

Expediente nº 2026-056125

Área DERECHOS HUMANOS, CONVIVENCIA, COOPERACIÓN E INTERCULTURALIDAD

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: Prestación de servicios para la gestión integral de la red de agentes antiRumores de Distritos en el marco de la Estrategia AntiRumores Bilbao.

ELABORADO POR:

Claudia Emmanuel. Técnica de Inmigración

CLAUDIA
EMMANUEL
LAREDO -
30679206N

Firmado digitalmente
por CLAUDIA
EMMANUEL LAREDO -
30679206N
Fecha: 2026.09.11
11:52:12 +02'00'

Maria Carmen Serén Fernández. Técnica de Soporte Jurídico

Maria Carmen
Serén
Fernández

Firmado digitalmente
por Maria Carmen
Serén Fernández
Fecha: 2026.09.11
10:13:48 +02'00'

Con el visto bueno de:

P.A. CARLOS REGIDOR
MAZO -
20182428C

Firmado digitalmente por
CARLOS REGIDOR MAZO -
20182428C
Fecha: 2026.09.11 10:32:52
+02'00'

Monika Hernando. Directora del Área

1. INTRODUCCIÓN Y MARCO CONCEPTUAL PARA LA INTERVENCIÓN

El Área de Derechos Humanos, Convivencia, Cooperación e Interculturalidad del Ayuntamiento de Bilbao gestiona el programa de interculturalidad y gestión de la diversidad cultural articulado a través del **III Plan Bilbao Ciudad Intercultural** cuyo objetivo está centrado en la promoción de la convivencia y la cohesión social.

El modelo de gestión intercultural se fundamenta en el principio de igualdad, el respeto y reconocimiento de la diversidad y la identidad plural de la ciudad, la promoción de la interacción positiva en contextos de diversidad y la participación ciudadana. Este marco de actuación alineado con el objetivo de igualdad de trato y no discriminación, exige hacer frente, prevenir y combatir de forma activa las narrativas negativas, los prejuicios y estereotipos vinculados a la diversidad cultural y la migración mediante la adaptación de sus estructuras de gobierno, las instituciones y los servicios a las necesidades de una población diversa y mediante el impulso de programas específicos que incidan en el ámbito de la sensibilización y la prevención del racismo y la xenofobia.

El modelo de gestión intercultural apuesta por favorecer la igualdad efectiva de todas las personas identificando las barreras, desigualdades y situaciones de discriminación directa y estructural que se producen promoviendo así la cohesión social y la convivencia en diversidad.

Este modelo de gestión implica también fomentar la participación y la interacción entre toda la ciudadanía. Este elemento, que supone la distinción más clara con el enfoque multicultural de gestión de la diversidad, quiere poner en valor los elementos comunes que comparte la ciudadanía, por encima de aquellos elementos que los distinguen. La lógica de la participación asume que el incremento de contactos e interacciones entre una ciudadanía diversa en el marco de la cotidianidad puede generar tensiones o situaciones de conflicto, que deben gestionarse para fomentar el conocimiento mutuo, el diálogo y la colaboración entre toda la ciudadanía.

En los últimos años hemos visto cómo las narrativas negativas sobre la diversidad cultural, la inmigración, la llegada de personas refugiadas o sobre diferentes grupos étnicos, religiosos o minoritarios han aumentado. Estas narrativas también tienen que ver con el aumento de la polarización social en muchos países, con sociedades más «divididas» en grupos de población que defienden posturas a menudo aparentemente irreconciliables sobre cuestiones importantes de la vida en comunidad. En este contexto, las narrativas que proponen soluciones rápidas a costa de reforzar prejuicios que derivan de una mayor contraposición entre un “nosotros” y “ellos” se abren paso teniendo un importante impacto en las percepciones y actitudes de amplias capas de la población. Estas narrativas, junto con otros factores, suponen el caldo de cultivo del que se alimentan la discriminación, el racismo, la xenofobia y los discursos de odio.

El desarrollo de las tecnologías de la comunicación, la inteligencia artificial y la utilización masiva de las Redes Sociales han establecido nuevas herramientas y canales de difusión de mensajes simples y directos que llegan a millones de personas. Fenómenos como la desinformación o las Fake News se viralizan y tienen la capacidad de influir en las opiniones de la ciudadanía.

La desinformación es uno de los desafíos más importantes a los que se enfrentan las ciudades hoy en día y afecta de forma específica a determinados grupos que aparecen sobrerrepresentados en campañas de desinformación dirigidas. Estos grupos incluyen personas migrantes y racializadas, así como grupos

culturales y religiosos diversos. Mediante el uso de sesgos ideológicos, la desinformación puede promover y reforzar visiones racistas, sexistas, homófobas y xenófobas, creando o exacerbando tensiones entre poblaciones diversas que conviven estrechamente en entornos urbanos. Estas tensiones pueden derivar en diversas formas de amenazas y acoso, y los marcos polarizadores de “nosotros contra ellos” pueden desembocar en discriminación abierta, difamación y violencia.

Para lidiar con el impacto que puede tener a nivel local es necesario adoptar medidas preventivas y establecer alianzas con actores locales clave de diferentes sectores para desarrollar prácticas y medidas innovadoras que incidan a nivel discursivo.

La sobrerrepresentación de estos mensajes demuestra las dificultades que tienen otras narrativas alternativas para hacerse oír con la misma intensidad. Para poder construir este discurso alternativo y amplificar los mensajes es necesario desarrollar iniciativas que promuevan la formación, capacitación y sensibilización de la ciudadanía, la intervención comunitaria entendida como proceso, la generación de espacios de interacción entre personas diversas, el desarrollo de habilidades personales y herramientas de comunicación y el empoderamiento ciudadano para trasladar estas narrativas en espacios referenciales y para que puedan tener impacto en públicos ambivalentes.

Además, la respuesta ofrecida:

- Debe disponer de un enfoque inclusivo ofreciendo propuestas en positivo que sean atractivas y estimulantes, evitando contribuir a la polarización y poniendo el énfasis en cuestiones que generen puentes y consensos permitiendo generar identidades más globales e inclusivas a partir de objetivos compartidos y ofreciendo visiones de futuro que sean capaces de identificar retos y soluciones que consigan conectar con las inquietudes de públicos muy diversos y ambivalentes.
- Debe reconocer y abordar las complejidades de la promoción de la cohesión social en contextos de diversidad, poniendo énfasis en lo común y generando oportunidades y espacios de interacción,
- Debe contrarrestar la tendencia a la fragmentación articulando procesos de diálogo entre actores sociales diversos para llegar a consensos básicos sobre el marco

común, los valores y conceptos esenciales, debe incorporar también la contribución y experiencias de las personas afectadas por las narrativa, prejuicios y estereotipos.

