social de las personas mayores y de lo que entendemos que es ser mayor y ser también un medio promotor de la autonomía personal y social.

La actuación a través del programa de animación sociocultural tiene varias **finalidades**:

- Afianzar la autorrealización de las personas mayores y el sentido de pertenencia a la comunidad. Se trata de sentirse parte activa de la sociedad en la que vive, sentirse útil y activa.
- Contribuir para que las personas puedan desarrollar su vida de tal manera que le permita disfrutar de sus capacidades y conocimientos. Es preciso que las personas mayores aparezcan como un recurso social de suma importancia, dispuesto a ofrecer a la sociedad no sólo sus conocimientos y dedicación como cualquier otro colectivo, sino también una parte de su tiempo libre, para beneficio de su comunidad.
- Promover la animación estimulativa que tiene a su vez la finalidad de potenciar procesos de normalización de las actividades de la vida diaria, de desarrollo de las capacidades conservadas, potenciando la creatividad y la libertad de decisión de la persona mayor.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	41/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

Obviamente, a la hora de desarrollar este programa de intervención, las actuaciones con y para las personas mayores se adaptarán en función de los niveles culturales, económicos, gustos anteriores, actitudes, capacidad física, estilos de vida, etc.

Las actividades son una manifestación de vitalidad, de pertenencia a la comunidad, de realización como persona, siempre que la actividad implique una responsabilidad y tenga un significado social.

Ponen en relación dos realidades: el interés de la persona y la "trascendencia social" de la actividad. Las personas implicadas tienen que ser quienes definan lo que resulta interesante y relevante.

El programa de animación deberá desarrollarse no solo en los centros de BIZAN sino que deberá encauzar y fomentar la participación de las personas mayores en los procesos comunitarios, socioculturales y participativos que se realicen en el barrio y en la ciudad.

La intervención sociocultural con las personas mayores debe dirigir las actuaciones a vincular a éstos en proyectos más globales y a motivar a las personas a tener relación y participar con otros colectivos que realizan acciones en la zona y en la comunidad.

Objetivos

- Contribuir al envejecimiento activo y con sentido de las personas mayores.
- Facilitar el empoderamiento de las personas en su propio proceso de desarrollo personal y social.
- Contribuir a mejorar la imagen social de las personas mayores modificando estereotipos.
- Favorecer procesos grupales que fomenten la convivencia, evitando el aislamiento y la soledad.
- Estimular el desarrollo cultural y la ocupación positiva del tiempo libre.
- Facilitar la contribución personal y social de las personas mayores hacia otras personas y su entorno.
- Fomentar y desarrollar la participación activa y significativa de las personas mayores en los centros y en la comunidad: comisiones de actividades, proyectos comunitarios y de zona y otros.
- Posibilitar mayor protagonismo, creatividad y presencia de las personas mayores en la vida social.
- Potenciar la relación de las personas mayores con otros grupos de edad y colectivos.

Desarrollo del programa

De manera esquemática, como todo programa que tiene su campo de acción en lo social, la coordinación es el sistema de trabajo que va a permitir llevar a cabo el proyecto.

Se establecerán unas pautas de actuación en cada caso y será necesario dividirse tareas y responsabilidades entre los y las profesionales y las personas mayores. En determinados casos se requerirá la participación y autogestión de las personas mayores, siendo motivados y apoyados por los/as profesionales de la animación sociocultural (nivel 2 del convenio).

En el programa de animación se diferencian varios **subprogramas de intervención**:

- **Programa de intervención permanente.**

Esta programación es de carácter estable y se organiza por profesionales. Conlleva diferentes talleres, cursos y grupos a lo largo de todo el año. Consta de dos

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	42/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

periodos de programación: de octubre a mayo (programación de curso) y de junio a septiembre (programación de verano).

Los talleres, cursos y grupos se organizan en las siguientes tipologías de intervención: educativa, tecnológica, de autocuidado físico, cognitivo y emocional, escénica, estimulativa y plástico-artesanal.

Dentro de la programación se incluirán talleres y cursos abiertos a personas de otras edades, con el objetivo de crear espacios intergeneracionales donde compartir aficiones y aprendizajes comunes.

También habrá un espacio de la programación para las iniciativas que las propias personas mayores quieran organizar e impartir. Son cursos y talleres que se denominan generativos. Pretenden que las personas mayores pongan en valor y transmitan su conocimiento a otras personas mayores y, si así lo desean, a otras generaciones.

El personal técnico de los centros de BIZAN difunde la información, detecta a las personas interesadas y les acompaña/apoya en el proceso de creación y desarrollo de sus iniciativas. Cada persona decide el formato, duración, material y condiciones necesarias para realizar su taller o curso. Desde BIZAN se le dará difusión en la programación mensual o en el folleto de cursos y talleres. Estos espacios pueden estar abiertos a personas de otras edades.

Los cursos y talleres a ofertar pueden ser diversos, dependerá de las propuestas de las personas mayores. Las propuestas serán supervisadas por el personal técnico de cada centro y por el Servicio de personas mayores.

Toda la programación de cursos y talleres podrá tener diferentes duraciones dependiendo de sus objetivos y de los colectivos a los que se dirige cada uno. Podrán durar de octubre a mayo o tener formatos más cortos: cuatrimestral, trimestral, bimensual o mensual. Los cursos y talleres de junio a septiembre pueden ser: mensuales, quincenales o con carácter puntual.

El programa tiene que innovar, diversificar, cubrir los diferentes intereses y necesidades de las personas usuarias (por edad, gustos...) y llegar al máximo número de personas y maximizar su rentabilidad.

Siguiendo este criterio, el tiempo semanal dedicado a cada taller deberá estar optimizado: 3 horas, de 2 a 2,5 horas, de 1 a 1,5 horas. Repartidos entre uno y dos días, de lunes a sábado. De forma puntual y si queda justificado podrá ofrecer hasta 4 horas semanales.

Cada año se valora la ejecución, demanda y respuesta de los talleres y cursos. El Servicio de personas mayores puede establecer nuevos criterios previos a la programación en cuanto a duración, frecuencia y horas semanales.

Dentro de la programación debe de haber una oferta amplia orientada a satisfacer diferentes intereses e inquietudes y dentro de esta debe atenderse especialmente las situaciones de mayor vulnerabilidad y fragilidad: personas mayores de 75 años, soledad, brecha digital... para las que se crearán actividades específicas.

Estos últimos talleres pueden ser abiertos y sin inscripción. Podrán estar dinamizadas por los/as profesionales de la animación sociocultural (nivel 2 del convenio colectivo del sector intervención social de Álava).

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	43/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

Durante el curso, dentro del programa formativo de cada curso y taller se pueden organizar actividades complementarias puntuales, de corta duración. Éstas serán autorizadas por el Servicio de personas mayores, siempre y cuando no supongan nuevos costes en el contrato de gestión.

La capacidad de cada taller y grupo en todas las programaciones será acordada desde el Servicio de personas mayores en base a las características del grupo destinatario e instalaciones, ya que pueden variar según la actividad entre 10 y 40 personas aproximadamente. Se desarrollarán preferentemente de lunes a viernes de 10.00 h a 13:00 horas y de 15:30 a 20.00 h y los sábados de 10.00 h a 13:00 horas. En los centros que abren a las 11:00 horas, comenzarán en ese horario. En verano, el horario de tarde será de 15:30 a 19:30 horas. La mayoría estarán dirigidos por un monitor/a, y otros por los/as profesionales en animación sociocultural (nivel 2 del convenio).

Además de cursos y talleres se ofrecen aulas abiertas (espacios para la práctica libre de diferentes técnicas): talla de madera, pintura, bolillos... que permiten a las personas con conocimientos avanzados en la técnica seguir practicando sin la presencia de monitor/a. Estas aulas se programarán para rentabilizar su máximo uso durante todo el año.

La empresa adjudicataria realizará la propuesta del programa de actividades. La propuesta para los cursos y talleres de octubre a mayo, se hará generalmente en el mes de abril y la de junio a septiembre se propondrá en el mes de marzo. Estas fechas están condicionadas a la programación general del ayuntamiento a la ciudadanía en general. Todo ello será pautado y aprobado desde el Servicio de personas mayores.

Para la gestión de las actividades, publicidad e inscripciones se utiliza la herramienta municipal MAE.

Las actividades de este programa se publicitan en la ciudad a través de diversos soportes publicitarios físicos y digitales que se gestionan en colaboración entre el equipo de la empresa y el Servicio de personas mayores.

Para consultar las programaciones anteriores, se puede acceder a la página web de BIZAN: www.vitoria-gasteiz.org/bizan

• Programa comunitario:

En BIZAN se impulsa la acción en la comunidad y en los barrios a través de actividades comunitarias que buscan impulsar la participación de las personas mayores en su entorno, visibilizarlas y poner en valor su aportación social.

Existen dos líneas de intervención: las actividades de gran formato y las organizadas por cada centro de BIZAN en colaboración con las entidades de la comunidad.

- 1. Las actividades de gran formato.** Son eventos diversos, con diferentes formatos y contenidos. Están abiertas a la ciudadanía en general, permitiendo el encuentro entre generaciones, culturas...

Esta programación se desarrolla cada año de enero a diciembre. Se propone en el mes de noviembre del año anterior y debe ser aprobado desde el Servicio de personas mayores.

Desde el Servicio de Personas Mayores se podrá establecer pautas para que estas actividades tengan una temática concreta, alineada con los objetivos marcados desde el Departamento de Políticas Sociales.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoan alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	44/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

Estas actividades se publicitan en la ciudad a través de diversos soportes y formatos publicitarios que se gestionan en colaboración entre el equipo de la empresa y el Servicio de personas mayores. Algunas requieren de inscripción previa.

- 2. Acción comunitaria de los centros de BIZAN en los barrios.** Los centros de BIZAN participan y colaboran en las redes y proyectos comunitarios y socio-sanitarios de los barrios junto con otros agentes comunitarios: asociaciones, centros de salud, colegios, instituciones y otras entidades.

Esta colaboración permite la realización de acciones puntuales (como fiestas de barrio u otras actividades) o un trabajo continuado de colaboración para la realización de proyectos de mejora comunitaria que den respuesta a necesidades o problemas sociales del barrio. El objetivo de BIZAN será el empoderamiento de las personas mayores en su comunidad y el desarrollo de acciones solidarias y la visibilización de su contribución a la sociedad; además de la mejora de su imagen social y la superación de estereotipos sobre las personas mayores.

Estas colaboraciones contarán con la aprobación y supervisión del Servicio de personas mayores.

- **Programa intergeneracional.**

Dentro de la programación de cursos y talleres se ofertan espacios que favorecen el aprendizaje, el intercambio de conocimiento, experiencias y el encuentro entre mayores, jóvenes y niñas y niños; así como el intercambio cultural con otros colectivos. Estos cursos y talleres forman parte de la oferta del programa "Vitoria-Gasteiz, ciudad educadora" del Servicio municipal de educación.

En estos talleres las personas mayores preparan contenidos que comparten a alumnado de diferentes edades de centros educativos de Vitoria-Gasteiz. Se favorece el intercambio y aprendizaje mutuo entre generaciones y se pretende combatir el edadismo entre las personas participantes.

Esta programación se establece en mayo, siguiendo el calendario del programa "Vitoria-Gasteiz, ciudad educadora". Es aprobado por el Servicio de personas mayores.

