Expediente nº 2025-068282

Área de Seguridad

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: SERVICIOS RELACIONADOS CON REDES SOCIALES EN LOS ÁMBITOS COMPETENCIALES DEL ÁREA DE SEGURIDAD

ELABORADO POR: Subárea de Economía, Contratación y Recursos

ANGEL MANUEL JIMENO SOMOANO - 11931698B

Firmado digitalmente por ANGEL MANUEL JIMENO SOMOANO - 11931698B
Fecha: 2025.11.17 13:29:47 +01'00'

Angel Jimeno Somoano

Subdirección de Estructura y Desarrollo

RAQUEL GIL ROLDAN - 30658180P

Firmado digitalmente por RAQUEL GIL ROLDAN - 30658180P
Fecha: 2025.11.18 08:37:01 +01'00'

Raquel Gil Roldán

Con el visto bueno de: Dirección de Seguridad Ciudadana

IÑAKI ELEXALDE GARCIA-ESCUDERO - 30566865A

Firmado digitalmente por IÑAKI ELEXALDE GARCIA-ESCUDERO - 30566865A
Fecha: 2025.11.18 08:51:50 +01'00'

Iñaki Elexalde García-Escudero

EXPEDIENTE 2025-068282

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON REDES SOCIALES EN LOS ÁMBITOS COMPETENCIALES DEL ÁREA DE SEGURIDAD

1.- OBJETO Y ALCANCE DEL SERVICIO

1.1.- OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del contrato la actualización de los perfiles en redes sociales asociados al Área de Seguridad del Ayuntamiento de Bilbao, así como la creación de aquellos nuevos perfiles o canales que se consideren necesarios en función de demandas provenientes de la Institución o de la ciudadanía.

1.2.- ANTECEDENTES

Al Área de Seguridad, dentro de las funciones y competencias municipales, le corresponden aquellas legalmente establecidas para las entidades locales relativas a la seguridad ciudadana y la protección civil en el ámbito correspondiente al Municipio: en concreto, competencias relativas a la seguridad ciudadana y a la seguridad en los locales públicos, la seguridad vial y la ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas, la protección civil, y la prevención y extinción de incendios.

Por otra parte, el Excmo. Ayuntamiento de Bilbao, ha asumido que la ejecución eficiente de la Extensión del Pacto por la Seguridad de Bilbao 2024 – 2027, aprobado el 15 de julio de 2024 supone también integrar cuestiones como la transparencia, la participación o la gestión avanzada en los sistemas de los que dispone el propio Ayuntamiento para la gestión eficaz y eficiente de sus recursos.

Asimismo, es preciso tener presente que, de conformidad al artículo 10 de la Ley 15/2012, de 28 de junio, de Ordenación del Sistema de Seguridad Pública de Euskadi, las autoridades competentes en materia de seguridad deben planificar sus objetivos, estrategias y líneas de actuación atendiendo a los principios expuestos en el artículo 3 de esta norma y a los objetivos de las políticas de seguridad acordadas por los órganos superiores y de coordinación y las directrices técnicas que establezca el plan general de seguridad aprobado por el Gobierno Vasco, con el objeto de facilitar su coherencia, homogeneidad e integración. Atendiendo al contenido del citado artículo 3, resultan en particular relevantes con relación a este contrato varios principios orientadores del sistema de seguridad pública de Euskadi que se expresan en el apartado primero del precepto, como son la prevención de los riesgos y las amenazas, el conocimiento de las necesidades ciudadanas y la adaptación del servicio público a las mismas, la proximidad a los ciudadanos y la rapidez en la respuesta, y la transparencia e información a los ciudadanos.

1.3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

A continuación, se describen los servicios a desarrollar.

1.- Gestión de cuentas oficiales del Área de Seguridad en redes sociales:

Policía Municipal de Bilbao:

- X
- Facebook
- Instagram

Protección Civil

- X
- Facebook
- Instagram

Comprenderá el mantenimiento, actualización y dinamización de las cuentas de redes sociales vinculadas al Área de Seguridad.

La generación de contenidos de las cuentas deberá ir referida a los siguientes apartados:

a) Información en tiempo real de incidentes de especial notoriedad.

b) Respuesta e interacción con la ciudadanía, canalizando la comunicación con el Ayuntamiento de Bilbao, y más específicamente con el Área de Seguridad.

c) Interacción con cuentas de influencia, fundamentalmente las referentes al ámbito institucional (Bilbao Udala) y a la seguridad ciudadana y protección civil (Ertzaintza, Sos Deiak, Bomberos de Bizkaia, etc.).

d) Información sobre trámites habituales relacionados con el ámbito de competencias del Área de Seguridad: Policía Municipal de Bilbao y Protección Civil.

e) Gestión de campañas publicitarias de información a la ciudadanía.

f) Recepción y derivación de propuestas, quejas y/o sugerencias que se reciban en las diferentes redes sociales y que tengan como destinatarias las Direcciones del Área de Seguridad, así como la Dirección del Gabinete de Alcaldía y la Oficina de Comunicación.

g) Adaptación de los mensajes a las diferentes redes sociales y a los diferentes públicos potenciales.

h) Diseño de acciones preventivas y correctivas en redes sociales.