Son muchas las personas que no comparten estos discursos y que defienden visiones muy diferentes y positivas sobre la diversidad y la promoción de la convivencia. Los diferentes agentes que conforman la sociedad civil son una pieza clave para contribuir a la sensibilización y prevención del racismo y la xenofobia. Por su contacto con el ámbito comunitario y vecinal disponen de una posición única para comprender los distintos contextos. En alianza con la administración local son agentes influyentes para intervenir aprovechando sus relaciones, espacios de influencia y confianza ya establecidas, aportando soluciones creativas e innovadoras para hacer frente los prejuicios estereotipos y discursos sobre la diversidad cultural y la inmigración.

La sociedad civil ofrece servicios y espacios para que las personas se conecten y contribuyan a su comunidad, y muchas organizaciones cuentan con altos niveles de legitimidad y confianza dentro de sus propios grupos. Entre ellas, se incluyen organizaciones no gubernamentales, grupos comunitarios, asociaciones vecinales, asociaciones de personas migradas, clubes deportivos, entidades culturales y artísticas, asociaciones de comerciantes, etc. Su centralidad en el tejido comunitario las convierte en actores clave en la respuesta a la desinformación.

Entre las iniciativas desarrolladas para intervenir en este ámbito destacan las estrategias antiRumores que en el caso de Bilbao se viene desarrollando desde el año 2013. Estas estrategias se desarrollan en varios municipios vascos tanto por instituciones locales como por entidades sociales. En el ámbito autonómico es necesario destacar la existencia desde 2016 de un marco de trabajo compartido institucional y social a través de la Red Vasca AntiRumores ZAS.

La articulación de la respuesta local mediante el desarrollo de proyectos como la estrategia antiRumores mejora la gobernanza, impulsa el progreso y la innovación, promueve comunidades saludables, apoya, empodera y protege a actores locales clave, construye confianza y conexiones comunitarias, previene el sobrecoste de los impactos negativos que puedan producirse, protege la democracia y el debate público social.

La estrategia antiRumores es un proyecto global avalado por el Consejo de Europa que dispone de una metodología común de implantación territorial a nivel local adaptada en su caso a las necesidades de cada contexto. Son muchas las ciudades que a nivel autonómico, estatal y europeo desarrollan este proyecto y disponen de espacios de coordinación y reflexión conjunta para su implementación como la Red Vasca antiRumores ZAS o la Red de Ciudades Interculturales RECI-ICC que dispone de un grupo de trabajo específico para la coordinación y desarrollo de las estrategias locales antiRumor.

El Manual Antirumores de ICC-CoE¹ establece que la Estrategia Antirumores (EAR) es **un proceso de transformación social a largo plazo**. Su objetivo general es **prevenir la discriminación, mejorar la convivencia y aprovechar el potencial de la diversidad cultural** al provocar un cambio en las percepciones, actitudes y comportamientos entre la población en general y los grupos destinatarios específicos. Para ello es preciso:

- Involucrar y promover el empoderamiento de un amplio espectro de entidades, instituciones y personas a título individual mediante el desarrollo de una política pública local y la construcción de una plataforma social cooperativa a varios niveles. Ello en el marco de una "estrategia urbana contra los rumores" a largo plazo.
- Promover el pensamiento crítico y sensibilizar sobre los efectos negativos de los estereotipos, prejuicios y falsos rumores mediante la implementación de acciones innovadoras y participativas para reducirlos y desafiar las narrativas negativas en torno a la diversidad (étnica, cultural y/o religiosa), la inmigración, y el refugio.
- Influir en la agenda política y social para que se reconozca que reducir los prejuicios y prevenir la discriminación es un objetivo colectivo crucial para el conjunto de la sociedad.

La metodología innovadora de la EAR combina la **promoción de una política pública con un proceso de participación social** para involucrar a una amplia variedad de agentes de la sociedad civil.

La EAR no tiene como objetivo único prevenir y evitar problemas de estigmatización y discriminación, sino que busca **aprovechar la ventaja de la diversidad** generando entornos urbanos donde la diversidad sociocultural se traduce en un recurso positivo para el desarrollo a todos los niveles. Es evidente que **los prejuicios y estereotipos juegan un papel importante en el impedimento de la interacción positiva**.

La estrategia "AntiRumores" se fundamenta en dos premisas:

- En la constatación de que en nuestra sociedad existen estereotipos negativos, prejuicios, falsos rumores y discursos relacionados con la población inmigrante y la diversidad cultural. La existencia de estos elementos subjetivos constituye una amenaza para la convivencia y un obstáculo para la interacción positiva entre los vecinos y vecinas de diversos orígenes culturales.
- En el poder de transformación y mejora que cada individuo tiene en su ámbito personal y cotidiano de relaciones de cara a reducir y eliminar los espacios de impunidad del discurso y las actitudes prejuiciadas, xenófobas y racistas.

La Estrategia de Sensibilización Social AntiRumores está enmarcada en el ámbito número 10 del Plan Bilbao Ciudad Intercultural denominado "Antidiscriminación y Sensibilización": *El racismo, la xenofobia, la intolerancia contra determinados grupos religiosos, la*

¹ <https://www.coe.int/en/web/interculturalcities/anti-rumours>

discriminación por razón de sexo, los estereotipos y prejuicios son factores que propician actitudes y prácticas discriminatorias. A menudo subsisten a pesar de las leyes que prohíben la discriminación de personas o grupos por motivos de nacionalidad, genotipo, lengua, religión, origen nacional/étnico u orientación sexual. Una ciudad intercultural asegura que se hace todo lo posible para garantizar la ausencia de discriminación en todas sus políticas, programas y actividades, poniendo en marcha iniciativas de sensibilización e incidencia social en colaboración con otras instituciones, con las organizaciones de la sociedad civil y con el conjunto de la ciudadanía.

Desde su puesta en marcha en Bilbao en 2013 la estrategia antiRumores se ha ido desarrollando en cuatro líneas de trabajo:

- a) Construcción y mantenimiento de redes Ciudadanas antiRumores de distrito, formación y dinamización para el diseño y ejecución de actuaciones de sensibilización e incidencia publico-social
- b) Intervención con personas jóvenes a través de centros escolares y centros de ocio y tiempo libre mediante el desarrollo de actividades de sensibilización y promoción del pensamiento crítico
- c) Comunicación y difusión mediante el trabajo con medios locales y la promoción de espacios de divulgación de narrativas de diversidad y contenidos vinculados en colaboración con agentes sociales
- d) Intervención con la institución local mediante procesos formativos y de trabajo transversal con Áreas y Entidades municipales para la incorporación de la perspectiva intercultural y antiRumores en su actuación.