Además de los cursos y talleres propiamente intergeneracionales, desde los centros de BIZAN, se impulsan proyectos de carácter intergeneracional con personas jóvenes a través de centros educativos (módulos de grado medio y superior, integración social, cocina, medios audiovisuales...), centros ocupacionales, escuelas superiores, asociaciones, otros programas municipales (Servicio de juventud, Servicio de Infancia y familia, Educación de calle...) y universidades para generar encuentros y conocimiento compartido que generen cercanía y rompan estereotipos de edad. Pueden desarrollarse concursos, materiales divulgativos comunes, iniciativas de cuidado, programas o acciones, debates y reflexión sobre intereses comunes, etc.

- **Programas de participación de BIZAN**

En BIZAN la participación de las personas mayores es un eje principal. Esta participación se puede brindar desde diferentes fórmulas:

- 1. Programa de participación por comisiones.**

Desde el año 2009 se cuenta con tres órganos de participación regulados por el Reglamento regulador de los BIZAN (BOTH A nº 98, de 28 de agosto de 2009). Este modelo de participación posibilita la gestión compartida de los centros entre la institución y las personas mayores. En estos momentos se está valorando una propuesta para cambiar dicho reglamento. En la actualidad esta participación se

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiatzatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	45/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

concreta a través de la participación en las comisiones de actividades y la reunión general.

Las personas mayores, a través de las comisiones de actividades, crean la programación mensual de actividades, dinamizan la vida de los centros y dan respuesta a necesidades, intereses y demandas de las personas mayores desde las siguientes áreas: salud, educativa, audiovisuales, lectura, escénica, social, excursiones y recreativa. Son actividades de carácter puntual de uno a tres días de duración. Para ello cada centro cuenta con un presupuesto, incluido dentro de las obligaciones de este pliego, que se concede en base a la programación presentada al Servicio de personas mayores.

Para esta organización de las actividades las personas mayores cuentan con el apoyo y orientación de los profesionales de los Centros: los/as profesionales en animación sociocultural (nivel 2 del convenio) y auxiliares de información.

Las actividades de este programa mensual se publicitan a través de cartelería, programas de mano, correo electrónico, boletín de noticias, la página Web municipal y en centros colaboradores a los que se lleva cartelería y programas de mano.

2. Otras fórmulas de participación

Además del modelo de participación por comisiones, BIZAN ha avanzado en otras fórmulas en las que se fomenta la implicación de las personas mayores en su comunidad.

Son programas de reciente configuración en la que las personas pueden dedicar su tiempo y esfuerzo a desarrollar proyectos que mejoren la calidad de vida de las personas mayores y de otras edades.

Estos son algunos de los que se están desarrollando y ya están en marcha:

1. Activa tu barrio.

Pone en relación a personas mayores con un perfil de mayor vulnerabilidad y/o fragilidad e implica a la ciudadanía en el impulso de acciones para combatir la soledad y la fragmentación social. Así como acciones encaminadas a lograr entornos más amigables con las personas mayores.

Es decir tiene un enfoque de mayor calado que el propiamente de participación.

La persona que desarrolla las funciones de animación sociocultural (nivel 2 del convenio) de cada centro es responsable de la gestión y dinamización del mismo.

Este programa ofrece un espacio de encuentro grupal semanal sin inscripción en el que acoger, compartir, debatir, idear y desarrollar acciones para empoderar a las personas mayores, darles visibilidad y que su participación trascienda en su propio barrio, pretendiendo, como fin último, que los barrios sean un lugar más amigable con las personas mayores.

En cada centro se desarrollan iniciativas, en colaboración con las personas mayores, que van destinadas a mejorar las condiciones de vida de los barrios (apoyo escolar, impulso de proyectos comunitarios, etc.).

Todas estas iniciativas cuentan con la supervisión y seguimiento desde el Servicio de Personas Mayores.

2. Generatividad.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	46/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

En BIZAN se crean espacios para que las personas mayores puedan desarrollar un proyecto de vida activo. Por ello, se les ofrece la posibilidad de presentar sus iniciativas e ideas de proyectos de carácter educativo y social.

Cada propuesta es recibida por la persona responsable del centro que valora su viabilidad, y si es posible su desarrollo en BIZAN, orienta el contenido y apoya su puesta en marcha.

3. En bici sin edad.

BIZAN forma parte de la red mundial de "Cycling without age" desde 2021. Este programa consiste en paseos en triciclo con personas mayores. En él, personas de todas las edades (mayores de edad), una vez superada una formación, pueden ser conductoras de los triciclos. Este programa organiza las salidas con personas mayores usuarias de servicios municipales. Puntualmente se organizan salidas especiales en las que también participan personas de otras entidades.

El objetivo es crear espacios intergeneracionales y mejorar la calidad de vida de las personas mayores.

4. Lagunartean.

Este programa ofrece espacios e iniciativas orientadas a atender a personas que sufren soledad. Son espacios formativos, de encuentro y abiertos a generar iniciativas en las que las personas de diferentes edades puedan encontrarse y compartir momentos.

Entre las acciones que se desarrollan dentro de este programa podemos contar con el "Panel de quedadas" un espacio donde las personas proponen planes o iniciativas para encontrarse o compartir con otras personas con intereses similares.

• Acciones educativas transversales.

En BIZAN se trabaja transversalmente desde los diferentes programas en diferentes líneas educativas con formación y sensibilización dirigidas a personas mayores, personas de otras edades, profesionales y/o ciudadanía en general

Todo ello puede formar parte de acciones dentro de la programación permanente, de la programación comunitaria o puntual, organizada por las propias personas mayores o profesionales.

Estas son:

- **Digitalización de las personas mayores:** en los últimos años el perfil sociocultural de las personas mayores ha cambiado y muchas hacen un uso habitual de la tecnología informática y de la comunicación. No obstante, el mundo tecnológico avanza y es necesaria una actualización permanente. Desde BIZAN se apuesta por ofrecer espacios formativos en los que reducir el impacto de los cambios tecnológicos a través del aprendizaje a lo largo de la vida y en colaboración con otras entidades y departamentos municipales.
- **Promoción del euskera:** desde BIZAN se dirigen acciones de promoción del euskera y se ofrecen espacios para el aprendizaje y práctica del idioma. También en colaboración con otras entidades o departamentos municipales.
- **Igualdad de género:** de forma estable se ofrecen espacios de reflexión (para mujeres y para hombres) sobre cuestiones de género desde una perspectiva feminista. Desde estos espacios y también técnicamente se desarrollan reflexiones e iniciativas que impulsan un cambio de paradigma entre las personas mayores y en la ciudadanía en general.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	47/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

- **Edadismo:** Dentro de esta labor educativa ponemos especial interés en la discriminación por edad, la visibilización y el cuestionamiento de los estereotipos relativos a la edad.

BIZAN desarrolla, a través de cursos, talleres, seminarios y otras acciones, una estrategia continuada para visibilizar, sensibilizar y cuestionar los estereotipos de edad. Estos estereotipos conducen al edadismo que es una de las formas de discriminación reconocidas por la OMS y que afecta a jóvenes y mayores. Esta forma de discriminación tiene consecuencias negativas sobre su salud, sus derechos como ciudadanas/os, su participación social... sobre su proyecto y su calidad de vida.

Para ello se desarrollan en la programación de cursos y talleres y de forma puntual, acciones para sensibilizar y buscar soluciones a esta situación. Son acciones dirigidas a las personas mayores o de carácter intergeneracional en espacios informales y formales.

- Ruptura de estereotipos en redes sociales

Dentro de la labor educativa antiedadista y de ruptura de estereotipos sobre las personas mayores y también de los propios centros de BIZAN. Se desarrolla una estrategia educativa en las redes sociales (Instagram y Facebook) a través del canal @bizanvg.

Desde la programación intergeneracional se trabajan los estereotipos de edad con niñas y niños y jóvenes que se encuentran dentro del sistema educativo (primaria, secundaria, bachillerato, formación profesional...). Las redes sociales permiten llevar la labor educativa a la franja de personas adultas (20-60 años) que no están accesibles a través de medios institucionalizados. Desde una mirada de educación social y animación sociocultural, este colectivo está menos accesible a la acción de sensibilización y educativa, salvo que participe activamente en alguna de las organizaciones con las que colaboramos. Para actuar sobre estos colectivos, las redes sociales se presentan como una buena herramienta educativa.

Cada una de las redes que gestionamos tiene unos objetivos y posibilidades concretas:

Instagram se orienta específicamente a un público más joven-maduro y a cuestionar los estereotipos de edad. Para ello se desarrollan diferentes líneas de contenido orientadas a:

- Mostrar personas mayores (y de otras edades) que rompen estereotipos de edad.
- Visibilizar lo que nos hace compatible más que lo que nos separa.
- Mostrar historias reales de personas cercanas.
- Mostrar a personas mayores que siguen aportando a su entorno y que siguen estando activas.
- Cuestionando estereotipos y creencias edadistas/microedadistas.
- Señalando situaciones/contenidos edadistas.
- Poniendo en valor a las personas mayores en cualquiera de sus expresiones.

Facebook se dirige a un colectivo más mayor y el objetivo es doble:

- Mostrar la realidad de BIZAN y dar a conocer lo que hacemos
- Educar para ser crítica/o con los estereotipos de edad.

Estas redes hacen que la línea educativa antiedadista supere los límites territoriales de BIZAN.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	48/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

Esta línea de trabajo se impulsa desde el Servicio de personas mayores y se cuenta con la implicación del equipo municipal, las/os profesionales de BIZAN y de las propias personas mayores.

El objetivo para los próximos años es integrar a las personas mayores progresivamente en el proceso, optimizar e innovar en los contenidos y adecuar las redes sociales a los objetivos y necesidades que se requieran-

- Otras:

En los últimos años se han trabajado temas como la soledad y el suicidio entre las personas mayores. En este sentido se han desarrollado acciones y publicaciones con contenido educativo.

Estos temas y otros que fueran de interés público y con carácter social, pueden seguir trabajándose en los próximos años.

Funciones del personal destinado a la animación sociocultural (nivel 2 del III convenio colectivo de intervención social de Álava)

El programa de animación sociocultural se desarrolla a través de los/as profesionales que impulsan y dinamizan los procesos de animación sociocultural y, por tanto, constituyen un factor de gran importancia tanto para la organización de actividades en la zona, como para la adecuación de infraestructuras, respetando y potenciando en todo momento las iniciativas y fórmulas que se planteen desde las personas mayores.

Se contará con el personal destinado a la animación sociocultural necesario que atienda los subprogramas y acciones en base a las necesidades de cada zona y de la actuación de la red de centros. En cada centro tendrán un horario de atención personalizada a las personas mayores.

