

Expediente nº. 2025-043773

ÁREA DE DERECHOS HUMANOS, CONVIVENCIA, COOPERACIÓN E INTERCULTURALIDAD

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

**Objeto: Servicio en materia de Gestión y Dinamización de las redes sociales del Área de
Derechos Humanos, Convivencia, Cooperación e Interculturalidad**

Elaborado por:

MARIA CARMEN
SEREN FERNANDEZ
- 22736088J

Firmado digitalmente por
MARIA CARMEN SEREN
FERNANDEZ - 22736088J
Fecha: 2025.07.07 13:06:49
+02'00'

Técnica de Soporte Jurídico

Con el visto bueno de

MONICA
HERNANDO
PORRES -
30653035S

Firmado digitalmente
por MONICA HERNANDO
PORRES - 30653035S
Fecha: 2025.07.07
14:06:46 +02'00'

Dirección de Área

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA SERVICIO EN LA MATERIA DE **LA GESTIÓN Y DINAMIZACIÓN DE LAS REDES SOCIALES** ÁREA DE DERECHOS HUMANOS, CONVIVENCIA, COOPERACIÓN E INTERCULTURALIDAD

CAPITULO I. DEFINICIÓN DE LA MATERIA DEL CONTRATO

1. OBJETO Y AMBITO CONTRACTUAL

Este pliego tiene por objeto establecer las prescripciones y demás formalidades técnicas que han de regir la adjudicación, mediante procedimiento abierto, de un contrato de servicios para **la gestión y dinamización de las redes sociales, en ambas lenguas oficiales (euskera y castellano), del Área de Derechos Humanos, Convivencia, Cooperación e Interculturalidad.**

Dicha asistencia se realizará de manera coordinada con el Gabinete de Comunicación municipal dependiente de Dirección de Alcaldía del Ayuntamiento de Bilbao, bajo sus directrices y en contacto continuo con la persona responsable de la comunicación en el Área.

El fin último del contrato es ofrecer **apoyo al mencionado Gabinete de Comunicación Municipal en el desarrollo de las acciones de gestión y el mantenimiento de las cuentas de redes sociales**, relacionadas con los servicios, programas, eventos e iniciativas del Área vinculadas a **Derechos Humanos, Convivencia, Cooperación e Interculturalidad.**

De esta manera, el Ayuntamiento pretender conseguir una mayor y mejor difusión de la programación, programas y servicios ofrecidos en este ámbito y así la ciudadanía podrá disponer de una información accesible y adecuada sobre las políticas sociales impulsadas por el Consistorio, así como, por entidades del Tercer Sector de la Villa.

También es un fin del contrato que se transmita una imagen de calidad, mediante diseños cuidados y atractivos, así como, de cohesión de la programación y servicios.

Respecto a las redes sociales, se entienden incluidas en el ámbito de acción del Área de Derechos Humanos, Convivencia, Cooperación e Interculturalidad:

BILBAO CIUDAD INTERCULTURAL

FACEBOOK: https://www.facebook.com/BilbaoCiudadIntercultural/?locale=es_ES

INSTAGRAM: <https://www.instagram.com/bilbao.intercultural/>

X: <https://twitter.com/BilIntercultural>

BILBAO JASANGARRIA/ SOLIDARIA

FACEBOOK: <https://www.facebook.com/BilbaoSolidaria/>

INSTAGRAM: <https://www.instagram.com/bilbao.intercultural/>

X: <https://www.twitter.com/BilbaoSolidaria/>

Si bien cada Sección cuenta con sus cuentas propias en Facebook y X, hace varios meses se decidió configurar la cuenta de Instagram como única cuenta del Área (Bilbao Intercultural & Solidaria), con el fin de conseguir más seguidores.

Sin perjuicio de esta relación, el servicio deberá incluir cualquier otra plataforma o cuenta que el Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento de Bilbao estime oportuna.

2. DEFINICION DE TAREAS

Respecto a las redes sociales las principales tareas a desarrollar son:

- Mantenimiento, actualización y dinamización de las cuentas de las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram o cualquier otra que estime necesaria el responsable del contrato) en ambas lenguas oficiales (euskera y castellano).
- Adaptación del contenido al estilo en redes sociales de la cuenta principal @bilbao_udala.
- Utilización y producción de contenido audiovisual variado, fundamentalmente, fotografías, videos, diseños gráficos... formatos utilizados en redes sociales.
- Adaptación de mensajes a las diferentes redes sociales existentes o de nueva creación, teniendo en cuenta los diferentes públicos potenciales, para tratar de captarlo y fidelizarlo.
- Gestión de campañas publicitarias y de información a la ciudadanía (contratación de publicidad no incluida en este contrato)

- Diseño de acciones preventivas y correctivas en redes sociales (por ejemplo, gestión de crisis).
- Las redes objeto de este contrato deberán estar bien posicionadas en los principales buscadores y directorios mediante el empleo de las técnicas que se consensuen en cada momento con la adjudicataria.

