PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS REDES SOCIALES DEL SERVICIO DE INFANCIA Y FAMILIA

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la gestión de las redes sociales del Servicio de Infancia y Familia. Considerando dentro de esta gestión la creación de contenidos, calendarización y propuesta de una estrategia y planificación comunicativa en relación a las mismas.

2. CONTEXTUALIZACIÓN

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz en base a las competencias conferidas por la legislación vigente tiene como misión la "***Salvaguarda de los derechos de los niños, niñas y adolescentes de nuestro municipio para lograr el bienestar de los mismos, mediante el desarrollo de acciones preventivas y protectoras, que aseguren la respuesta a sus necesidades.***"

El Servicio de infancia y familia del Departamento de Políticas Sociales es el encargado de liderar esta misión siendo el motor de la misma coordinando tanto con los servicios del departamento como con el resto del Ayuntamiento para llevarlo a cabo.

Este Servicio en los últimos años además de desarrollar un importante trabajo de intervención y gestión de recursos con infancia y familia en situación de riesgo de desprotección moderado ha ido ampliando su misión para combinar este trabajo con un enfoque integral y transversal de la atención dirigida a toda la población infanto-juvenil, desde la óptica de la satisfacción de las necesidades y el cumplimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, culminando este enfoque con la aprobación del II Plan Local de Infancia y Adolescencia 2018-2022, la prórroga durante el 2023, la certificación de Vitoria-Gasteiz como Ciudad Amiga de la Infancia en 2018 y su reciente renovación en 2023.

Uno de los retos del departamento de Políticas Sociales, y del Servicio de Infancia y Familia, es la aplicación de las Tecnologías de la Información y comunicación con el objetivo de consolidar los servicios sociales como referentes cercanos de toda la ciudadanía, mejorando su visibilidad y haciendo que la ciudadanía conozca la variedad de programas, actividades y acciones que se llevan a cabo para poder acceder y hacer uso de ellas.

En esta línea uno de los objetivos del servicios es ampliar y reforzar la difusión de los programas y recursos que se llevan a cabo desde el Servicio de Infancia y Familia, así como contemplar distintas formas de difusión que puedan llegar de forma efectiva a los colectivos implicados en nuestra acción: por una parte niños, niñas y adolescentes y por otro lado familias.

En estos últimos años se ha producido una gran transformación en cuanto a los medios, canales y formas de informar y comunicar, así y como en el consumo y acceso a la información por parte de la ciudadanía, por ello consideramos que las redes digitales pueden ser un medio idóneo para informar y llegar a la ciudadanía, de hecho estos medios se han convertido en una rutina diaria de una gran parte de la población.

Teniendo en cuenta lo anteriormente señalado desde el servicio de infancia se valoró necesario disponer de redes sociales propias que ayudaran y reforzaran la difusión de sus diferentes programas y proyectos. En marzo de 2021, se crearon perfiles de Infancia y familia en facebook y en Instagram. Tras la realización de un taller por parte de diferentes profesionales del servicio sobre las redes sociales, se consideró necesario la contratación para la gestión de RRSS (Instagram/Facebook), la creación de contenidos, calendario e informe mensual….)

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GARCIA ELBURGO, SUSANA (Jefatura de Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	HZKLGHNY3IWD63W4BLHC4YWULI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	27/02/2025 14:14:09
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/5

HZKLGHNY3IWD63W4BLHC4YWULI

3. SERVICIO QUE SE CONTRATA Y SUS CARACTERÍSTICAS

CONTENIDO DEL CONTRATO Y TAREAS A REALIZAR

Gestión de las redes sociales del Servicio de Infancia y Familia. Considerando dentro de esta gestión la creación de contenidos, calendarización y propuesta de una estrategia y planificación comunicativa en relación a las mismas. Así mismo, se incluye la elaboración y/o adaptación de materiales como complemento de los contenidos y publicaciones.

El objetivo de este contrato es mantener actualizadas las redes sociales del servicio, incluyendo información relevante sobre sus programas y actividades. Además de conseguir que sea una herramienta eficaz para difundir información de una manera accesible, adecuada y actualizada tanto en contenidos como en el diseño que permita una mayor presencia social y aumentar su visibilidad (siguiendo las directrices, procedimientos y tareas para el desarrollo de las acciones de comunicación institucional e interacción con la ciudadanía incluida en la publicación institucional *Comunicación y medios sociales. Gestión y estrategia*)

Actualmente en el Servicio de Infancia y familia se dispone de cuenta propia en Facebook e Instagram, aún así durante la vigencia del contrato se valorará la adaptación de las mismas o diferentes redes sociales en función de los objetivos, tendencias y usos de las personas destinatarias.

TAREAS A REALIZAR

- **Gestión y mantenimiento de las redes sociales del servicio.**
- **Calendarización de publicaciones a acordar con el servicio (mínimo 2 publicaciones por semana)**
- **Planificación y estrategia comunicativa común.**
- **Generación y diseño de contenidos (redacción euskera y castellano)**
- **Elaboración de materiales nuevos y/o adaptación de materiales disponibles a un formato adecuado para estos canales de difusión.**
- **Informe semestral de seguimiento y objetivos alcanzados.**
- **Propuesta de contenidos alternativos y complementarios.**

USO DE LAS LENGUAS OFICIALES EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAIS VASCO

Las publicaciones, diseños y materiales han de ser realizadas en las dos lenguas oficiales existentes en la Comunidad Autónoma del Pais Vasco, teniendo en cuenta el tratamiento bilingüe en todas las comunicaciones atendiendo a la normativa municipal referente al uso de euskera.