Funciones de su competencia:

- Colaborar con el Servicio de personas mayores y otros servicios, analizando la realidad del colectivo de personas mayores, detectando necesidades, elaborando el diagnóstico y proponiendo actuaciones, para la consecución de los objetivos.
- Realizar las tareas que tienen asignadas en los procedimientos de los centros y de la oficina BIZAN info.
- Diseñar, programar, gestionar y realizar el seguimiento, la evaluación y rediseño de todos y cada uno de los programas de animación sociocultural, de forma coordinada y siguiendo las directrices y pautas del Servicio de personas mayores.
- Para ello trabajarán en equipo asumiendo las funciones de éste y responsabilizándose de las actividades y acciones del programa de animación sociocultural asignados a su gestión.
- Diseñar las diferentes programaciones y realizar las tareas para su puesta en marcha en base a las fechas que se establezcan desde el Servicio de personas mayores.
- Proponer nuevos programas y actividades de animación sociocultural.
- Diseñar y concretar los espacios generativos. Captación, motivación y acompañamiento a las personas mayores para la realización de las actividades y acciones.
- Dinamizar y participar en grupos específicos, como los de personas de 80 y más años, personas que están en situación de soledad.
- Participar y liderar aquellos proyectos comunitarios y colaborativos que se determinen desde el Servicio de personas mayores.
- Diseñar, dinamizar e impulsar programas intergeneracionales asignados a su gestión.
- Colaborar en la generación de ideas y contenidos para las redes sociales en clave antiedadista y animar a las personas usuarias a participar en actividades vinculadas a las redes sociales de BIZAN.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	49/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

- Acompañar y orientar a las personas mayores más vulnerables en procesos de capacitación digital
- Participar en las actividades que se considere necesario.
- Coordinar y gestionar las actividades del programa de animación sociocultural del centro y de la zona, y coordinar la labor del personal que realizan las actividades en los centros (monitores, profesionales, comisiones de actividades, etc.).
- Coordinar y gestionar las acciones, programas y actividades comunitarias, en función de las directrices anuales del Servicio de personas mayores.
- Coordinar y dar información sobre el contenido y actividades del programa de animación sociocultural, de forma adecuada y actualizada al Servicio de información y acogida.
- Coordinar, informar y captar a personas mayores para el diseño y puesta en marcha del programa generativo en la red de centros.
- Atender, informar, orientar y acompañar a las personas mayores en su proceso de desarrollo personal en lo concerniente al ámbito de su competencia.
- Motivar y estimular la participación de las personas mayores en los centros y con entidades colaboradoras, programas comunitarios y fuera de los centros.
- Promover la participación de las personas mayores en las comisiones de actividades apoyándolas en la programación y gestión de las actividades mensuales.
- Preparar y dinamizar las reuniones de acogida.
- Realizar el seguimiento del funcionamiento y presupuestario de las actividades.
- Establecer medios eficientes de comunicación entre los/as monitores/as y las personas usuarias de cursos, talleres y grupos a fin de intercambiar información, detectar problemas y canalizar propuestas de mejora.
- Mantener contactos y reunirse con los grupos, talleres y con las personas usuarias y con las personas de las comisiones de actividades con objeto de recoger impresiones, sugerencias y propuestas.
- Poner en conocimiento del Servicio de personas mayores, las quejas y sugerencias de las personas usuarias.
- Evaluar e informar de la gestión realizada, a través de la elaboración de los informes correspondientes.

Funciones del técnico/a de comunicación audiovisual

El crecimiento de BIZAN y el desarrollo de nuevos canales de comunicación requieren de una figura especializada para dar respuesta a estas necesidades emergentes. Se requiere de una figura profesional encargada de gestionar las diferentes líneas de comunicación de BIZAN bajo la supervisión y directrices del Servicio de personas mayores.

Funciones de su competencia:

- Creación de contenido para Redes Sociales: incluyendo tanto a personas mayores como jóvenes y equipo de profesionales de BIZAN.
- Guionización, realización de copys y textos relacionados
- Realización y grabación de entrevistas
- Planificación y programación de los contenidos creados
- Edición y producción de contenido audiovisual y gráfico
- Traducción de contenidos para los diferentes formatos de comunicación (cartelería, RRSS...) con la garantía de cumplir con los criterios del correcto uso del euskera.
- Gestionar la elaboración, diseño, maquetación, impresión y difusión de los folletos de actividades de invierno y verano bajo la supervisión y el seguimiento del pautaje de tareas y aprobación del servicio de personas mayores

Funciones de los/as monitores/as

Los/as monitores de cursos y talleres son una pieza indispensable dentro de los centros, siendo un agente de fomento y apoyo a la participación.

Funciones de su competencia:

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua Fecha y Hora	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	50/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

- Análisis de necesidades de sus talleres
- Adaptación de materiales.
- Preparación e impartición de talleres. Enseñanza de la técnica.
- Coordinación del grupo.
- Apoyo en la motivación para la participación en comisiones de actividades y otras actividades.
- Gestión del material necesario (previsión, petición, asesoramiento a otros profesionales...)
- Planificación, organización y realización de actividades complementarias al propio taller.
- Difusión de actividades, captación de personas para el programa de animación, motivación a la participación.
- Detección y transmisión de necesidades y situaciones de vulnerabilidad.
- Coordinación permanente con el/la profesional en animación sociocultural (nivel 2 del convenio).
- Evaluación de la actividad y propuestas de mejora.
- Comunicar sugerencias y propuestas de las personas participantes.
- En el caso de los talleres generativos se encargarán de apoyar a las personas mayores en la concreción de los contenidos, metodologías didácticas y materiales. Y pueden ser un apoyo en las primeras sesiones de las actividades, cursos y talleres. Supervisarán el desarrollo de las mismas.

6.8.10 Programa sociomotriz

Los beneficios inmediatos y a largo plazo de la actividad física en las personas mayores son abundantes. La práctica regular y sistemática de ejercicio físico a intensidad moderada o moderada-baja, según la edad y nivel de condición física de las personas que lo practican, siguiendo un método de trabajo que respete las posibilidades y limitaciones, tiene efectos positivos sobre la salud, reduciendo e incluso previniendo diversas disminuciones funcionales asociadas al envejecimiento.

El programa sociomotriz es un programa grupal de carácter preventivo educativo, dirigido a las personas mayores que mantienen la autonomía en las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria, independientemente de su nivel de forma física. Tiene por objetivo que las personas mayores mantengan un buen estado de salud y participen activamente en el entorno próximo.

Para el desarrollo del programa sociomotriz se cuenta con dos recursos:

- Programa de prevención de caídas
- Parques de salud.

Se requiere de un/a profesional para la coordinación del programa sociomotriz con una dedicación, dentro de su jornada laboral, específica para esta tarea, además de otras tareas del propio programa.

6.8.10.1 Programa de prevención de caídas "Llevas mucho andado... No te caigas ahora!"

La caída es el tipo de accidente más frecuente entre los mayores de 65 años y es un factor básico que deteriora la realización de las actividades de la vida diaria en las personas mayores.

Las graves consecuencias de las caídas, asociadas a: la inmovilización, institucionalización prematura, pérdida de autonomía y de independencia e incluso la muerte las convierten en uno de los grandes problemas de las personas mayores tanto en términos de salud y calidad de vida como en costes económicos.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	51/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

El riesgo de caer y hacerlo más veces aumenta con la edad y, en general, en las personas más frágiles ascendiendo el porcentaje de caídas hasta el 50% en las personas mayores de 80 años.

Las caídas, especialmente si se repiten, deben considerarse indicadoras de una situación de fragilidad. Es interesante conocer, además, que dos terceras partes de las personas que se caen sufrirán una nueva caída en los siguientes seis meses.

Dado el origen multifactorial de las caídas, el conocimiento de los factores de riesgo que predisponen y generan las caídas es fundamental para poder evitar y reducir su frecuencia y la gravedad de sus consecuencias. Muchos de estos factores de riesgo son potencialmente modificables y la identificación precoz de estos permite elaborar y aplicar estrategias de prevención.

El programa desarrolla una actuación multifactorial que combina la identificación y modificación de factores de riesgo, a través de la información, ejercicio para mejorar la marcha, el equilibrio y la fuerza, educación cognitiva-conductual y/o modificaciones en el propio entorno.

Objetivos

- Contribuir a la permanencia de la persona mayor en su entorno y a mantener un buen estado de salud.
- Reducir el riesgo de caídas atendiendo a los factores de riesgo que provocan caídas en las personas mayores.
- Ayudar a tener un estilo de vida más saludable.
- Favorecer la participación activa de las personas mayores en el entorno próximo.

Niveles de actuación y personas destinatarias

El programa de prevención de caídas se centra fundamentalmente en las acciones dirigidas a la prevención primaria y secundaria. No se desarrollarán acciones en el ámbito de la prevención terciaria tales como el tratamiento de complicaciones, rehabilitación de la marcha ya sean físicas o psicológicas.

Hay personas con factores de riesgo múltiples o irreversibles (p.e. ceguera, demencias, enfermedades neurológicas progresivas) para los que no es adecuado el programa.

Prevención primaria. Tiene como fin evitar que las caídas se produzcan.

Personas destinatarias: personas de 60 y más años.

Información. Se trata de dar información e identificar los factores de riesgo de sufrir caídas, a través de ciclos de charlas que consisten en dos o tres sesiones grupales de dos horas de duración aproximadamente.

Las charlas incluirán una parte práctica en la que se realizarán ejercicios sencillos de equilibrio, coordinación y fuerza.

Permiten identificar los peligros del hogar y ofrecer propuestas y soluciones para mejorar la seguridad del hogar.

Los lugares donde se impartirán será la red de centros de BIZAN, centros cívicos, asociaciones y otros donde se soliciten: asociaciones, centros de salud, entidades.... Se programarán 12 a lo largo del año.

Prevención secundaria. Se trata de identificar y reducir los factores de riesgo ya existentes para actuar en las causas que han generado o pueden generar una caída.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	52/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

Personas destinatarias:

- Personas que han sufrido una caída en el último año.
- Personas mayores frágiles o vulnerables: Mayores de 70 años.

Es adecuado para personas que presenten dos o más de los siguientes indicadores: alteración del equilibrio, de la marcha, debilidad muscular, uso de ciertos medicamentos psicotropos o cardiológicos (benzodicepinas, antihipertensivos...), uso de 4 o más medicamentos y personas que viven solas.

Talleres de prevención de caídas. Desarrollará un programa de ejercicio regular de entrenamiento del equilibrio y estabilidad, ejercicios de movilidad, deambulación, flexibilidad, fortalecimiento muscular y nociones de higiene postural, además de un programa de marcha. Se atenderá el síndrome postcaída (temor a caerse) mediante el aprendizaje de estrategias para combatir el miedo a caer.

Al inicio y final del curso se realizará una evaluación para determinar posibles alteraciones en el equilibrio en estática y la marcha.

El programa de ejercicios tiene además la finalidad de que los y las participantes, una vez aprendidos, puedan practicarlos por su cuenta en sus domicilios. Para ello se les entrega un folleto con las indicaciones con el entrenamiento a realizar.

Se programarán 6 talleres en formato anual, 6 talleres en formato cuatrimestral y 3 talleres grupos de control o de personas semiautónomas de carácter anual. También se programarán talleres generativos.

Los talleres se realizarán en varios centros de BIZAN y en la sala de ejercicios Simón Bolívar. Los talleres anuales consisten en 60 sesiones y los cuatrimestrales en 30 sesiones de hora y cuarto de duración, dos días a la semana. El número de personas participantes será de mínimo 15 personas y máximo 20 dependiendo también de los aforos de los espacios.

En los talleres autónomos anuales participarán 12 personas (1 día a la semana 1,15 horas). Estas personas las seleccionará el/la profesional del programa.

Se realizará programación de verano los meses de junio y julio. Y se tendrá aula abierta dos días a la semana durante hora y cuarto.

La información recabada de las personas participantes se registrará en una base de datos del programa.