Para que sirva de referencia las fechas y eventos de Interculturalidad que suponen cargas de trabajo previsibles para la gestión de RRSS (aunque también debe dar respuesta a otras posibles demandas/eventos que vayan surgiendo):

- Conmemoración de días internacionalmente reconocidos:
 - 6 de febrero, Día Internacional de tolerancia cero con la Mutilación Genital Femenina
 - 21 de marzo, Día Internacional contra el Racismo
 - 21 de mayo, Día Mundial de la Diversidad Cultural
 - 20 de junio, Día Mundial de las Personas Refugiadas
 - 18 de diciembre, Día Internacional de las Personas Migrantes
- Eventos que se celebran anualmente:
 - Afrika Eguna (alrededor del 25 de mayo, Día Internacional de África)
 - Festival Gentes del Mundo (habitualmente en el mes de julio)
 - Sahara Kantari (previsiblemente el 27 de febrero)
 - Vacaciones en Paz (generalmente hay información en un espacio público en febrero y saludo de bienvenida en el Salón árabe del Ayuntamiento en julio)
 - Jornada “Ciudades contra la pena de muerte” (habitualmente es el mes de noviembre)
 - Estrategias positivas de Desarrollo (mes por definir)
 - Presentación anual de iniciativas financiadas por Instituciones Públicas Vascas

3. COORDINACIÓN Y METODOLOGÍA DEL SERVICIO

El Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento de Bilbao, que ostenta las funciones de gestión y coordinación de la política informativa del Ayuntamiento de Bilbao y de las Sociedades Públicas, deberá ser informado y consultado previamente a las diferentes acciones y gestiones que emprenda la empresa adjudicataria. Por la Dirección Técnica del contrato se aprobarán las pautas y metodología que debe seguir la asistencia para cumplir los fines del contrato.

4. EQUIPO HUMANO A ADSCRIBIR PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

Responsabilidad en el contrato	Titulación/Formación académica exigida	Experiencia mínima exigida	Idiomas (en su caso)
Responsable del proyecto	Titulación NIVEL 2 MECES (grado universitario o equivalente), en especialidad relacionada con materias de Comunicación o equivalente.	5 años de experiencia profesional en labores de comunicación digital y/o institucional.	Título de B2 de Euskera o equivalente

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

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

- La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado según valores especificados en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos dará lugar al requerimiento a la adjudicataria de adopción de medidas para su corrección.
- Si la valoración de la 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 los datos de perfil equivalente que adscribirá para la sustitución

La adjudicataria deberá estar disponible para la responsable municipal del contrato de lunes a viernes, de 9 a 17 horas. Asimismo, un máximo de 3 días al mes, se podrá requerir actuaciones a la adjudicataria fuera del horario ordinario, incluyendo fines de semana y festivos. La disponibilidad señalada, tanto en periodo ordinario como en los eventos citados, constituirá una obligación esencial del contrato.

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

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

CAPITULO II. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

5. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

a) GENERALES. Son de cargo de la empresa adjudicataria todos los gastos necesarios para la completa realización del servicio contratado: trámites preparatorios y de formalización del contrato, materiales e instalaciones, medios instrumentales, mano de obra, Seguridad Social, tributación, responsabilidades y seguros de todo tipo, y las demás cargas y obligaciones de cualquier índole correspondientes a la Empresa, todas las cuales asume 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.

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.

b) **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.

c) **ORGANIZACIÓN.** La empresa adjudicataria dispondrá de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.

d) **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.

e) **DESIGNACIÓN DE RESPONSABLE.** La empresa 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.

f) **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.

g) **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.

h) **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.

i) **EUSKERA.** 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.

j) LENGUAJE INCLUSIVO. La empresa adjudicataria utilizará en sus comunicaciones un lenguaje inclusivo, atendiendo a los criterios marcados en este sentido por el Área de Igualdad y Fiestas del Ayuntamiento de Bilbao.

k) 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 información alguna sin autorización escrita del Ayuntamiento.

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.

l) 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, 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.

En Bilbao a 19 de junio del 2025.

MONICA
HERNANDO
PORRES -
30653035S

Firmado digitalmente
por MONICA HERNANDO
PORRES - 30653035S
Fecha: 2025.07.07
14:08:27 +02'00'

**LA DIRECTORA DEL AREA DE DERECHOS HUMANOS,
CONVIVENCIA, COOPERACIÓN E INTERCULTURALIDAD**