Así mismo, el proceso se ha ido implementando mediante la adhesión paulatina de todos los distritos del municipio desarrollando procesos de formación, reflexión, sensibilización e incidencia en colaboración la ciudadanía y agentes locales claves. En el año 2026 se cierra el primer ciclo del proyecto con la adhesión del último distrito de Bilbao dando paso a un nuevo ciclo para el abordaje de los nuevos retos que se enfrentan en este ámbito a nivel local.

El presente Pliego se articula para la prestación de los servicios necesarios que requiere el desarrollo de la **primera línea de intervención del proyecto** centrada en las **Redes Ciudadanas de Distrito relativa a la gestión integral de la red de agentes antiRumores de los Distritos de Bilbao**.

Los servicios y actividades objeto del contrato no pueden ser desarrollados mediante medios propios personales del Área debido a la proximidad, intensidad y dedicación que supone la generación y dinamización de redes ciudadanas a nivel de Barrio y Distrito. El despliegue de las actividades del proyecto requiere dedicación horaria fuera de la jornada laboral del personal propio de la administración (Horarios de tarde, eventos de fines de

semana y festivos), por lo que procede la externalización del servicio recurriendo al procedimiento de contratación.

Este pliego tiene por objeto establecer las prescripciones y demás formalidades técnicas que han de regir la adjudicación, mediante procedimiento abierto ordinario, de un contrato de servicios para la gestión integral de la Red de Agentes en los Distritos de Bilbao de la Estrategia antiRumores con el objetivo de disponer de una red ciudadana formada, alineada con los valores y principios de la interculturalidad y capacitada para generar procesos y acciones de sensibilización e incidencia público-social.

El servicio se prestará de manera coordinada con el Área de Derechos Humanos, Convivencia, Cooperación del Ayuntamiento de Bilbao y en contacto constante con el personal técnico responsable de la coordinación general del proyecto.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del contrato la prestación de servicios para la gestión de la Red de agentes antiRumores de los Distritos de Bilbao de la Estrategia antiRumores que tiene por finalidad abordar los prejuicios y estereotipos que existen frente a las personas extranjeras, impulsar narrativas alternativas de diversidad, luchar contra la discriminación y promover los valores de la interculturalidad mediante la creación, mantenimiento de redes ciudadanas, desarrollo de actividades formativas y de capacitación ciudadana e impulsar y desarrollar procesos de sensibilización e incidencia público-social.

Los Objetivos específicos que se relacionan con el contrato son:

1. Caracterización, dinamización, mantenimiento, consolidación, ampliación y evaluación de la red antiRumor de los Distritos de Bilbao generando espacios de encuentro, reflexión colectiva, acción y participación ciudadana.
2. Diseño, ejecución y evaluación de una escuela de formación y capacitación ciudadana antiRumor en materia de prevención de prejuicios, estereotipos, promoción de conciencia crítica, interculturalidad, racismo y xenofobia, alfabetización mediática y digital, análisis e impacto de discurso, construcción de narrativas alternativas de diversidad, competencias de comunicación y otros conceptos y contenidos que puedan estar vinculados a los objetivos del proyecto.
3. Diseño, desarrollo y ejecución de procesos de Sensibilización e incidencia público-social en colaboración con la Red de Agentes antiRumores y otros agentes locales de diferentes ámbitos que tengan como finalidad incidir en públicos ambivalentes.
4. Consolidar y ampliar el impacto de la Estrategia Antirumores de Bilbao impulsando procesos de transformación social e incidencia pública.

3. ALCANCE DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR FUNCIONES Y TAREAS A DESEMPEÑAR POR EL EQUIPO DE TRABAJO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Para determinar con precisión los servicios, la entidad adjudicataria deberá presentar los siguientes PROGRAMAS ESPECÍFICOS que recojan objetivos, público destinatario, metodología, acciones, calendarización, resultados esperados y propuesta de indicadores de evaluación:

- PROGRAMA DE DINAMIZACION DE LA RED ANTIRUMORES
- PROGRAMA DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN Y CAPACITACION CIUDADANA
- PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN, ACCIÓN E INCIDENCIA

3.1 FUNCIONES Y TAREAS DE COORDINACIÓN

- a) En general, garantizar la planificación, coordinación y ejecución de todos los aspectos contemplados en este pliego.
- b) Velar por el funcionamiento eficaz del equipo de trabajo asignado al proyecto
- c) Dotar de coherencia general a la línea de intervención de la Red de distritos de la Estrategia antiRumores, diseñando planes de actuación que identifiquen prioridades, objetivos específicos, actuaciones, resultados esperados, agentes implicados e indicadores de evaluación
- d) Apoyar y coordinar las tareas de los diferentes profesionales implicados.
- e) Supervisar la intervención y velar por la coherencia del conjunto de la intervención desarrollada.
- f) Favorecer la vinculación de la Estrategia Antirumores con el resto de proyectos desarrollados por el Area de Derechos Humanos, Convivencia, Cooperación e Interculturalidad del Ayuntamiento de Bilbao en el marco del III Plan Bilbao Ciudad Intercultural y con otros proyectos del Ayuntamiento de Bilbao identificando alianzas, conexiones, oportunidades de coordinación y sinergias que puedan amplificar el alcance de la intervención
- g) Identificar oportunidades de apoyo económico para fortalecer el desarrollo de procesos de sensibilización e incidencia.
- h) Apoyarse en la más amplia y diversa red comunitaria vecinal a la hora de desarrollar las actuaciones del contrato.