Para consultar las programaciones anteriores, se puede acceder a la página de BIZAN en la Web municipal www.vitoria-gasteiz.org

Funciones del/la profesional del programa de prevención de caídas:

- Difusión del programa.
- Información, atención y orientación.
- Captación de personas para los diferentes grupos.
- Selección de los participantes para el grupo control.
- Diseño del programa de charlas e impartición.
- Diseño del programa de talleres e impartición.
- Coordinación con otros programas del Departamento de Políticas Sociales, personas mayores e infancia y de otros servicios públicos y entidades.
- Evaluación del programa y propuestas de mejora.

Cada año se valorará la ejecución, demanda y respuesta de los talleres y charlas. El Servicio de personas mayores podrá establecer nuevos criterios previos a la

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoan alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua Fecha y Hora	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	53/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

programación en cuanto a número de talleres, charlas, duración, frecuencia y horas semanales.

6.8.10.2 Parques de salud

Los parques están ubicados en espacios cercanos a los centros de BIZAN. Hay 18 parques de salud que cuentan con diferentes aparatos de ejercicio que permiten realizar diversas actividades físicas adaptadas a las personas mayores, y en concreto permiten la movilización de las extremidades superiores, inferiores y de tronco.

Objetivos:

- Potenciar o mejorar la percepción del esquema corporal, la orientación espacial y temporal de la persona para prevenir posibles alteraciones.
- Potenciar y estimular las relaciones sociales.
- Fomentar una actitud positiva y abierta para afrontar el envejecimiento.
- Ofrecer información y formación sobre la actividad física adecuada a la edad.

El uso de los parques puede hacerse de manera libre o con un/a monitor/a.

El/la monitor/a dinamizará una sesión de una hora y cuarto de duración a la semana en cada parque.

Realizará actividades complementarias: paseos saludables, visitas a lugares de interés deportivo y social, charlas sobre aspectos relacionados con la actividad deportiva, alimentación....

El/la profesional informará sobre el uso de los aparatos y diseñará sesiones prácticas para que las realicen los y las participantes.

Existen fichas de los aparatos para hacer uso libre de los parques disponibles en los centros de BIZAN cercanos.

Cada año se valorará la ejecución, demanda y respuesta de los talleres y charlas. El Servicio de personas mayores podrá establecer nuevos criterios previos a la programación en cuanto a número de talleres, charlas, duración, frecuencia y horas semanales.

6.8.11 Servicios sociales de cuidados ¹³

Los cuidados cotidianos son aquellos apoyos que una persona recibe de sus relaciones cercanas para realizar actividades diarias y tomar decisiones importantes. Estos cuidados son esenciales para la autonomía funcional y el bienestar, y se caracterizan por su disponibilidad, calidez, continuidad y el respeto a los deseos de las personas involucradas. Todo ello a través de un plan de cuidados y sin olvidar cuidar a las personas que ya cuidan.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se encuentra en un momento de transformación hacia unos servicios sociales de cuidados, de proximidad, integrados en los espacios en los que las personas se relacionan, siendo BIZAN uno de estos espacios fundamentales para las personas mayores.

Es el momento de unirse al cambio y, como espacio natural de relación, ubicado en la comunidad y entorno cotidiano de las personas mayores, colaborar con los profesionales y recursos ya disponibles en la intervención social comunitaria.

¹³ *Hacia unos Servicios Sociales de Cuidados- Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (Fantova, F., Enero 2023)*

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	54/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

Funciones del personal destinado a la animación sociocultural (nivel 2 del III convenio colectivo del sector de intervención social de Álava)

- Coordinar y centralizar la información del proyecto de Servicios Sociales de Cuidados entre BIZAN (centro) y el Servicio Social de Base inserto en el mismo, entre los/as profesionales de BIZAN y los/as de Servicio Social de Base.
- Facilitar la información relativa a la programación mensual, de talleres (verano e invierno), programa Sociomotriz, comunitario general de BIZAN y colaborativo-comunitario de cada BIZAN.
- Diseñar, programar y ejecutar acciones conjuntas de programación.
- Coordinar información relativa a personas usuarias y colaborar en la implementación del plan de cuidados de estas.
- Otras que pudieran derivarse.

Funciones de Auxiliares de Información y acogida:

Tareas de apoyo en la gestión:

Aquellas tareas que se requieren para las diferentes gestiones en los servicios sociales de cuidados en BIZAN.

- Habilitar citas con la trabajadora social (según indicaciones de la misma).
- Gestionar cita con personal administrativo para la realización de trámites.
- Recogida de recibos, scanneo de los mismos y envío al personal administrativo. Para ello deberá conocer el funcionamiento de la fotocopiadora y/o scanner, al objeto de ser capaces de efectuar los cambios de papel, cartuchos de tinta o tóner, sacar copias, scanner y enviar, obtener listados de utilización, y otras posibilidades que ofrezcan las máquinas.
- Facilitar la obtención de citas con otros organismos.
- Atención de llamadas y avisos para las profesionales del Servicio Social de Base.
- Información y recepción de avisos de las personas usuarias.
- Tareas relacionadas con la gestión del servicio a domicilio.
- Otras tareas, propias de su categoría profesional, vinculadas a la atención a personas que cuentan con un plan de cuidados.

Tareas de apoyo en la marcha de los programas:

- Seguir las pautas de la/el trabajador/a social para el seguimiento de las personas usuarias participantes en los diferentes programas, servicios y actividades que se desarrollan en BIZAN.
- Coordinación con el resto de auxiliares de información de BIZAN.

6.9 Calendario y horarios de los centros y de los servicios y programas

Los centros BIZAN están abiertos todos los días del año, de lunes a domingo, incluidos los festivos, excepto los días 25 de diciembre y 1 de enero que permanecen cerrados. El 6 de enero, en horario de mañana, también están cerrados.

Los centros de Abetxuko, Aranzabarra, San Cristóbal, Judimendi, Landázuri, El Pilar, San Martín y Sansomendi cierran durante el mes de agosto. Todos los servicios y programas que dependen de estos centros, excepto el servicio de comedor permanecerán cerrados durante este mes.

En el mes de agosto, permanecen abiertos BIZAN Arana, Ariznabarra, San Prudencio, Txagorritxu, Coronación, Lakua-Arriaga, Los Herrán y Zaramaga. La mitad en la primera quincena y la otra mitad en la segunda. Todos los servicios y programas que dependen de estos centros, excepto el servicio de comedor permanecerán cerrados durante la quincena que el centro cierra.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	55/82


AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U

Las quincenas de apertura de los centros se irán alternando cada año, es decir, los centros que abran la 1ª quincena un año, al año siguiente abrirán la 2ª quincena y así sucesivamente alternando cada año.

Los programas y acciones de animación sociocultural tienen el calendario asignado en el punto 6.8.9 del presente pliego.

El programa sociomotriz tiene el calendario asignado en el punto 6.8.10 del presente pliego.

Los servicios y programas en los que la empresa adjudicataria tenga que elaborar los calendarios y horarios serán supervisados y aprobados desde el Servicio de personas mayores así como los posibles cambios derivados de la evolución de la demanda y necesidades de los servicios y programas.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	56/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

Servicios y programas	BIZAN	De octubre a mayo			Lugar	
		Horario				
		Lunes a sábados		Domingos		
Apertura de los centros Todos los días del año excepto el 25 diciembre y el 1 de enero que estarán cerrados. También el 6 de enero por la mañana estarán cerrados	Arana, Ariznabarra, Coronación, El Pilar, Los Herrán, San Cristóbal, San Prudencio, Txagorritxu, Zaramaga, Lakua-Arriaga.	10:00-13:30 h		15:30-20:30 h	Todo el local	
		15:30-20:30 h				
		Festivos				
		11:00-13:30 h				
		15:30-20:30 h				
		Junio, julio y septiembre				
		Horario				
		Lunes a sábados		Domingos		
		10:00-13:30 h		15:30-20:00 h		
		15:30-20:00 h				
		Festivos				
		11:00-13:30 h				
		15:30-20:00 h				
		Agosto				
		En agosto habrá 8 centros abiertos: El primer año se dividirán de esta manera: 1ª quincena Arana, Ariznabarra, San Prudencio y Txagorritxu 2ª quincena Coronación, Lakua-Arriaga, Los Herrán y Zaramaga. En años sucesivos se irán alternando las quincenas, es decir, los centros que abran la 1ª quincena un año, al año siguiente abrirán la 2º quincena.				
		Horario				
		Lunes a sábados y festivos		Domingos		
		11:00-13:30 h		15:30-20:00 h		
		15:30-20:00 h				

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua Fecha y Hora	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	57/82



AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U

Local 5 San Martín. Local 3 San Martín: el horario dependerá de la programación de cursos y talleres, la apertura y cierre se atiende desde los locales 5 y 7.	De octubre a mayo	
	Horario	
	Lunes a viernes	
	Sábados, domingos y festivos cerrado.	
	10:00-13:30 h	
	15:30-20:30 h	
	Junio, julio y septiembre	
	En el mes de agosto cerrará.	
	Horario	
	Lunes a viernes	
Abetxuko, Landázuri, Aranbizkarra, Judimendi, Sansomendi y local 7 San Martín*	De octubre a mayo	
	Horario	
	Lunes a sábados y festivos	
	11:00-13:30 h	Domingos
	15:30-20:30 h	15:30-20:30 h
	Junio, julio y septiembre	
	En el mes de agosto estarán cerrados	
	* Excepto San Martín, 7 que abrirá una quincena en agosto.	
	Horario	
	Lunes a sábados y festivos	
	11:00-13:30 h	Domingos
	15:30-20:00 h	15:30-20:00 h

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua Fecha y Hora	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	58/82



 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U

BIZAN Info	Horario	Servicio de Información y Acogida
de Servicio de Información y Acogida.	Coincide con la apertura de esos centros. Se ampliará la presencia, en momentos puntuales fuera de esos horarios, el día de inscripciones de actividades en plazas libres.	Servicio de Información y Acogida
Judimendi	De octubre a mayo Lunes a viernes (no festivos) 11:30-13:30 h 16:30-20:30 h Junio, julio y septiembre En el mes de agosto estará cerrado Lunes y miércoles (no festivos) 11:30-13:30 h 16:30-20:00 h martes, jueves y viernes (no festivos) 16:30-20:00 h Se ampliará la presencia, en momentos puntuales fuera de esos horarios, el día de inscripciones de actividades en plazas libres.	Servicio de Información y Acogida

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	59/82



AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U

Programa animación sociocultural.	Abetxuko y Sansomendi	De octubre a mayo Lunes a viernes (no festivos) 10:30-13:30 h 16:30-20:30 h Junio, julio y septiembre En el mes de agosto estará cerrado Lunes a viernes (no festivos) 10:30-13:30 h 16:30-20:00 h Se ampliará la presencia, en momentos puntuales fuera de esos horarios, el día de inscripciones de actividades en plazas libres.	Despachos de atención Talleres, aulas Red de centros Otros lugares, servicios municipales y entidades de las zonas
		Técnicos/as en animación sociocultural (nivel 2 del III convenio colectivo del sector intervención social de Álava) De lunes a viernes en horario de mañana y tarde en el horario de apertura del centro. Se estima una presencia en 14 centros de 7,5 horas diarias, 1608 horas anuales: Arana, Aranbizkarra, Coronación, El Pilar, Landázuri, Los Herrán, San Cristóbal, San Prudencio, Txagorritxu, Zaramaga, Lakua-Arriaga y San Martín. Ariznabarra y Sansomendi Horario: lunes a viernes de 10:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 19:30 horas Se estima una presencia en 2 centros de 5 horas diarias. 1103 horas anuales. Abetxuko y Judimendi. Horario: Lunes y miércoles: De 11:00 a 13:30 y de 16:30 a 19:00	