2.- Servicios de análisis e inteligencia en redes sociales:

2.1.- Monitorización de redes sociales, debiendo atenderse especialmente a los periodos en que se desarrollan dispositivos de riesgo previsible, emergencias y/o incidentes.

2.2.- Realización de un seguimiento de las conversaciones públicas abiertas en redes sociales que se consideren de interés, por criterios de actualidad, o bien en función de necesidades de la Dirección de Seguridad Ciudadana.

2.3.- Recepción y canalización de todas aquellas quejas sobre los servicios de la Policía Municipal de Bilbao que se encuentren en redes sociales o que provengan de forma directa de los/as usuarios/as.

2.4.- Elaboración de alertas informativas e informes de inteligencia, a indicación de la Dirección de Seguridad Ciudadana o de la Jefatura de la Policía Municipal de Bilbao.

2.5.- Gestión de la información confidencial recibida voluntariamente por parte de los usuarios y usuarias a través de contacto directo por las redes sociales, informando sobre cualquier posible actividad delictiva o sospechosa que pudiera suceder en Bilbao, actualmente o en un futuro cercano.

2.6.- Coordinación y traslado de información con otros estamentos u organizaciones autonómicas, estatales e internacionales.

2.7.- Realización de alertas por personas desaparecidas sin causa aparente.

3.- Servicios complementarios.

Al contratista se le facilitarán contenidos relativos a afecciones, intervenciones, notas de prensa, e informaciones destacadas relativas a los diferentes servicios del Área de Seguridad, para su difusión en la cuenta o cuentas correspondientes.

Otros contenidos distinntos de los especificados deberán ser elaborados por la adjudicataria atendiendo a las directrices y supervisión de la Oficina de Comunicación del Ayuntamiento de Bilbao.

Los post y otros contenidos concretos para redes sociales deberán ser elaborados en euskera y castellano, debiendo ajustarse a la imagen corporativa del Ayuntamiento de Bilbao, conforme a las instrucciones de la Dirección del Gabinete de Alcaldía y la Oficina de Comunicación.

La inclusión de cualquier otra imagen corporativa exigirá el consentimiento expreso y escrito del Ayuntamiento de Bilbao.

Lenguaje inclusivo: la adjudicataria utilizará en sus comunicaciones un lenguaje no sexista, atendiendo a los criterios marcados en este sentido por el Área de Igualdad, Convivencia, Cooperación e Inmigración del Ayuntamiento de Bilbao.

Gestión de estadísticas: la adjudicataria elaborará estadísticas de uso de cada red social con una periodicidad anual, aunque el Responsable del contrato podrá solicitarlas, mediando causas justificadas, con una periodicidad menor, debiendo utilizarse en todo caso la herramienta informática que éste determine.

1.4.- CONDICIONES PARA EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS

Sin perjuicio de que, con carácter general, los servicios se desarrollen de lunes a viernes de 8.00 a 19.00 horas, se precisará la disponibilidad de una persona que se encargue, en el día a día, de la gestión de los contenidos que se pueden organizar y planificar con antelación, así como la disponibilidad 24 horas al día en Aste Nagusia y en determinadas situaciones que puedan sobrevenir como escenarios de riesgo colectivo, activación de planes de emergencia o incidentes relevantes (entendiéndose por tales aquellos que generen niveles elevados de riesgos para personas y/o lleven asociada la presencia multitudinaria de personas en espacios públicos).

Con relación a la actuación en incidentes, en particular, y en la medida en que es preciso que la adjudicataria disponga de toda la información en tiempo real, se le trasladarán los avisos de emergencia que se emiten por parte del Área de Seguridad. El Responsable de Sala del Centro de Mando y Control dirigirá al operador de redes sociales las comunicaciones oportunas.

Dependiendo del tipo de incidente, y si fuese necesario, el o la operador/a de redes sociales o la persona delegada del contrato designada por la adjudicataria se personará en el Puesto de Mando a fin de recibir toda la información concerniente al incidente del mando policial, o de la persona responsable de la Oficina de Comunicación desplazada al lugar, con quien será preciso establecer la debida coordinación en el tratamiento de la información a facilitar a la ciudadanía.

En los incidentes policiales recibidos, se tendrán en cuenta las características de los mismos a fin de adecuar la información a facilitar, debiendo evitarse en todo caso poner en riesgo operativos o investigaciones policiales, y se seguirán en todo caso las directrices dictadas por la Oficina de Comunicación para estas situaciones.