- i) Elaborar sistemas de comunicación interna y de trabajo dentro del equipo de trabajo vinculado a la Estrategia.
- j) Evaluar correctamente el proyecto definiendo indicadores, procesos y metodologías de evaluación y sistemas de recogida de información estableciendo cuando sea adecuado herramientas para la evaluación de impacto como cuestionarios pre-post y otros sistemas.
- k) Organizar las reuniones de trabajo que sean necesarias para un correcto desarrollo del programa: reuniones de equipo, con cada profesional, grupos de trabajo, sesiones monográficas, etc.
- l) Sistematizar los procesos de trabajo desarrollados estableciendo herramientas para la gestión de la documentación generada en el marco del proyecto: actas, fichas de acciones y procesos, indicadores, memorias, informes, etc.
- m) Mantener las reuniones de coordinación con personal Técnico del Area de Derechos Humanos, Convivencia, Cooperación e Interculturalidad designado para la coordinación general de la estrategia antiRumores.
- n) Entregar al Area de Derechos Humanos, Convivencia, Cooperación e Interculturalidad los informes intermedios de seguimiento y evaluación, así como las memorias anuales de la intervención al cierre del ejercicio.
- o) Hacer presentaciones públicas del proyecto cuando sea necesario para la comunicar los objetivos del proyecto y promover la participación de la ciudadanía y de las entidades.
- p) Participar en actividades de comunicación pública del proyecto con medios de comunicación cuando así se considere necesario por parte del Area.
- q) Identificar necesidades y proponer la generación de elementos publicitarios para el desarrollo de las diferentes acciones formativas y de sensibilización de la estrategia y comunicárselas al personal técnico del Area.
- r) Proponer el desarrollo de materiales necesarios para cubrir los objetivos del proyecto y colaborar en su diseño.
- s) Colaborar en los procesos de consulta, reuniones y actividades que puedan plantearse desde el Ayuntamiento de Bilbao en el marco de su participación en la Red Vasca antiRumores y la Red de ciudades Interculturales en lo relativo a la Estrategia antiRumores cuando así se establezca por el Area.
- t) Identificar oportunidades de coordinación con la Red Vasca antiRumores ZAS y la Red de Ciudades interculturales que favorezcan la conexión entre el proyecto de Bilbao con la intervención autonómica, estatal y europea en esta materia.

3.2 FUNCIONES Y TAREAS DE DINAMIZACIÓN DE LA RED CIUDADANA ANTIRUMORES DE BILBAO

- a) Elaborar un Programa de intervención con la Red ciudadana antiRumor
- b) Caracterización de la Red ciudadana antiRumores de Bilbao construida desde el inicio del proyecto analizando perfiles, ámbitos de incidencia, ubicación territorial, características y oportunidades de incidencia y acción para cubrir los objetivos del proyecto.
- c) Dinamizar y consolidar la Red antiRumores de Bilbao mediante la organización de reuniones, grupos de trabajo u otras estructuras de dinamización presenciales u on-line con metodologías participativas que puedan valorarse necesarias para cubrir con los objetivos del proyecto.
- d) Configurar y dinamizar un grupo motor estable para la reflexión estratégica del conjunto de la intervención y la priorización y seguimiento de actuaciones en la que participen personas o entidades vinculadas a la red y el equipo técnico del Area en función del orden del día de las sesiones, así como el equipo dinamizador.
- e) Favorecer el diálogo y la interacción positiva de las personas vinculadas a la red, propiciando la construcción de consensos, identificando valores en común y visiones compartidas a las que las personas quieran comprometerse.
- f) Dotar a la red de las herramientas, información y capacitación necesaria para trabajar recomendaciones y propuestas que puedan servir de base para orientar e incidir en la actuación pública del Ayuntamiento de Bilbao.
- g) Promover y apoyar la implementación de acciones de sensibilización lideradas por agentes antiRumores en sus ámbitos de referencia. Apoyo al diseño, ejecución y evaluación de estas acciones.
- h) Desarrollar campañas y acciones de captación para la ampliación de la red ciudadana, con el criterio de heterogeneidad (personas y entidades del ámbito social, cultural, artístico, económico, deportivo, vecinal, comercial, empresarial, educativo, grupos de ocio y tiempo libre, etc.) con especial atención al colectivo de personas jóvenes adultas.
- i) Realizar el repositorio de las actividades de dinamización de la red mediante actas, informes, fichas de seguimiento u otras que se valoren convenientes.
- j) Alcanzar una Red diversa y plural, involucrando a nuevos actores, ámbitos y sectores estratégicos de Bilbao; incidiendo en la vinculación de públicos ambivalentes, estableciendo colaboraciones y sinergias de trabajo con sectores claves de alta incidencia.
- k) Desarrollar mecanismos de participación flexibles que se adapten a diferentes perfiles de participantes.
- l) Recoger las demandas que se hayan explicitado por parte de la red ciudadana hacia el Ayuntamiento y en su caso dar respuesta según las indicaciones del Area.
- m) Garantizar la comunicación fluida con las entidades y personas que componen la Red AntiRumores.
- n) Diseñar y organizar un encuentro anual de la red antiRumores en el que se desarrollarán actividades y talleres que promuevan la adquisición de conocimientos

complementarios, la cohesión del grupo y el intercambio de experiencias y buenas prácticas.

- o) Recoger y sistematizar indicadores en relación con la dinamización de la Red ciudadana Antirumores.
- p) Elaborar contenidos (imágenes, carruseles, reels, testimonios, micro-videos, etc.) para la publicación a través de Redes Sociales
- q) Gestión de la documentación legal necesaria en relación con la normativa de protección de datos.

4 FUNCIONES Y TAREAS DE DISEÑO, DESARROLLO Y EJECUCIÓN DE PROCESOS DE SENSIBILIZACIÓN E IMPACTO

- a) Elaborar un Programa de acción y sensibilización anual en base a la identificación de prioridades y objetivos coherente en el conjunto de la intervención que priorice la intervención por procesos de trabajo en colaboración con agentes locales clave y en ámbitos de intervención específicos.
- b) Combinar un modelo de intervención comunitaria mediante el desarrollo de procesos a nivel de barrio junto con intervenciones de carácter más general con capacidad de incidencia en públicos ambivalentes mediante el diseño de intervenciones innovadoras.
- c) Diseñar la intervención de forma participativa con la red de agentes antiRumores y otros agentes locales y ciudadanía vinculada al contenido de la intervención mediante metodologías participativas (laboratorios piloto ciudadano en barrios, etc.) identificando espacios existentes y referenciales en la ciudad para la incorporación de actuaciones.
- d) Diseñar, ejecutar y evaluar las acciones de sensibilización general de la estrategia. Acciones con impacto mediático y social, de visibilización de los objetivos y contenidos de la estrategia destinados a la ciudadanía.
- e) Elaborar contenidos (imágenes, carruseles, reels, testimonios, micro-videos, etc.) para la publicación a través de Redes Sociales.
- f) Promover la adhesión pública y vinculación a la Estrategia de personas significativas de la vida económica, social, educativa, sanitaria, cultural y deportiva del municipio desde la idea de la influencia de los y las prescriptoras de opinión.
- g) Gestionar y ejecutar los presupuestos con proveedores para el desarrollo de las acciones de sensibilización.
- h) Vincular y coordinar, en su caso, los procesos y actuaciones desarrollados con la Red Vasca antiRumores ZAS! y la Red de Ciudades Interculturales de tal forma que puedan generarse sinergias, optimizarse recursos y amplificar el impacto de las actuaciones.
- i) Identificar oportunidades de financiación que pueda favorecer el mayor desarrollo de la intervención antiRumores.
- j) Identificar oportunidades de coordinación con otros agentes locales que puedan optimizar el alcance de la acción municipal (Agentes locales, programas y actividades referentes en Bilbao) haciendo uso de la infraestructura social y espacios existentes de reunión y participación ciudadana.