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoan alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	60/82



AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U

		Martes y jueves: De 10:00 a 13:00 y de 17:00 a 19:00 Viernes: De 9:00 a 14:00 Se ampliará la presencia en momentos puntuales fuera de esos horarios y en días de fines de semana y festivos en función de las actividades y necesidades del programa de animación. De octubre a mayo: duración de curso. Época estival: junio, julio, agosto y septiembre De lunes a sábado. El horario de los cursos, grupos y talleres está dentro del horario de apertura del centro.	Salas de taller, salas polivalentes, de formación, aulas de informática, sala de medios audiovisuales
Programa permanente, programa de intergeneracional y programa de generatividad: talleres, cursos y grupos en la red de 17 centros:	-14.508 horas/cursos con monitor/a y material incluidas las actividades para BIZAN info (de ellas 500 horas en la época de verano: junio, julio y septiembre, 350 horas para actividades complementarias, experiencias piloto y 60h combatir edadismo en colegios) -1500 horas sin monitor/a aprox. (aulas abiertas) -1500 horas sin monitor/a - GENERATIVAS		Salas de taller, salas polivalentes, de formación, aulas de informática, sala de medios audiovisuales
Programa mensual (actividades de las comisiones de actividades): en la red de 16 centros BIZAN.		De enero a diciembre y de lunes a domingo en función del programa de cada centro. El horario de las actividades está dentro del horario de apertura de los centros. Las actividades que se realizan en el exterior, tienen horarios más amplios.	Talleres, zona de encuentro, salas de reuniones, medios audiovisuales. Zonas exteriores del centro
Programa comunitario: cada año se realizarán aprox. 7 actividades de gran formato. Incluye la actuación en los programas comunitarios en los barrios y el programa Activa tu barrio. También engloba los programas colaborativos con otros departamentos municipales u otras organizaciones o agentes.		De enero a diciembre y de lunes a domingo. En horario de mañana y tarde	Zonas deportivas, sala de conferencias, palacio de congresos, plazas, teatros, colegios, universidad, vía pública...

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	61/82



AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U

Servicios y programas	BIZAN	Horario		Lugar
		Lunes a domingo y festivos		
Servicio comedor El 25 y 1 de enero están cerrados los servicios de comedor excepto el de San Prudencio.	Abetxuko, Arana, Ariznabarra, Coronación, El Pilar, Los Herrán, San Prudencio, Txagorritxu, Zaramaga, Lakua-Arriaga, San Martín y Sansomendi.	El comedor estará supervisado por los profesionales del servicio de información y acogida: - de lunes a sábado y festivos de 13:30 a 14:30 - domingos de 13:30 a 15:30 horas, excepto Abetxuko que no tendrá esta supervisión. De lunes a sábado y festivos en horario de 14:30 a 15:30 se supervisará por el personal del servicio de comedor. -Durante el mes de agosto se requerirá la presencia mínima de dos profesionales en el servicio de comedor, cuando el centro permanezca cerrado, y no se disponga del apoyo del auxiliar de información. -La gestión de avisos y de incidencias que se produzcan durante la prestación del servicio durante el mes de agosto se centralizarán en BIZAN info (de 10h a 14h horario agosto).		Office Salón general Hemeroteca Sala de medios audiovisuales
Hemeroteca	16 centros	En el horario de apertura del centro		Sala de lectura
Medios audiovisuales	16 centros	En el horario de apertura del centro		Sala de medios audiovisuales
Infoteca	Lakua-Arriaga San Martín BIZAN info	En el horario de apertura del centro: Lunes a viernes de 11:00 a 14:00 h y de 17:00 a 20:00 h		Infoteca

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	62/82



AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U

		En agosto el horario será de 10:00 a 14:00 h	
Exposiciones	En los 16 centros	En el horario de apertura del centro	Zona de exposiciones/salas de
Programa sociomotriz: de	Prevenición de caídas: 1100 horas. En agosto no funciona.	Lunes a viernes	Sala Simón Bolívar y BIZAN
-Prevenición de caídas	Parques de salud: 1824h	Prevenición de caídas: el horario de mañana y tarde según el programa de actividades: charlas y talleres...	Centros cívicos BIZAN
-Parques de salud	18 parques con sesiones de 1,15 hora/semana en cada parque + actividades complementarias.	Monitorización de los parques de salud: según el programa de actividades	Asociaciones y otras entidades
	En agosto no se presta el servicio de monitor/a.		BIZAN, parques de salud y otros lugares exteriores
Cafetería	En 16 centros Todas las semanas cerrará un día. En algunos centros el cierre coincidirá en día y medio, dado que el domingo a la mañana el centro está cerrado. Serán días festivos y la cafetería permanecerá cerrada el día 6 de enero (día de Reyes) y el día 25 de julio (día de Santiago).	De octubre a mayo Lunes a sábado, y festivos 11:00-13:30 h 15:30-20:15 h De junio a septiembre Las cafeterías permanecerán cerradas en agosto. Lunes a sábado y festivos 11:00-13:30 h 15:30-19:30 Domingos 15:30-19:30 h	Cafetería Zona de encuentro
Peluquería	Arana, Ariznabarra, Coronación, el Pilar, San Cristóbal, Sansomendi, Txagorritxu, Zaramaga, Lakua-Arriaga.	Horarios En agosto no hay servicio de peluquería Lunes a viernes 10:00-13:30 h- 15:30-19:00 h Sábados 10:00-13:30 h Excepto puentes y sábados de la 2ª quincena de julio y 1ª	Zona de peluquería

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua Fecha y Hora	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	63/82



AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U

	San Martín		quincena septiembre	de	
		Lunes a viernes 10:00-13:30 h - 15:30-20:00 h			
Podología	Arana, Coronación, San Cristóbal, San Prudencio, Txagorritxu, Zaramaga, Lakua-Arriaga y San Martín. Total: 8.541 horas / sesiones de 20 minutos	Lunes a sábado en el horario de apertura del centro			Consulta podología
		Zaramaga	1400 horas	San Prudencio	1400 horas
		Coronación	1400 horas	San Cristóbal	936 horas
		Txagorritxu	875 horas	Lakua-Arriaga	1050 horas
		Arana	700 horas	San Martín	780 horas

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	64/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

7. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y PROGRAMAS

La entidad adjudicataria cumplirá las líneas de actuación, la descripción de los servicios y programas, calendarios y horarios que aparecen en el presente pliego técnico.

Y además una serie de obligaciones en la ejecución del contrato que el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz considera imprescindibles y que se detallan a continuación:

Figura de coordinación:

-Contará con la figura de un/a coordinador/a. Prestará el servicio 1608 horas anuales. Estará disponible durante todo el periodo de ejecución del contrato, poseerá toda la información sobre el desarrollo del contrato y estará habilitada para subsanar imprevistos y poder minimizar sus consecuencias en el desarrollo del mismo.

Sus funciones serán:

- Coordinar y supervisar los servicios y programas de los centros
- Coordinar a los equipos de trabajo de los centros: los/as profesionales de la animación sociocultural (nivel 2 del convenio), auxiliares de información, personal de cafetería, peluquería, podología...
- Presentar en las fechas que se establecen los programas de animación sociocultural.
- Implementar las tareas de control, seguimiento y evaluación que se definan.
- Trasladar la información que le sea requerida.
- Colaborar y asesorar a los y las profesionales en el desarrollo de sus responsabilidades, tanto técnicas como administrativas y ayudar a solventar dudas y a corregir actuaciones en el desarrollo del servicio.
- Transmitir las indicaciones que se le hagan desde el Servicio de personas mayores a los y las profesionales de los centros o a otras personas responsables de la empresa adjudicataria.

Equipo de profesionales:

- Profesionales de la animación sociocultural (nivel 2 del convenio).
- El personal propuesto para el desarrollo de la actividad deberá contar con:
 - Cualificación correspondiente al nivel 2 del Convenio colectivo del sector de intervención social de Álava, normalmente con niveles de formación universitarios medios (diplomatura o similares) en materias propias o relacionadas con la intervención social, y/o cualificación y experiencia contrastadas para el desempeño de las mismas.
 - Al menos un 50% del personal deberá estar en posesión del PL2/B2 o equivalente de euskera.
 - La empresa adjudicataria mantendrá estos porcentajes cuando contraten nuevo personal para los nuevos servicios.

-Auxiliares de información y acogida

- El personal propuesto para el desarrollo de la actividad deberá contar con:
 - Cualificación correspondiente al nivel 4 del Convenio colectivo del sector de intervención social de Álava con niveles de formación medios o básicos, no

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	65/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

- universitarios (ciclos formativos de grado medio, y/o cualificación y experiencia contrastadas para el desempeño de las mismas.
- Al menos un 75% del personal deberá estar en posesión del PL2/B2 o equivalente de euskera.
- La empresa adjudicataria mantendrá estos porcentajes cuando contraten nuevo personal para los nuevos servicios.

- Programa sociomotriz

- El personal propuesto para el desarrollo de la actividad deberá contar, en función de las características del puesto, con:

- Cualificación correspondiente al nivel 2 del Convenio colectivo del sector de intervención social de Álava con niveles de formación universitarios medios (diplomatura o similares) en materias relacionadas con sus funciones, y/o cualificación y experiencia contrastadas para el desempeño de las mismas.
- Cualificación correspondiente al nivel 3 del Convenio colectivo del sector de intervención social de Álava en materias relacionadas con sus funciones, y/o cualificación y experiencia contrastadas para el desempeño de las mismas.

-Técnico de comunicación audiovisual

- El personal propuesto para el desarrollo de la actividad deberá contar con:

- Titulación correspondiente a las funciones requeridas.
- Experiencia previa para el desempeño de las tareas asignadas.

-Monitores/as de cursos y talleres

- El personal propuesto para el desarrollo de los cursos y talleres deberá contar con la cualificación y conocimientos necesarios correspondientes a la actividad específica a desarrollar.

-Personal de podología

-El personal propuesto para el desarrollo de la actividad deberá contar con:

- Titulación oficial universitaria de podología
- Experiencia previa en trabajos de podología

-Personal de cafetería y comedor

-El personal propuesto para el desarrollo de la actividad deberá contar con:

- Experiencia previa en trabajos de hostelería
- Capacitación para la manipulación de alimentos

-Personal de peluquería

-El personal propuesto para el desarrollo de la actividad deberá contar con:

- Titulación oficial que capacite para trabajar en peluquería
- Experiencia previa en trabajos de peluquería.

La empresa adjudicataria adquirirá el compromiso de incorporar una de cada tres personas que se contraten para las sustituciones o nuevos/as profesionales con el PL3/C1 de euskera.

Prestación de servicios y programas a nivel general:

-Prestará los servicios y programas bajo la supervisión y aprobación del Servicio de personas mayores.

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztezea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	66/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

-Elaborará los calendarios y horarios de los servicios, programas y profesionales indicados y que serán aprobados por el Servicio de personas mayores y que se podrán modificar según las características de los servicios, de la programación general de actividades y de las necesidades del propio Servicio de personas mayores.

-Se contratarán los/as profesionales necesarios para cubrir el calendario y horario de atención de los programas, servicios y actividades que son objeto del contrato. La entidad adjudicataria presentará al Servicio de personas mayores un listado nominal del personal que cubrirán los distintos servicios y programas.