A efectos de supervisión y control se realizarán reuniones de seguimiento cuyo objetivo es la revisión y planificación de los trabajos objeto del contrato.

Las reuniones de seguimiento tendrán una frecuencia mensual, si bien ésta se puede ver modificada a indicación del responsable del contrato, según las necesidades de gestión del mismo.

Con periodicidad trimestral, la adjudicataria trasladará al Responsable del contrato un informe en el que se incluirá una recopilación de datos de las diferentes cuentas, con indicación de los aspectos más relevantes, así como de propuestas de mejora en su caso.

Asimismo, tras eventos o campañas de duración prolongada, la adjudicataria facilitará un informe con las estadísticas correspondientes.

2.- MEDIOS NECESARIOS

2.1.- CUALIFICACIÓN PROFESIONAL DEL PERSONAL RESPONSABLE DE REALIZAR LAS PRESTACIONES

La 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)	Experiencia mínima exigida	Documentación acreditativa
Delegado/a del contrato (única persona responsable e interlocutora válida con el/la Responsable del contrato en el Área de Seguridad para cualquier cuestión relacionada con los servicios contratados, debiendo organizar y administrar dichos servicios).	Tres años de experiencia en la gestión de redes sociales en el ámbito institucional y de la seguridad ciudadana y/o la protección civil.	Curriculum vitae acreditado por la empresa.
Operador/a de redes sociales	Tres años de experiencia en la gestión de cuentas en redes sociales en el ámbito de la seguridad ciudadana y/o la protección civil.	Curriculum vitae acreditado por la empresa.

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.

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

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

2.2.- DISPONIBILIDAD DE MEDIOS MATERIALES

Los elementos materiales imprescindibles y necesarios para la gestión del servicio serán propiedad del contratista, o al menos tendrá garantizado el uso exclusivo de los mismos mediante el correspondiente contrato.

El contratista deberá contar con los medios técnicos para el desarrollo de los trabajos objeto del contrato (equipo informático, telefonía móvil, IP, acceso a internet móvil).

3.- GESTIÓN DEL SERVICIO

3.1.- LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

Los servicios se desarrollarán en dependencias de la adjudicataria, debiendo realizar el personal de la misma los desplazamientos que sean necesarios para la correcta ejecución de los trabajos.

La adjudicataria asumirá en su propuesta los gastos derivados de los desplazamientos que tengan lugar, así como aquellos derivados de la disposición de los medios correspondientes para los mismos, y en general para la correcta ejecución de las prestaciones.

3.2.- CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS

El contratista está obligado al cumplimiento de los plazos que se acuerden a lo largo del desarrollo del contrato para la realización de los trabajos que solicite el responsable del contrato dentro del alcance del servicio.

El incumplimiento de cualquier plazo por causas imputables al contratista, podrá conllevar una penalidad económica a aplicar sobre el importe de la factura mensual.

3.3.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

Las facultades de inspección y control de la buena ejecución del servicio se ejercerán por parte de las Direcciones del Área de Seguridad, en todo caso atendiendo a los criterios que

se establezcan por la Dirección del Gabinete de Alcaldía y en coordinación con la Oficina de Comunicación.

Esta inspección abarcará el correcto desarrollo de las labores encomendadas; proponiendo, si se considera necesario, las medidas para su corrección, así como los plazos para su adopción.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el contratista se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Responsable del contrato la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se efectuan los trabajos. En especial, comunicará al inicio del periodo de cumplimiento del contrato, en su caso, la realización de prestaciones análogas que pueda estar desarrollando para otras entidades. Si a lo largo del citado periodo de cumplimento el contratista tuviera previsión de iniciar prestaciones similares para entidades ajenas al Área de Seguridad, deberá igualmente efectuar la correspondiente comunicación, a efectos de autorización en su caso por parte del Responsable del contrato.

Se considera obligación contractual esencial, cuyo incumplimiento por el contratista podrá ser causa de resolución del contrato, la realización de las prestaciones con el debido rigor y exactitud en la difusión de informaciones, y de conformidad a las directrices comunicadas por parte del Responsable del contrato, debiendo resultar el desarrollo de los servicios acorde a la imagen institucional que corresponde tanto al Área de Seguridad como al Ayuntamiento de Bilbao.

3.4.- CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Se considera obligación contractual esencial, cuyo incumplimiento por el contratista podrá ser causa de resolución del contrato, la observancia de las normas vigentes sobre propiedad intelectual y documentación clasificada o de difusión restringida que, por necesidades del contrato, se vea obligado a manejar, teniendo que guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio.

3.5.- PROPIEDAD INTELECTUAL

La propiedad intelectual de todos los documentos y resultados de los trabajos realizados será del Ayuntamiento de Bilbao y quedará en poder de éste. Asimismo, sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual, la empresa contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de la documentación generada al amparo del presente contrato corresponden únicamente al Ayuntamiento de Bilbao, con exclusividad y a todos los efectos.