- k) Optimizar los materiales generales de la estrategia disponibles en el marco del proyecto antiRumores así como propuesta de nuevos materiales y formatos comunicativos.
- l) Concertar las correspondientes pólizas de seguro de accidentes y/o responsabilidad civil para las actividades que lo requiriesen.
- m) Recoger y sistematizar indicadores en relación con las acciones de sensibilización Antirumores para el informe intermedio y la memoria final de proyecto.
- n) Desarrollar la intervención incidiendo en:
 - La promoción del pensamiento y la reflexión crítica sobre los prejuicios.
 - La construcción de narrativas alternativas de diversidad promoviendo un discurso positivo sobre la ciudad y su futuro.
 - La combinación entre el uso de datos objetivos, estadísticas y argumentos racionales y la incorporación de elementos emocionales e historias personales capaces de conectar con la ciudadanía.
 - Abordaje de las desigualdades y la discriminación, reconociendo la diversidad a todos los niveles, cuestionando las generalizaciones y la homogeneización.
 - La promoción de la empatía y espacios y oportunidades para el encuentro, el diálogo, la interacción, el conocimiento mutuo poniendo el foco en los elementos comunes que comparten los diferentes agentes implicados.
 - Desarrollo de procesos de escucha de personas objeto de discursos basados en prejuicios.
 - Abordaje de las líneas de fractura social existentes
 - Construir puentes y consensos entre los distintos grupos dentro de las comunidades y abordar los sentimientos que impulsan la fragmentación y el prejuicio.

5 FUNCIONES Y TAREAS DE DISEÑO Y EJECUCIÓN DE LA ESCUELA DE FORMACION Y CAPACITACIÓN CIUDADANA ANTIRRUMOR

- a) Desarrollar un Programa anual para la escuela de formación antiRumores en base a los siguientes contenidos:
 - Marco conceptual y político de la diversidad e interculturalidad: diversidad cultural, interculturalidad, migraciones contemporáneas, marcos normativos, estratégicos y programáticos a nivel europeo, estatal autonómico y local, datos estadísticos
 - Prejuicios, estereotipos y mecanismos psicológicos del rumor: mecanismos de formación y difusión, sesgos cognitivos que alimentan la desinformación, rumores y discursos de ocio.
 - Desinformación, estrategias antirumores, herramientas de verificación.
 - Competencias interculturales.
 - Realidades migratorias y experiencias de discriminación: testimonios, xenofobia, racismo, islamofobia, antigitanismo, igualdad de trato y no discriminación, Derechos Humanos y ciudadanía.

- Herramientas de comunicación antiRumor, comunicación inclusiva, lenguaje no discriminatorio.
- Capacitación práctica para agentes antiRumores, talleres de desmontaje de rumores, prejuicios y estereotipos, técnicas de intervención en espacios públicos, redes sociales y entornos comunitarios, diseño de campañas y construcción de narrativas alternativas, acciones comunitarias con enfoque de participación ciudadana.
- Alfabetización mediática y digital, uso crítico de redes sociales, identificación de bulos y estrategias de manipulación, creación de contenidos digitales inclusivos.
- Participación ciudadana comunitaria, metodologías colaborativas, vinculación con entidades sociales y agentes locales, estrategias de incidencia pública y social.
- Bilbao como territorio intercultural, mapa de la diversidad de Bilbao, planificación estratégica de ciudad, actores clave, buenas prácticas, redes existentes, diagnósticos locales y riesgos de fractura social, programas y recursos municipales.

La formación podrá organizarse en diferentes formatos y podrá disponer de una estructura modular y acumulativa con niveles básico, intermedio(temático) y avanzado (práctico) que permita avanzar progresivamente en la adquisición de conocimientos y vinculación a los procesos de trabajo de la red de agentes antiRumores.

b) Coordinación científica:

- Identificación de formadores/as que estén avalados por su participación, conocimiento y experiencia en la materia.
- Identificación de materiales y documentación soporte para el desarrollo de los procesos formativos.
- Proporcionar coherencia a toda la formación teniendo en cuenta el público objetivo y adaptando la misma a sus intereses y necesidades.
- Elaboración de la propuesta de los temas a trabajar con cada uno de los ponentes, coordinar sus ponencias y el contenido de las mismas y búsqueda de nuevos/as ponentes.

c) Gestión de intendencias relacionadas con ponentes: Pago de honorarios, organización de viajes, alojamientos y dietas en su caso.

d) Elaboración de textos en coordinación con las personas ponentes para la comunicación de las acciones formativas.

e) Gestión global de intendencias relacionadas con personas participantes en Acción Formativa:

- Gestión de inscripciones (prelación, aceptación, comunicación).
- Presentación y cierre de sesiones, control de asistencia.
- Elaboración de certificados acreditativos de participación según modelo municipal.
- Elaboración de dossiers con materiales presentados para su socialización entre las personas participantes.

- f) Recoger las demandas y debates que se hayan generado por parte de agentes en el marco de las acciones formativas y dar cuenta al Area.
- g) Recogida y sistematización de indicadores en relación con la escuela de formación ciudadana antiRumor para el informe intermedio y la memoria final de proyecto.
- h) Definición previa de indicadores de evaluación, elaboración de cuestionarios, seguimiento de cumplimentación, análisis de respuestas y elaboración de informe final)

4. PERSONAS DESTINATARIAS

Serán destinatarias directas de la acción de dinamización aquellas personas a título particular, vecinas y vecinos de Bilbao, entidades y asociaciones y otros agentes locales que quieran formar parte de la estrategia antiRumores en calidad de agentes antiRumores participando en las actividades formativas, espacios de coordinación de la red, impulso de acciones, etc.