-Se dará formación previa a las nuevas incorporaciones de profesionales relativa al funcionamiento (procedimientos, horarios...), líneas y principios de actuación en Bizan y pautas de atención centrada en la persona.

-Se requiere la elaboración de un sistema de gestión de sustituciones que garantice la cobertura de los servicios y programas en los horarios que se establecen, así como su comunicación inmediata a la responsable de Servicios y manteniendo de Bizan:

-en el caso de sustituciones previstas se deberán comunicar con suficiente antelación al Servicio de personas mayores.

-en el caso de sustituciones imprevistas se sustituirá a la mayor brevedad posible, informando de forma inmediata, de los nuevos/as profesionales al Servicio de personas mayores. En las posibles bajas y sustituciones que se produzcan se mantendrá la capacitación técnica y de funciones de la persona sustituida.

-Respetar las características de los servicios y programas (horarios, precios, personas destinatarias y espacio asignado).

-No transmitir a los y las profesionales ni a las personas mayores ideas y conceptos contrarios a los objetivos del Servicio de personas mayores.

-Respetar y utilizar de manera adecuada el material y maquinaria de los centros y que pertenecen al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

-Utilizar la vestimenta adecuada para cada servicio, programa y actividad por parte de los profesionales.

-Uniformar a los y las auxiliares de información, cafetería, comedor, peluquería y podología. Portarán una identificación del profesional: nombre y categoría profesional.

-Coordinar e integrar los servicios y programas de manera que permita desarrollar procesos de atención y acompañamiento de las personas mayores. Además los servicios y programas se convierten en canales de información, comunicación y motivación para la participación de las personas. Se utilizarán de forma estratégica para dar a conocer nuevos servicios y programas de atención a personas mayores o para reforzar los existentes.

En la prestación de cada servicio y programa la empresa adjudicataria tendrá las siguientes obligaciones:

Cobro de precios

-los precios de las actividades, cursos, talleres así como de los servicios y productos se aprueban anualmente desde el Ayuntamiento.

-en el caso de existir productos o actividades que se vayan a prestar y no estén regulados desde el Ayuntamiento, la empresa adjudicataria realizará una propuesta de los mismos al Servicio de personas mayores, desde donde se autorizarán los precios, si procede.

-el dinero recaudado por la empresa de servicios y actividades que se le indiquen desde el Ayuntamiento será destinado a cubrir costes y otras consideraciones empresariales (actividades comunitarias, algunos gastos de talleres...) para realizar

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	67/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

otras actividades (programa mensual de las comisiones de actividades) u otros costes, previamente acordados con el Servicio de personas mayores. En el caso de que alguno de estos servicios o actividades supongan ingresos extraordinarios a los establecidos en el momento de la elaboración de este pliego técnico, se acordará con el Servicio de personas mayores, a que se destinarán esos ingresos.

Programa de animación sociocultural

-Cada año y temporada presentarán en las fechas indicadas en el apartado 6.8 al Servicio de personas mayores para su aprobación, los programas de actividades, servicios y acciones en todas las modalidades.

El contenido mínimo para cada programa será:

- Temporalidad
- Objetivos
- Perfil de los destinatarios
- Denominación, descripción y contenidos
- Metodología a desarrollar
- Evaluación: indicadores cuantitativos y cualitativos
- Precio

Profesionales de la animación sociocultural (nivel 2 del convenio): 25.000 horas (incluido el programa EBSE), con un horario general de lunes a viernes de mañana y tarde. En determinadas actividades, será necesaria su presencia y participación, fuera de estos días y horarios (fines de semana, festivos...). Para 15 centros se estima una presencia de 7,5 horas diarias de lunes a viernes y para 2 centros se estima una presencia de 5 horas. Podrán presentarse calendarios alternativos, siempre y cuando se adapten a las distintas acciones del programa y zonas de actuación. El calendario y horario será supervisado y aprobado por el Servicio de personas mayores. Las propuestas deberán presentarse con la suficiente antelación para su estudio. Aquellas que afecten al periodo de verano deberán comunicarse con 2 meses de antelación mínimo.

-Cada año se realizarán 7 actividades comunitarias (de gran formato y otras) aproximadamente. En este apartado está incluido lo que se necesite para estas actividades así como para su difusión (diseño, elaboración y reparto de cartelería), para las acciones que se realicen de desarrollo comunitario en los barrios, el programa Activa tu barrio y los programas colaborativos que se realicen por zonas o desde el conjunto de red de los centros y en colaboración con otros departamentos municipales (Igualdad, Diversidad y Convivencia, Infancia y familia, Salud etc.). Se destinará a estas actividades una cuantía anual de 44.254,98€ IVA incluido. Este importe ya se encuentra incluido en el presupuesto del contrato.

-Cada centro dispondrá de 10.000 € anuales para las comisiones de actividades (total de la red de 16 Centros: 160.000 €). Este importe ya se encuentra incluido en el presupuesto del contrato.

Si no se ejecuta el gasto de esta cantidad el Servicio de personas mayores determinará la fórmula a través de la cual las comisiones realizarán propuestas para desarrollar acciones que mejoren la gestión del modelo de participación, difusión, la imagen de las personas mayores y de los centros BIZAN. Se acordarán

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua Fecha y Hora	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	68/82



AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U

las acciones a realizar con este presupuesto en base a un orden de prioridad en los ámbitos anteriormente señalados.

Los/as profesionales de la animación sociocultural (nivel 2 del convenio) planificarán y realizarán anualmente las convocatorias de las comisiones de actividades, las reuniones de bienvenida, los ciclos de formación con un mínimo de 15 horas anuales, la jornada anual de encuentro y otras que se indiquen desde el Servicio de personas mayores.

Si alguna actividad requiere la presencia de los/as auxiliares de información y/o monitores la sustitución de mismos correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

-En los cursos y talleres se asegurará que sea impartido por el mismo monitor/a, no alternando con otros monitores/as, a excepción de aquellas actividades que requieran la presencia simultánea de más de una persona.

-Si la programación de talleres para el curso 2024-2025 estuviera todavía en curso, la empresa adjudicataria se comprometerá a mantenerla en las condiciones en la que ha sido programada durante el curso 2024-2025 (de octubre de 2024 a mayo de 2025), así como la programación de verano 2025. Lo mismo con la programación de las comisiones de actividades para ese periodo.

Varios cursos y talleres tienen vinculados procesos de aprendizaje de dos y tres años, que se respetarán en las condiciones que se indiquen desde el Servicio de personas mayores.

Para consultar las programaciones anteriores, se puede acceder a la página de los BIZAN en la Web municipal www.vitoria-gasteiz.org

-A partir del curso 2025-2026 el programa permanente de cursos y talleres con monitor/a ofertará 14.508 horas. Están incluidos los programas intergeneracionales y los generativos. De ellas 500 horas serán para el programa de verano (junio, julio, agosto y septiembre).

Se establece un mínimo de:

- De las 4.688 horas anuales para actividades formativas que requieren de profesionales con un nivel de especialización. Las siguientes horas serán para:
 - 350 horas anuales para actividades complementarias, experiencias piloto y nuevas líneas de trabajo emergentes que serán pautadas desde el Servicio de personas mayores.
 - 60h actividades destinadas a combatir el edadismo en colegios
 - 230 horas anuales para actividades y talleres en Bizan info
- 9.820 horas anuales para actividades artesanales.

Incluye el material de los talleres, instrumentos y medios necesarios para la realización.

Además se potenciarán durante todo el año las aulas abiertas, por lo que se estiman unas 1.500 horas aproximadamente en aulas abiertas sin presencia de monitor/a.

En cuanto a las actividades generativas se estima un número de horas en torno a 1.500 horas (media actual) e incluso su incremento.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	69/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

Algunos programas como los colaborativos, los grupos de personas de más edad, personas solas, los proyectos socio-comunitarios....los gestionarán directamente los y las profesionales de la animación sociocultural (nivel 2 del convenio).

- Si se proponen actividades complementarias a los cursos y talleres, las personas usuarias correrán con los gastos de esas actividades.
- Si la realización de las actividades suponen ingresos de las personas usuarias, no abonados a través del sistema MAE, estos ingresos figurarán en el balance económico anual del presupuesto.
- En algunos cursos y talleres las personas usuarias tienen que pagar además de la cuota del curso una cantidad por el material fungible: fotocopias, productos de cosmética, piedra, manualidades....Estas cantidades se acordarán con el Servicio de personas mayores. Para ello la empresa estará obligada a presentar los gastos de material de cada taller y curso.

Servicio de información y acogida

-El Servicio de personas mayores podrá realizar, durante la vigencia del contrato, propuestas que supongan cambios en los horarios y calendario del servicio de información. Estas propuestas estarán motivadas y justificadas en base a las necesidades, demandas y afluencia de personas a la red de centros.

-El servicio estará siempre atendido por los y las profesionales, si en momentos puntuales éstos tienen que ausentarse de los centros, el servicio quedará cubierto por otros profesionales.

-La empresa adjudicataria adquirirá el material de oficina (16 centros + Bizan info – se incluye también los cartuchos de tinta o tóner para impresora), de talleres y cursos y otros materiales indispensables para el funcionamiento de todos los servicios, actividades de los centros y de las comisiones de actividades.

-Proporcionará los materiales necesarios al resto de servicios y programas de BIZAN. Para ello se disponen de almacenes de material ubicados en varios centros. Proporcionará los materiales al resto de centros, según los procedimientos de trabajo.

-Proporcionarán apoyo a determinados procesos o trabajos que se encomienden desde el Servicio de personas mayores, en sintonía con las acciones y programas que en determinados momentos se impulsen o promuevan.

-Además de cubrir el horario de atención de este servicio se establece una bolsa de 591 horas anuales para que se realice el reparto de material entre la red de Centros. Este reparto se hará con una frecuencia de al menos una vez por semana. Para ello la empresa adjudicataria proporcionará el medio de locomoción más adecuado en base a los materiales a transportar. Este reparto será coordinado y supervisado por el Servicio de personas mayores.

-Prestará el servicio en las horas necesarias el día de las inscripciones de plazas libres.

-Participarán en la jornada congresual anual y otras actividades que se indiquen desde el servicio de personas mayores. El servicio quedará cubierto.

- El Servicio de personas mayores determinará las bases de datos y los distintos accesos a datos personales que tendrá cada servicio.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	70/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

- La empresa diseñará las bases de datos que así se le indiquen desde el Servicio de personas mayores.

Programa sociomotriz: programa de prevención de caídas y parques de salud.

-El programa sociomotriz dispone de 2.924 horas anuales. De ellas para parques se destinarán 1.824 horas (18 parques) y para programa de prevención de caídas 1.100 horas.

- Se contará con un profesional, que además de impartir charlas, talleres y dinamización de parques, destinará parte de su jornada laboral (550 horas anuales) a la coordinación de todo el programa sociomotriz.

-Programarán las actividades, el calendario y horario de cada actividad (de lunes a viernes, en horario de mañana y tarde) en base a las características de los programas, que será supervisado y aprobado por el Servicio de personas mayores.

Servicio de hemeroteca

-Las hemerotecas dispondrán en los días de apertura de siete periódicos diarios de información general, de ellos uno en euskara. El Servicio de personas mayores podrá modificar estas cantidades y reorganizarlo de otra manera, en base a los días de apertura y las dinámicas de asistencia de los centros.

