Bilbao UDALA AYUNTAMIENTO

Expediente nº 2026-001957

ÁREA DE IGUALDAD Y FIESTAS.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: CONTRATACIÓN DE SERVICIO PARA LA GESTIÓN Y DINAMIZACIÓN DE REDES SOCIALES EN MATERIA DE IGUALDAD, PARA EL ÁREA DE IGUALDAD Y FIESTAS.

ELABORADO POR ASESORÍA JURÍDICA DEL ÁREA.

CON EL VISTO BUENO DE LA DIRECCIÓN DEL ÁREA DE IGUALDAD Y FIESTAS.

Fecha:

16/01/2026

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN Y DINAMIZACIÓN DE REDES SOCIALES EN MATERIA DE IGUALDAD, PARA ÁREA DE IGUALDAD Y FIESTAS

I. DEFINICIÓN DE LA MATERIA DEL CONTRATO

1. OBJETO Y ÁMBITO DEL CONTRATO

Este pliego tiene por objeto establecer las prescripciones y demás formalidades técnicas que han de regir la adjudicación, mediante procedimiento abierto, de un contrato del servicio para la **gestión y dinamización de redes sociales en materia de igualdad**, para el Área de Igualdad y Fiestas.

Dicha asistencia se realizará de manera coordinada con el Gabinete de Comunicación municipal, 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 Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento en el desarrollo de la gestión y el mantenimiento de las cuentas de redes sociales**, relacionadas con los servicios, programas, eventos e iniciativas del área vinculadas a la igualdad de mujeres y hombres, violencia machista en Bilbao, Diversidad Sexual y de Género.

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 en materia de igualdad 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 de la igualdad, las siguientes:

BILBAO BERDINTASUNA

INSTAGRAM (@bilbaoberdintasuna): https://www.instagram.com/bilbaoberdintasuna/?hl=es

FACEBOOK (Bilbao Berdintasuna): https://www.facebook.com/BilbaoBerdintasuna/

X (@BioBerdintasuna): https://x.com/BioBerdintasuna

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, como pueden ser, entre otras, YouTube, LinkedIn y/o TikTok.

YOUTUBE: https://www.youtube.com/@BilbaoUdalaAyuntamiento/featured

LINKEDIN: https://es.linkedin.com/company/bilbaoudala

TIKTOK: https://www.tiktok.com/@bilbao_udala?lang=es

2. ALCANCE DEL CONTRATO (DEFINICIÓN DE TAREAS)

Entre las labores de la asistencia técnica en materia de **gestión y dinamización de las redes sociales** objeto del contrato, las principales serán las siguientes:

- Mantenimiento, actualización y dinamización de las cuentas de las redes sociales (Facebook, X, Instagram o cualquier otra que estime necesaria el responsable del contrato).

- 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 y difusión de campañas publicitarias y de información a la ciudadanía (contratación de publicidad no incluida en este contrato).

- Remisión de informes mensuales recogiendo las actuaciones realizadas. Uso de METRICOOL.

- Recepción y derivación de propuestas, quejas, sugerencias más relevantes a las distintas áreas municipales, bien de forma directa o con una persona intermediaria.

- Realización de informes sobre resultados de las acciones en redes sociales a partir de sistemas de análisis propios (METRICOOL).

- 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.

- Generación de contenidos específicos y tratamiento de lenguaje inclusivo.

- Asistencia a los actos acordados que el Área organice así como también a los principales actos que acoja en sus instalaciones para la generación de contenidos *live* y

banco de imágenes propias.

- Coordinación con el Gabinete de Comunicación municipal y con cualquier otro organismo municipal que se relacione con la labor objeto del contrato, siempre bajo la supervisión de la persona responsable de Comunicación del Área.

- Cuantas otras tareas o gestiones indicadas desde el Gabinete de Comunicación para realizar en el ámbito objeto del contrato.

- De conformidad con lo establecido en el Decreto 19/2024, de 22 de febrero, de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco y resto de normativa de aplicación, todos los contenidos en la ejecución del contrato estarán en euskera y castellano, salvo que existan razones justificadas que determinen su publicación en un único idioma.

3. COORDINACIÓN Y METODOLOGÍA DE LA ASISTENCIA

La actividad estará siempre supervisada por el Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento de Bilbao y la Dirección del Área. Por la Dirección Técnica del contrato se aprobarán las pautas y metodología que debe seguir la asistencia para cumplir los fines del contrato.

El Gabinete de Comunicación del Ayuntamiento de Bilbao y la Dirección del Área, 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.

4. EQUIPO HUMANO A ADSCRIBIR PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

La adjudicataria deberá disponer de un equipo humano suficiente y cualificado para las tareas que se deben desarrollar en la ejecución del presente contrato que, debidamente coordinado, demuestre su capacidad para llevar a cabo, en tiempo y forma, los servicios a prestar.

De manera orientativa este Área ha considerado necesario que la adjudicataria disponga de trabajadores que realicen las funciones que se detallan a continuación:

- Funciones de responsable
- Funciones de experto/a en comunicación digital y redes sociales

El adjudicatario deberá adscribir a la ejecución del contrato un equipo formado, al menos, por el siguiente perfil y con las siguientes funciones:

TABLA DE PERFILES PROFESIONALES			
Responsabilidad del contrato (funciones)	Titulación / Formación académica exigida	Experiencia mínima exigida	Idiomas
Experto/a en comunicación digital y redes sociales	• Titulación universitaria NIVEL 2 del MECES, en especialidad relacionada con materias de Comunicación o equivalente. • Formación específica en materia de igualdad (mínimo 25 horas).	5 años de experiencia mínima profesional en funciones de gestión de redes sociales institucionales.	B2 Euskera

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 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 adjuntara los datos de perfil equivalente que adscribirá para sustituir.

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.

En cuanto a las funciones del **Responsable del proyecto**, la empresa adjudicataria identificará a la persona que deberá llevar a cabo las siguientes funciones:

- Interlocución y coordinación con el Área de Igualdad y Fiestas del Ayuntamiento de Bilbao
- Organización, dirección y coordinación de los trabajos que hubiera que realizar para ejecutar correctamente las tareas encomendadas.
- Asistencia a cuantas reuniones se le convoquen
- Disponibilidad permanente, incluso los días de fiesta y fines de semana, pudiendo ser contactada de forma permanente a través del teléfono móvil.

La adjudicataria deberá estar disponible para la responsable municipal del contrato de lunes a viernes, de 09:00 a 17:00 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.

El personal deberá ir perfectamente identificado. El Área de Igualdad y Fiestas podrá exigir la incorporación, en los mismos, de logotipos que considere necesarios durante la ejecución del contrato.

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, 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.

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 en materia de igualdad, por el Área de Igualdad y Fiestas del Ayuntamiento de Bilbao.

k) 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.

l) MEDIO AMBIENTE: En caso de que se considere necesaria la impresión de documentos o que el Área de Igualdad y Fiestas 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.

m) 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 a lo establecido en el presente Pliego, incluidas las incidencias producidas.

n) 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.

o) 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.

Bilbao, a 16 de enero de 2026.

Nerea Madariaga Fernández
2026.01.16 13:18:06 +01'00'

LA TÉCNICO DE SOPORTE JURÍDICO

JONE LARRAZABAL HERVIAS - 78933515E
Firmado digitalmente por JONE LARRAZABAL HERVIAS - 78933515E
Fecha: 2026.01.16 13:23:24 +01'00'

LA DIRECCIÓN DEL ÁREA