Será destinataria y beneficiaria indirecta el conjunto de la ciudadanía de Bilbao que tendrán acceso a las diferentes actividades de formación, sensibilización e incidencia organizadas en el marco del proyecto.

El proyecto contendrá diferentes niveles de participación por parte de la ciudadanía y de las entidades vinculadas incorporando criterios de flexibilidad en atención a su carácter voluntario. Se podrán establecer diferentes marcos de trabajo con diferentes perfiles de participantes en atención a su mayor o menor vinculación con la estrategia. Así mismo, se articularán tanto espacios formales como informales de relación y trabajo con el objetivo de lograr la participación e implicación del mayor número de personas y agentes locales clave para la consecución de los objetivos del proyecto.

5. EQUIPO DE TRABAJO

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

TABLA DE PERFILES PROFESIONALES			
Responsabilidad en el contrato (funciones)	Titulación/Formación académica exigida	Experiencia mínima exigida	Idiomas (en su caso)
Coordinación del servicio y supervisión del equipo de trabajo	Titulación Universitaria Nivel 2 del MECES en tales como, a título enunciativo, sin carácter exclusivo ni excluyente, Derecho, Trabajo Social, Antropología, Sociología, etc,	3 años en proyectos de intervención comunitaria intercultural vinculada a procesos de mejora de convivencia en diversidad. 3 años en coordinación y supervisión de equipos de trabajo en servicios de idéntica o similar naturaleza a la del objeto de este contrato	Al menos uno de los dos perfiles propuestos deberá estar en posesión del nivel de euskera B2 o equivalente, según normativa europea.
Técnico/a en Intervención comunitaria para el desarrollo de los programas de la licitación	Formación en mediación social de al menos 90 horas. Formación en metodologías de participación de al menos 60 horas.	3 años en proyectos de intervención comunitaria intercultural vinculada a procesos de mejora de convivencia en diversidad.	

Los licitadores deberán incluir en su oferta (Sobre B) la TABLA DE PERFILES PROFESIONALES del equipo humano que adscribirán al contrato. La comprobación y verificación del cumplimiento de estos requisitos se realizará con carácter previo a la valoración de las ofertas.

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

- La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado según valores especificados en la oferta, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, dará lugar el requerimiento a la adjudicataria de adopción de medidas para su corrección.

- Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, o resulten incidencias respecto a la correcta ejecución del servicio, se pondrá en conocimiento de la adjudicataria para adopción de medidas para su corrección.
- Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una persona del equipo designada en la oferta lo comunicará por escrito con 15 días de antelación exponiendo los cambios realizados y adjuntará datos de perfil equivalente que adscribirá para sustitución

La empresa adjudicataria habrá de gestionar la transmisión interna de conocimiento del proyecto de tal manera que cualquier situación sobrevenida (sustitución, vacaciones, enfermedad, accidente, o cualquier otra circunstancia) no conlleve demora o paralización del proyecto. Esta transmisión de conocimiento del proyecto será responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria. De este modo, si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una persona del equipo de trabajo, este cambio se deberá aprobar previamente por parte de la Responsable del contrato. Dicha persona podrá ser sustituida bajo los siguientes requisitos:

- Avisar por escrito con una antelación mínima de 15 días
- Ser sustituida necesariamente por otra de perfil y experiencia equivalente
- Planificar un tiempo de transferencia de conocimiento suficiente que garantice que la sustitución de la persona no va a producir ninguna dilación ni a perjudicar la ejecución de los trabajos. Esta curva de aprendizaje del proyecto será responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria.

Los medios humanos aportados por la contratista para la ejecución del contrato estarán sometidos al poder de dirección y organización del adjudicatario en todo ámbito y orden legalmente establecido; será por tanto el adjudicatario el único responsable de dicho personal, no teniendo, por tanto, vinculación jurídico-laboral alguna con el Ayuntamiento de Bilbao. Todo ello con independencia del control de la ejecución del contrato que corresponda.

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

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

6. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

- El Servicio contratado consiste en la dinamización de red antiRumores de Distrito de Bilbao, el diseño y ejecución de la escuela de formación y capacitación ciudadana antiRumor así como el diseño y la ejecución de un programa de sensibilización, acción e incidencia.
- La gestión que supone la prestación del servicio se realizará a lo largo del año, salvo en el mes de agosto. No obstante, durante este mes por parte de la empresa adjudicataria se designará una persona de guardia por si fuera necesario resolver incidencias sobrevenidas del proyecto.
- El desarrollo de las funciones encomendadas a la entidad se llevará a cabo en coordinación con el Equipo Técnico Municipal del Area de Derechos Humanos, Convivencia, Cooperación e Interculturalidad responsable de la estrategia antiRumores Bilbao. La coordinación entre los dos equipos (entidad adjudicataria y Ayuntamiento) se realizará al menos mediante una reunión trimestral donde se dará cuenta de los avances realizados y planificación del servicio. La entidad adjudicataria deberá prestar, sin derecho a pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo, reuniones de coordinación, informativas, etc. En todo caso, la entidad adjudicataria asistirá a todas las reuniones que se convoquen desde el Área.
- Para la realización del objeto del contrato la entidad adjudicataria dispondrá de todos los recursos humanos necesarios, siendo de su competencia la relación jurídica o laboral de dicho personal y las sustituciones de personas que pudieran ser necesarias para la correcta y eficaz prestación del objeto del contrato. Para la prestación del servicio la entidad deberá contar con personal suficiente y cualificado para las tareas que se deben desarrollar en ejecución del presente contrato. La entidad adjudicataria determinará de forma exclusiva, las necesidades de su personal. En todo caso, deberá disponer de un equipo humano que, debidamente coordinado, demuestre su capacidad para llevar a cabo, en tiempo y forma, los servicios a prestar.

Corresponde exclusivamente a la entidad contratista la selección del personal que formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte del Área de Derechos Humanos, Convivencia,

Cooperación e Interculturalidad del Ayuntamiento de Bilbao del curriculum de la persona seleccionada.

Debido a la tipología del servicio de dinamización, la entidad contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones sean puntuales y obedezcan a razones justificadas. No obstante, en caso de ausencias por vacaciones, permisos u otros, la entidad contratista deberá reemplazar al profesional asignado/a por otro/a de igual valía e informar en todo momento al Area.