Servicio de cafetería y otros complementarios

-El menaje y la vajilla y su reposición será por cuenta de la empresa adjudicataria. Se exigirá un menaje básico en cada servicio de cafetería, que será el siguiente:

MENAJE	CANTIDAD	MENAJE	CANTIDAD
Taza de café	24	Lechera 0,35 L	2
Plato de café	24	Lechera 0,60 L	1
Cucharilla moka	24	Lechera 1 L	1
Taza café con leche	36	Pala para coger el hielo	1
Plato café con leche	36	Sacacorchos	1
Cucharilla café con leche	36	Tijera	1
Tetera acero inoxidable	12	Tabla	1
Vaso vino	24	Cuchillo corte	1
Vaso pinta	24	Bandeja camarero	2
Vaso sidra	24		

-La adquisición de los productos que se ofertan desde la cafetería y los productos y utensilios para la limpieza de la zona de barra serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

-En situación de urgencia y/o necesidad, o en aquellos casos en que así se considere desde el Servicio de personas mayores, la empresa adjudicataria realizará tareas ocasionales de limpieza, como recoger papeles, encharcamientos, derrame de líquidos y otro tipo de suciedad ocasionada por accidentes o incidentes y/o reposición de determinados materiales de limpieza y/o fungibles en los momentos en los que no esté disponible el servicio de limpieza. En otros casos de

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua Fecha y Hora	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	71/82



AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U

urgencia y/o necesidad se les podrá requerir tareas de apertura, cierre de los centros y supervisión de las entradas de los centros.

-En los centros de Sansomendi, Abetxuko y Judimendi en los horarios en que no está presente el/la auxiliar de información, realizarán y desarrollarán algunas de las tareas que estos profesionales tienen asignadas, especialmente aquellas tareas inmediatas (aperturas, cierres...), y de información y comunicación básica, control de accesos y preparación de espacios.

-El personal de cafetería colaborará en las actividades que se programen en el centro junto con el resto del personal (los/as profesionales en animación sociocultural (nivel 2 del convenio) y auxiliares de información). Y aportará su apoyo a diferentes acciones que se puedan desarrollar de manera transversal (p.e apoyo a la digitalización) siempre en función de sus conocimientos y aptitudes. Así como facilitará información y motivará a las personas usuarias a acudir a las actividades del centro.

Servicio de comedor

-Se limpiará la zona de comedor y office después de las comidas.

-El servicio de comedor se prestará por dos profesionales. En momentos puntuales, en los que el número de usuarios/as baje, menos de 30 personas, se prestará por un profesional.

-Durante el mes de agosto se requerirá la presencia de dos profesionales cuando el centro permanezca cerrado y no se disponga del apoyo del auxiliar de información.

-La gestión de avisos y de incidencias que se produzcan durante la prestación del servicio durante el mes de agosto se centralizarán en BIZAN info (de 10h a 14h horario agosto).

-El suministro de los productos de limpieza para el office y electrodomésticos será a cargo de la empresa. Se tendrá en cuenta las especificidades de cada aparato y deberán ser compatibles con los electrodomésticos de los diferentes offices.

A continuación se detalla una lista de los productos necesarios a modo orientativo:

LIMPIADOR SPRAY ESPECÍFICO SUELOS PACK DE 2 BOTELLAS DE 1L
DETERGENTE LAVAVAJILLAS USO MANUAL CAJA 8 de 1,5L
LIMPIADOR DE HORNOS EN SPRAY BOTELLA 1L
ESTROPAJO CON ESPONJA PACK DE 6
ESTROPAJO LANA DE ACERO "NANA" PACK DE 10
GUANTES DE LÁTEX (especificar talla S, M, L o XL) PACK 10 PARES
BAYETAS AZULES PACK DE 5
BAYETAS ROJAS PACK DE 5
BOBINA PAPEL SECAMANOS PACK DE 6

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiatzatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	72/82



AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U

LEJÍA CAJA 15 BOTELLAS 1L
PALO DE ALUMINIO ROSCA UNIVERSAL UNIDAD
CEPILLO DE ESCOBA UNIDAD
RECAMBIO FREGONA UNIDAD
RECOGEDOR (PALO INCLUIDO) UNIDAD
CUBO FREGONA UNIDAD
BOLSA BASURA 52X60 CAJA DE 40 ROLLOS (25 bolsas por rollo)
BOLSA BASURA 85X105cm CAJA DE 12 ROLLOS (25 bolsas por rollo)
BOLSA BASURA COMPOSTABLE 52x60cm CAJA DE 40 ROLLOS (25 bolsas por rollo)
ALCOHOL DE LIMPIEZA (PARA TERMÓMETRO) BOTELLA 1L
LIMPIAMETALES LÍQUIDO (PARA ACERO INOX.) BOTELLA 500ml
MANTELES CAJA DE 500 unidades
SERVILLETAS 30cm x 30cm CAJA DE 3200 unidades
DETERGENTE LAVAVAJILLAS GARRAFA 20L
ABRILLANTADOR LAVAVAJILLAS GARRAFA 10L

OTROS

-El servicio de personas mayores, en el momento de apertura de un nuevo office, lo equipará con el menaje necesario. La empresa se responsabilizará del suministro del menaje a reponer y de los botes de muestras así como de su uso y conservación en las condiciones que marque la legislación sanitaria vigente.

MENAJE Y VAJILLA
PLATOS HONDOS
PLATOS LLANOS
PLATOS POSTRE
CUCHARA SOPERA (20 cm de larga)
TENEDOR MESA
CUCHILLO DE SIERRA
CUCHARA POSTRE - mediana (18m)
CUCHARA POSTRE - (tipo café con leche-14 cm)
TENEDOR POSTRE
CUCHILLO POSTRE
VASO DE AGUA APILABLE

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiatzatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena Firmado por	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua Fecha y Hora	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	73/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

VASO DE VINO APILABLE
COPA CHAMPAN DE CRISTAL
JARRA DE AGUA EN ACERO INOXIDABLE
VINAGERAS
SALEROS
PALILLEROS
LAVAFRUTAS APILABLE
CAZO DE SERVIR
CUCHARON LEGUMBRES
TENEDOR LEGUMBRES
ESPATULAS TARTA
PINZA BUFETT
PINZA PASTA
ESPATULAS GOMA
FUENTE OVAL ACERO INOXIDABLE
GUARDA CUBIERTOS
GUANTES HORNO – Goma o metálico – decir unidades y tipo de guante
ESCURRIDOR

Las cenas de los días 24 y 31 de diciembre y las comidas del 25 diciembre y 1 de enero se dan en el comedor de BIZAN San Prudencio. El máximo es de 75 plazas y el servicio se presta por tres profesionales. Estas comidas y cenas estarán supervisadas por profesionales del servicio de información y acogida de BIZAN.

Servicio de peluquería

-Los instrumentos y materiales de trabajo serán a cuenta de la empresa adjudicataria.

-Tanto la adquisición de los productos que se ofertan como los productos y utensilios para la limpieza de las zonas destinadas a este servicio serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

-Conservar la zona destinada a peluquería así como la maquinaria, instrumental y utensilios en buen estado de conservación, limpieza y desinfección. La limpieza incluirá también el interior de los cristales y puertas.

Servicio de podología

-Programarán el calendario y horario del servicio (de lunes a sábado en horario de mañana y tarde) en cada centro en base a las **8.541 horas** anuales en sesiones de 20 minutos:

BIZAN	HORAS AÑO
ZARAMAGA	1400
CORONACION	1400
SAN PRUDENCIO	1400
TXAGORRITXU	875
SAN MARTIN	780
SAN CRISTOBAL	936
ARANA	700
LAKUA ARRIAGA	1050
TOTAL	8.541

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	74/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

-Cada año se adecuarán los calendarios en base a la demanda.

-La maquinaria (equipo profesional de micromotor con aspiración integrada de 35.000 rpm o similar y lámpara-lupa, autoclaves), mobiliario (sillones del paciente), adquisición de los productos propios de la actividad como los productos de desinfección-limpieza, material fungible y aquellos necesarios para el mantenimiento de maquinaria (agua destilada, fluorescentes...) y/o limpieza de equipamiento (alcohol u otros) serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

-En BIZAN San Martín, la vitrina, armario bajo y taburete será por cuenta de la empresa adjudicataria.

-El mantenimiento, reparación y reposición de piezas de la maquinaria será por cuenta de la empresa adjudicataria.

-Conservar la sala donde se desarrolla la actividad, así como el equipamiento (la maquinaria, mobiliario e instrumental) en buen estado de limpieza y desinfección. Realizar tareas básicas de limpieza de la sala durante el horario de consulta u otras tareas de limpieza en casos de urgencia y/o imprevistos.

-El importe de las sesiones de podología será recaudado por el Ayuntamiento a través de un sistema de pasarela de pago por lo que la empresa deberá contar con datáfonos en todos los centros.

Sistemas de evaluación y presentación de informes

-Desarrollar e implementar sistemas de control y evaluación bien sea con sus propios medios o bien mediante agentes externos contratados por la misma que tengan en cuenta las características del modelo de centros. El Servicio de personas mayores podrá realizar cambios o ajustes y correcciones en los sistemas de control y evaluación presentados por la empresa adjudicataria. Entre las acciones estará la de realizar una encuesta de satisfacción cada dos años para conocer el nivel de satisfacción de las personas usuarias.

-Estos sistemas de evaluación tienen que permitir medir el nivel de consecución de los objetivos de los Centros, el impacto social, rentabilidad social, nivel de satisfacción de las personas mayores en base a los siguientes indicadores generales:

- Población atendida en los servicios y programas; edad, sexo, intereses...
- Acciones realizadas: cursos, talleres, actividades, participantes...
- Comisiones de actividades; número, actividades, propuestas...
- Demanda de servicios y actividades
- Volumen de coordinaciones con otros agentes y proyectos comunes en la zona, en la ciudad
- Nivel de satisfacción de las personas usuarias
- Nuevos servicios y actividades
- Dificultades de los profesionales en el desarrollo de su trabajo
- Propuestas de mejoras para el siguiente año o curso

La empresa adjudicataria elaborará informes de seguimiento cada año que entregará al Servicio de personas mayores para realizar la evaluación:

Enero	Datos anuales de los servicios y programas
	Informe del programa Mensual de las comisiones de actividades
Febrero	Balance económico
Julio	Informe del programa permanente de octubre a mayo
	Informe oficina BIZAN info

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiatzatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	75/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

Diciembre	Informe de los programas intergeneracionales-acción comunitaria-programa colaborativo
	Informe del programa generativo
	Informe del programa de prevención de caídas y parques de salud
	Informe del programa permanente del periodo de verano
	Informe de los servicios
	Informe de las actividades comunitarias

No obstante, se puede plantear otras fechas para la entrega de los informes y el Servicio de personas mayores podrá solicitar en cualquier momento del año datos concretos e información complementaria.

Adquisición de materiales de oficina y de talleres y cursos

-Adquirirá el material indispensable para el desarrollo de las actividades programadas.

-Material específico así como su mantenimiento y reposición para las aulas de talla de madera en BIZAN Arana y El Pilar.