- La empresa adjudicataria deberá incorporar a toda la documentación y materiales que se generen en el marco del desarrollo de sus funciones todos los elementos gráficos de la estrategia antiRumores Bilbao, así como los logotipos correspondientes del Ayuntamiento de Bilbao. El Ayuntamiento pondrá a disposición de la empresa los diferentes logotipos para su incorporación. Todas las imágenes y elementos de comunicación que se diseñen serán previamente contrastados con el Área antes de realizarse la difusión pública de actividades.
- La empresa adjudicataria en el marco del presente contrato deberá realizar la siguiente gestión documental del proyecto:
 - Elaborar un plan de trabajo anual identificando objetivos, actuaciones, indicadores y agentes
 - Levantar actas de todas las reuniones celebradas individuales y grupales tanto con la Red de Agentes antiRumores como con empresas o proveedores de servicios
 - Elaborar fichas de actividades antiRumor según el modelo elaborado por el Area. En estas fichas se recogerá la información relativa a las acciones de sensibilización antiRumor, encuentros de la red, o cualquier otra actividad que se vaya a desarrollar en el marco del proyecto.
 - Elaborar y alimentar un cuadro general de indicadores de evaluación del proyecto
 - Durante el periodo de ejecución del contrato se elaborarán memorias anuales, así como una memoria general de evaluación a la finalización del contrato para el caso de haberse producido la prórroga del contrato.
- La empresa adjudicataria presentará junto con la memoria de actividades anual una justificación económica relativa a las actividades objeto de subcontratación (ponentes para la formación, proveedores para las actividades de sensibilización, creación de elementos audiovisuales, etc.). La justificación económica incorporará una relación ordenada de facturas numeradas indicando fecha, proveedor e importe en formato Excel así como una copia de las facturas originales incluidas en la relación.

- Además de la documentación señalada en los apartados anteriores, la empresa adjudicataria presentará anualmente una relación de las personas vinculadas al proyecto en calidad de agentes antiRumores indicando nombre, apellidos, distrito de referencia, e-mail, teléfono, entidad de referencia en su caso y otros ámbitos de información cualificada definidos en el proceso de caracterización de la red tales como ámbitos de incidencia y oportunidades para la coordinación con otros espacios.
- En los actos en que asistan autoridades municipales o personalidades invitadas, se seguirán las indicaciones de la persona responsable de protocolo del Ayuntamiento de Bilbao o en su defecto del Área de Derechos Humanos, Convivencia, Cooperación e Interculturalidad
- Todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria, en relación con los servicios contratados, se entienden confidenciales, debiendo guardar la identidad y el secreto de los mismos. El adjudicatario deberá indemnizar al Ayuntamiento de Bilbao y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por contravenir el deber de sigilo profesional.
- La entidad adjudicataria deberá nombrar una persona responsable, a fin de que la represente ante el Ayuntamiento de Bilbao en todo lo concerniente al servicio. Dicha persona, que será la responsable del proyecto que se contrata, tendrá el poder suficiente para tomar en nombre de la empresa adjudicataria las decisiones oportunas, sin que las mismas puedan verse afectadas por falta de capacidad decisoria, ya sea legal o formal, siendo la única interlocutora válida para todos los asuntos relativos al contrato.
Esta persona responsable funcionará en régimen de plena disponibilidad, debiendo por tanto cubrir las necesidades contratadas fuera del horario laboral normal, incluso los días de fiesta y fines de semana, y deberá poderse contactar con ella, de forma permanente a través de teléfono móvil.
- Si como consecuencia de emergencias empresariales u otros motivos análogos, la entidad adjudicataria estimase que no puede realizar el servicio en las condiciones establecidas, estará obligada a comunicarlo inmediatamente al Ayuntamiento de Bilbao para que éste procure adoptar las medidas precisas, a fin de evitar o reducir los perjuicios que ello causara. Los gastos causados por tales medidas serán abonados por la entidad adjudicataria, sin perjuicio de las sanciones y descuentos en el pago que procedan.
Cuando en alguno de tales supuestos sea la entidad adjudicataria quien adopte las medidas oportunas para suplir los perjuicios, no procederá sanción, y sólo se descontará el importe de los trabajos no realizados.
- Son de cargo de la empresa adjudicataria todos los gastos necesarios para la completa realización del servicio contratado: trámites preparatorios y de formalización del

contrato, materiales e instalaciones, medios instrumentales, mano de obra, Seguridad Social, tributación, responsabilidades y seguros de todo tipo, y las demás cargas y obligaciones de cualquier índole correspondientes, todas las cuales asume la empresa desde el momento de la adjudicación definitiva, además de cualesquiera otras nacidas del contrato o de la participación en la licitación.

- Corresponde a la empresa adjudicataria la obtención, a su cargo, de todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la realización de la prestación.
- Corresponde a la empresa adjudicataria la obtención, a su cargo, de los certificados de calidad y acreditaciones a los que se comprometa en su oferta.
- Asimismo, será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para el Ayuntamiento de Bilbao o para terceras personas de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, de la forma establecida en el art. 311 de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Hasta que transcurra el plazo de garantía, la empresa adjudicataria responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere, sin que sea eximente ni le dé derecho alguno que representantes de la Administración los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.
- La empresa adjudicataria deberá prestar, sin derecho a pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo, informativas, etc. Esta obligación se mantendrá hasta la finalización del período de garantía.
- **LABORALES:** La empresa adjudicataria está obligada al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad e higiene en el trabajo, quedando el Ayuntamiento de Bilbao exonerado de responsabilidad por este incumplimiento.
- **ORGANIZACIÓN:** La empresa adjudicataria dispondrá de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.
- **PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:** En todo caso, se deberán cumplir cuantas obligaciones deriven de la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales, configurando los instrumentos legalmente establecidos para la adecuada aplicación de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales derivados de la actividad desarrollada en virtud del presente contrato, siendo la empresa adjudicataria la única y exclusiva responsable del cumplimiento de las referidas obligaciones y, por ello, de las consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las mismas.

- IMAGEN CORPORATIVA: Se utilizará la imagen corporativa del Ayuntamiento de Bilbao conforme a las instrucciones de la Dirección de Comunicación del Gabinete de Prensa. La inclusión de cualquier otra imagen corporativa exigirá el consentimiento expreso y escrito del Ayuntamiento de Bilbao.
- FOTOGRAFÍAS E IMÁGENES: Si la empresa adjudicataria utilizara para este tipo de tareas fotografías y/o imágenes efectuadas por sí mismo/a, la inclusión en los actos de comunicación que sean objeto del contrato traerá como consecuencia la libre disposición de esas fotografías e imágenes por el Ayuntamiento de Bilbao. En ningún caso se podrán utilizar imágenes, fotografías o diseños que impliquen una responsabilidad legal por su uso.
- DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL: Todos los derechos de propiedad intelectual y de “copyright” que se puedan derivar de los trabajos objeto de la asistencia serán de la propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Bilbao, obligándose las partes a otorgar el documento oportuno cuando éste sea necesario para la debida constancia pública de este hecho.
- EUSKERA: La entidad adjudicataria ha de emplear tanto el euskera como el castellano en las actividades de dinamización, presentaciones, materiales de comunicación de actividades, mails de difusión, imágenes, y cualquier otro soporte que genere la prestación del servicio contratado.
- Los contenidos en euskera podrán ser revisados por la Dirección de Euskera del Área municipal correspondiente, con el fin de acomodar el lenguaje a los estándares de uso utilizados por el Ayuntamiento de Bilbao.
- Si para la elaboración del resultado objeto del contrato hubieran de desarrollarse actividades que impliquen relación directa con la ciudadanía, se deberá atender a la lengua oficial de elección del ciudadano o ciudadana, debiendo garantizar el uso de ambas lenguas oficiales en todos los soportes o actividades que sirvan de base a esa relación (encuestas, cuestionarios, grupos de discusión...).
- Para ello, el contratista o subcontratista deberá destinar al desempeño de las funciones que tengan relación directa con la ciudadanía la cantidad apropiada de efectivos capacitados para el desarrollo de dichas funciones en euskera.
- LENGUAJE INCLUSIVO: La empresa adjudicataria utilizará en sus comunicaciones un lenguaje inclusivo, atendiendo a los criterios marcados en este sentido en materia de igualdad, por el Área de Igualdad y Fiestas del Ayuntamiento de Bilbao.
- UBICACIÓN DE OFICINAS: La empresa adjudicataria deberá contar, al menos, con una oficina abierta en Bilbao o su entorno inmediato (Gran Bilbao), de forma que se posibilite la realización de cuantas reuniones seas necesarias, permitiendo la debida agilidad en la coordinación de los trabajos, a fin de que se garantice una correcta y eficaz ejecución del contrato.

- **MEDIO AMBIENTE:** En caso de que se considere necesaria la impresión de documentos o que el Área de Derechos Humanos, Convivencia, Cooperación e Interculturalidad lo solicite expresamente (como informes de trabajo, documentos para reuniones, etc.), la adjudicataria deberá:
 - Reducir en lo posible el número de impresiones ajustándolas al máximo a las necesidades (número de participantes en una reunión, etc.) para que no haya copias sobrantes.
 - Utilizar papel 100% reciclado (mínimo 65% post-consumo). Sólo se podrá utilizar papel no reciclado para planos no imprimibles en DIN A4 o DIN A3, u otros usos que requieran tipos de papel para los que no existe papel en calidad reciclado en el mercado. En estos casos, el papel deberá contener por lo menos un 20% de fibra de madera de bosques con gestión sostenible y/o reciclada.
 - Imprimir los documentos a doble cara, en blanco y negro (el color sólo se utilizará en casos en los que no se pueda interpretar en blanco y negro), a 2 o más páginas por cara (cuando sea conveniente y se garantice su inteligibilidad), con la mínima encuadernación posible y sin tapas de plástico (para facilitar su reciclaje).
 - Los documentos finales se entregarán preferentemente en formato electrónico por correo electrónico o a través de servidor.
- **MEMORIAS:** La empresa adjudicataria deberá elaborar y entregar trimestralmente memorias en las que se incluyan la totalidad de las acciones de comunicación efectuadas en la ejecución del contrato de acuerdo con lo establecido en el presente Pliego, incluidas las incidencias producidas.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Todos los trabajos realizados con el siguiente contrato, así como la información a la que con ellos se acceda, tendrán carácter confidencial, no pudiendo la empresa contratada utilizar ni proporcionar a terceros o terceras información alguna sin autorización escrita del Ayuntamiento de Bilbao.
- La entidad adjudicataria queda obligada a poner todos los medios a su alcance para cumplir la legislación vigente sobre la confidencialidad de los datos de la documentación custodiada. Asimismo, deberá indemnizar al Ayuntamiento de Bilbao y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por contravenir el deber de sigilo profesional.
- **DATOS DE CARÁCTER PERSONAL:** La utilización por la empresa adjudicataria de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado, que pueda resultar precisa para el cumplimiento del contrato, se efectuará con observancia de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y la Ley 16/2023, de 21 de diciembre, de la Autoridad Vasca de Protección de Datos, así como las normas que desarrollan esas disposiciones.

- La empresa adjudicataria no podrá aplicar o utilizar los datos automatizados de carácter personal que obtenga por razón del contrato con fin distinto al que figura en el mismo.
- Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal tratados deberán ser entregados al Ayuntamiento de Bilbao. La empresa adjudicataria deberá destruir los suyos, salvo que medie autorización escrita del Ayuntamiento de Bilbao motivada por la posibilidad de ulteriores servicios, en cuyo caso se podrán almacenar, con las debidas condiciones de seguridad, por un período de cinco años.

7. PERSPECTIVA DE GÉNERO

La entidad adjudicataria deberá integrar de manera transversal la perspectiva de igualdad entre mujeres y hombres en todas las actuaciones derivadas del contrato, garantizando el cumplimiento de la normativa autonómica y local del Ayuntamiento de Bilbao así como de los sus instrumentos de planificación estratégica entre los que cabe mencionar:

- Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres.
- Ordenanza del Ayuntamiento de Bilbao para la Igualdad de Mujeres y Hombres de 29 de noviembre de 2018
- VI Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres del Ayuntamiento de Bilbao

Esta obligación será aplicable a los tres ejes del contrato: Red ciudadana antiRumores, escuela de formación y capacitación ciudadana y programa de acciones de sensibilización e impacto. Se concretará, entre otras, en las siguientes tipologías de actuación:

- Lenguaje inclusivo y eliminación de estereotipos de género en todos los materiales, contenidos y comunicaciones.
- Establecimiento de medidas para la promoción de la participación equilibrada de mujeres y hombres en actividades, espacios y procesos del contrato.
- Inclusión de contenidos formativos específicos sobre igualdad de mujeres y hombres, roles de género y prevención de la discriminación.
- Revisión previa de campañas y acciones de sensibilización para asegurar su adecuación a los principios de igualdad.
- Incorporación de indicadores de género en el seguimiento y evaluación del proyecto.
- Abordaje específico de la situación de las mujeres migradas, discriminación múltiple e interseccional en los ejes de intervención del contrato.