MATERIAL ESPECIFICO	NUMERO
Mesas de trabajo	9
Encimeras para mesas	6
Armario metal para herramientas	2
Usillos de banco carpintero	2
Banco de carpintero	2
Sargentos	45
Gafas seguridad	15
Mormones mifer, varias medidas	35
Gubias mifer, varias medidas	60
Sierra de calar	1
Mazas	15
Taladro de columna	1
Taladros	2
Esmeril	1
Piedras de afilar	8
Escuadras metálicas	2

-Material específico así como su mantenimiento y reposición para el aula de talla en piedra en BIZAN Txagorritxu.

MATERIAL ESPECÍFICO	NÚMERO
Mesas de trabajo	16
Armario metal para herramientas	1

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua Fecha y Hora	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	76/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

Armarios dm para herramientas	2
Gafas seguridad	15
Maceta cartero	16
Cinzel widia mano 6mm	15
Cinzel widia mano 20mm	15
Sargentos	15
Cinzel widia europ 04mm r 1833	15
Cinzel widia europ 20mm r 5695	15
Cinzel widia, varias med1das	7
Cinzel media caña, varias medidas	12
Gradina widia	8
Boca bujarda, varias medidas	5
Martillo bujarda	2
Punteros widia	5
Escafiladores widia	3
Sierra de'calar	1
Atornillador	1
Esmeril	1
Aspirador húmedo seco	1
Escuadras y reglas aluminio	9
Juegos de brocas	2
Juegos de raspines	1
Flexómetro	3
compas widia	1
Manual de ornamentación	1
Escultura en piedra	1

-Material específico así como su mantenimiento y reposición para las aulas de cerámica en BIZAN Los Herrán y Txagorritxu.

MATERIAL ESPECIFICO	NUMERO
Horno Naber n 140 e	1
Cometas sobremesa	11
Rodillos de madera	3
Cortador barro	4
Extrusora	1
Vaciadores	15
Palillos de modelar	15
Palillos alfarero	7
Buril	15

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	77/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

Espátulas	15
Rinceles n-º 6, n-º12, n-º20	15
Punzones pequeños	2
Medias lunas metal	2
Compas punta goma	1

-Material específico así como su mantenimiento y reposición para las aulas de bricolage, restauración de muebles y carpintería en BIZAN San Cristobal y Zaramaga.

- Material específico así como su mantenimiento y reposición para las aulas de dibujo y pintura en BIZAN Arana y Txagorritxu.

MATERIAL ESPECIFICO	NUMERO
Caballetes pintura	15
Equipo de música	1
Material bibliográfico y documentación técnica	1

- Material específico así como su mantenimiento y reposición para los talleres de prevención de caídas en la sala Simón Bolívar y en BIZAN Txagorritxu.

MATERIAL ESPECÍFICO	NÚMERO
Cinta elástica	20
Cuerdas	14
Picas	15
Conos	8
Barra de pesas	1
Sillas plástico	15
Bacula	1
Cronometro	1
Cinta métrica	1
Pedaliar	4
Cinta elástica 5,5 m	8
Balón fit bah	1
Mantuerna 1 Kg	8
Isletas	12
Balón Pilates 240 mm	6
Balón Pilates 200 mm Balón medicinal 1Kg	6
	3
Balón medicinal 2Kg	3

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua Fecha y Hora	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	78/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

Balón medicinal 3 Kg	3
Altavoz urban revolt fiesta plus	1
Bosur air step	1

-El papel que se adquiera para los servicios y actividades de los centros ha de ser papel reciclado 100%, totalmente libre de cloro.

-Incluye la adquisición y reposición de los toners de tinta negra y color para la fotocopiadora multifunción BIZHUB C3350i de BIZAN info.

Mantenimiento de los equipos de las aulas de informática de los centros BIZAN: Los Herrán, Coronación, San Prudencio, Ariznabarra y San Martín.

-La empresa adjudicataria equipará las aulas de informática de Ariznabarra, Coronación y San Prudencio.

EQUIPAMIENTO	unidades
Equipo informático (para profesor/a)	1
Equipo informático (para alumnado)	12
Impresora	1
Tarjeta recuperadora información disco duro	12
Video proyector	1
Latiguillos, regletas, cables instalación	1
Soporte video proyector	1

-La empresa adjudicataria realizará el mantenimiento completo de las instalaciones y protección de los equipos de todas las aulas de informática de los centros BIZAN: Los Herrán, Coronación, San Prudencio, Ariznabarra y San Martín.

Dotación del equipamiento hardware y software de los programas necesarios para impartir los cursos de informática con sus licencias correspondientes y la resolución de incidencias durante la vigencia del contrato. Así como la línea de datos FTTH para dar salida a internet a los puestos, junto al filtrado de contenidos adecuados al servicio a dar y la gestión de los accesos.

Procedimientos de trabajo del Servicio de personas mayores

-Conocer y hacer cumplir y desempeñar sus funciones y tareas todos los y las profesionales de acuerdo con lo establecido en este pliego técnico, el reglamento de BIZAN, y los procedimientos de trabajo, normativas así como las indicaciones que reciban del Servicio de personas mayores.

Los procedimientos de trabajo y normativas son los siguientes: recogida de datos; solicitud del carné de persona usuaria; acceso a los centros, acceso y funcionamiento de los servicios (cafetería, hemeroteca, podología, peluquería, infoteca, comedor...) y programas: cursos y talleres, actividades comunitarias; convocatoria y funcionamiento del modelo de participación; reuniones de acogida; reclamaciones y sugerencias; inventario; vigilancia y control de las instalaciones; gestión de avisos y comunicaciones; solicitud de documentos y material; detección y canalización de necesidades de mantenimiento e incidencias; control de llaves; objetos perdidos; canalización de la información y otros que se vayan elaborando.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	79/82



AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U

En estos procedimientos de trabajo está recogida aquella información que emana del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y que se considera necesaria para una correcta ejecución, seguimiento y control de los servicios y programas objeto del contrato. Se trata de documentos dinámicos que se actualizan constantemente desde el Servicio de personas mayores.

Así pues, toda persona que vaya a desarrollar el servicio en los centros objeto del presente pliego, deberá conocer el contenido de estos procedimientos y normativas con anterioridad a la fecha de inicio del servicio.

Estos documentos serán facilitados a la empresa adjudicataria una vez finalizado el proceso de contratación. No obstante, se facilitarán los documentos a la entidad licitadora que lo solicite.

Cuando el Servicio de personas mayores lo determine la empresa adjudicataria dispondrá de los medios para que los/as profesionales vinculados a los procedimientos de trabajo de los centros acudan a sesiones de actualización y adiestramiento de los mismos, quedando cubiertos los servicios, especialmente el servicio de información y acogida.

Gestión de residuos

-La empresa adjudicataria deberá realizar una correcta gestión de los residuos generados durante la prestación del servicio. Para ello presentará los procedimientos que garanticen una correcta gestión de los residuos que se generen en la prestación de los servicios y programas: papel, tintas, materia orgánica, plásticos...Para el servicio de podología dispondrá de un Plan de gestión de residuos sanitarios y un contrato con una empresa gestora de los mismos.

-Elaborará y presentará un informe anual en el que informarán sobre cómo se ha dado respuesta a este tema.

Plan formativo

La empresa adjudicataria contará con un plan formativo teniendo en cuenta los diferentes servicios y programas a prestar con el objetivo de mejorar el rendimiento presente o futuro, identificando las necesidades formativas para cada perfil profesional para aumentar las capacidades y actitudes a través de la mejora de los conocimientos. Entre los temas generales estarán aquellos relacionados con la atención a personas mayores, metodologías de intervención sociocultural, participación, salud laboral, primeros auxilios y protección del medio ambiente. Así como cualquier otra propuesta formativa que se valore adecuada a la capacitación profesional y formación continua de los y las profesionales. Informe anual que permita constatar de forma fehaciente la asistencia y formación recibida.

8. PRECIOS DE VENTA AL PÚBLICO DE LAS ACTIVIDADES, SERVICIOS Y PRODUCTOS DE LOS SERVICIOS Y PROGRAMAS

Los precios de las actividades del programa de animación sociocultural y de los servicios de cafetería, comedor, podología y peluquería y otros como las cantidades a asignar a cada comisión de actividades serán los establecidos por el Servicio de personas mayores en base a las ordenanzas, precios públicos y normativa de gastos aprobados para cada año. Hacer uso de muchos de los servicios y actividades implica realizar una reserva y hacer el pago del precio público previamente a su uso.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	80/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

Las personas de las comisiones de actividades asignan los precios a las actividades que organizan en función de la normativa de funcionamiento que establece el Servicio de personas mayores.

La gestión de los pagos que las personas usuarias realicen por las actividades del programa de animación sociocultural y por los servicios de los centros se realizará según lo establecido por el Ayuntamiento para cada servicio y programa.

La empresa adjudicataria ingresará como propio lo recaudado en los servicios de peluquería, cafetería, actividades comunitarias y la cuota de material fungible de algunos cursos y talleres.

Otros ingresos se realizarán desde los servicio de información y se harán en la cuenta del Ayuntamiento: cursos y talleres, servicio de comedor, podología....

Los ingresos recaudados de las actividades de las comisiones figurarán como ingresos en el balance económico y permitirán realizar nuevas actividades.

9. PAGO DE SERVICIOS NO REALIZADOS

Si por causas imputables a la entidad adjudicataria no se ejecutase parcialmente el servicio, como regla general el Departamento de Política Sociales promoverá dar el servicio en otras fechas, y si no fuera posible, se descontará de la factura mensual de conformidad con lo dispuesto en el artículo 194.2 de la Ley de Contratos del Sector Público.”) 53,71 € por hora o fracción no prestada, sin perjuicio del inicio del expediente de imposición de penalidades en el caso de que resulte procedente.

10. DIFUSIÓN DE ACTIVIDADES, PROGRAMAS Y SERVICIOS

Para la adecuada gestión y desarrollo del **plan de comunicación de BIZAN** se contará con:

-Técnico/a de comunicación audiovisual ½ jornada (804h)

-Apoyo del auxiliar de información de BIZAN info (en horario laboral de no atención al público)

-Material y gastos varios para el desarrollo y funcionamiento de las Redes Sociales, bajo la supervisión del equipo municipal del Servicio de personas mayores. (10.000€ anuales), importe incluido en el presupuesto del contrato.

-Folletos de actividades (invierno y verano) y folletos necesarios para otras actividades, incluyendo diseño (la empresa La Debacle dispone del copyright del diseño de BIZAN), maquetación e impresión que se desarrollarán bajo la supervisión del equipo municipal del Servicio de personas mayores. (15.000€ anuales), importe incluido en el presupuesto del contrato.

11. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Para la valoración y seguimiento de los programas y servicios objeto del presente contrato, se constituirá una comisión de seguimiento en la que participarán personal técnico designado por el Departamento de Políticas Sociales y dos responsables de la empresa adjudicataria.

Dicha comisión deberá reunirse al menos una vez al semestre para realizar el seguimiento de los programas y servicios así como de la gestión económica, emitiendo acta de lo tratado en la misma y podrá estar asesorada por otros técnicos conocedores de la materia, en aspectos que en la comisión puedan plantearse. Además el Departamento de Políticas Sociales dispone de varias responsables y técnicos adscritos a BIZAN quienes realizarán la planificación,

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoan alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	81/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			

Supervisión, seguimiento y evaluación continuada del contrato, a través de reuniones de trabajo y otros contactos.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	VALLE CARRERA, MARIA PILAR (Jefatura de Unidad de los Servicios y Programas Comunitarios de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	11/02/2025 12:40:03
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	82/82
 AEUAQKFYOARB2SS7FIOWQDQ74U			