USO NO SEXISTA DEL LENGUAJE

En toda la campaña y diferentes acciones se deberá cuidar especialmente el uso no sexista del lenguaje, y extender el principio de igualdad e integración a los elementos de comunicación gráfica.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GARCIA ELBURGO, SUSANA (Jefatura de Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	HZKLGHNY3IWD63W4BLHC4YWULI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	27/02/2025 14:14:09
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/5

HZKLGHNY3IWD63W4BLHC4YWULI

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La entidad adjudicataria estará sujeta a lo que determina la la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y garantía de derechos digitales, cuando en el cumplimiento del contrato y en nombre del Ayuntamiento deban recoger, tener acceso o gestiona datos de carácter personal.

.

La entidad adjudicataria será responsable de que los empleados a su cargo respeten la confidencialidad de los datos, que los datos que se obtengan sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades para las que se hayan obtenido.

La entidad adjudicataria deberá contar con un inventario actualizado de los ficheros que hayan creado con Datos de Carácter Personal, en el que se describan las características siguientes:

-. Descripción del fichero.
-. Localización física.
-. Estructura de los Datos.
-. Finalidad del fichero.
-. Personas o colectivos sobre los que se obtienen los datos.
-. Procedencia y procedimiento de recogida de datos.
-. Uso de los datos.
-. Relación de las personas autorizadas a acceder al fichero.

La persona responsable de Seguridad de Datos del Ayuntamiento tendrá libre acceso a esta documentación.

La recogida de datos de carácter personal por parte de la entidad adjudicataria deberá garantizar el derecho a la información de las personas interesadas. En este sentido deberán informar de modo expreso mediante avisos legales en carteles visibles o en los formularios, de la existencia del fichero, de la finalidad del mismo, de las personas destinatarias de la información, de la entidad responsable del fichero, así como del derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad de los datos en los lugares donde ubiquen ficheros o archivos con datos de carácter personal.

El/la responsable de seguridad del Ayuntamiento tendrá la facultad de verificar in situ cualquier aspecto relacionado con la protección de datos de carácter personal.

El Ayuntamiento facilitará a la entidad adjudicataria datos de carácter personal de los ficheros municipales solamente cuando dicho acceso sea necesario para la prestación del servicio que se contrata. En este caso, la entidad adjudicataria está obligada a mantener intacta la cadena de responsabilidad y de protección de los datos facilitados.

Una vez concluida la prestación del contrato, la entidad adjudicataria estará obligada a entregar al Ayuntamiento todos los soportes que contengan datos de carácter personal o proceder a su destrucción según se acuerde entre las partes. En este último caso la empresa

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GARCIA ELBURGO, SUSANA (Jefatura de Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	HZKLGHNY3IWD63W4BLHC4YWULI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	27/02/2025 14:14:09
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/5

HZKLGHNY3IWD63W4BLHC4YWULI

deberá presentar un certificado que acredite su destrucción. Para la destrucción de ficheros en soporte papel se deberán utilizar necesariamente destructoras de papel.

4. PROPUESTA A PRESENTAR POR LAS EMPRESAS

Las empresas licitadoras presentarán un proyecto técnico de un máximo de 40 páginas DINA4) conforme a lo establecido en el Pliego de Condiciones que contenga al menos los siguientes aspectos:

1. Fundamentación del proyecto, contextualización en el municipio de Vitoria-Gasteiz y en el Ayuntamiento y uso de las redes sociales como herramienta/ canal de difusión y participación social.
2. Propuesta de trabajo en relación a:

- Estrategia de comunicativa
- Difusión y visibilización.
- Calendarización.
- Generación de contenidos.
- Contenidos alternativos y complementarios.

4. Propuesta- tipo publicación sobre el servicio, programas o actividades que desarrolla.
5. Propuesta de herramientas de trabajo (equipos informáticos, fotografía, programas y aplicaciones específicas….) los que se contará para el desarrollo del trabajo y garantizar la calidad del servicio y su organización.
6. Propuesta de evaluación y seguimiento del contrato en relación a los objetivos establecidos
7. Propuesta de coordinación con el Servicio de Infancia y Familia, sin menoscabo de lo que proponga el mismo.
8. Aspectos de mejora y elementos innovadores que redundan en la consecución de objetivos y que no supongan un gasto añadido a la propuesta del pliego, y referidos a los siguientes puntos.

- Propuestas innovadoras de participación social que favorezcan un mayor alcance y mejoren la interacción y colaboración. (1,5 puntos)
- Propuestas innovadoras de creación de contenidos creativos. (1,5 Puntos)

5. CALENDARIO DE TRABAJO

Una vez realizada la adjudicación:

Se mantendrá una reunión entre la empresa adjudicataria y el Servicio de Infancia y Familia para concretar:

- Aspectos técnicos de la adjudicación.
- Ajuste de la propuesta presentada.
- Calendarización del seguimiento y evaluación.
- La metodología de trabajo, distribución de tareas, coordinación del equipo…

Durante la realización del contrato, se deben prever las reuniones necesarias de seguimiento y evaluación del programa entre la empresa adjudicataria y el Servicio de Infancia y Familia.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GARCIA ELBURGO, SUSANA (Jefatura de Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	HZKLGHNY3IWD63W4BLHC4YWULI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	27/02/2025 14:14:09
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/5

HZKLGHNY3IWD63W4BLHC4YWULI

6. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

- Aportar el equipo humano y técnico necesario para elaborar el trabajo solicitado y ser responsable de la calidad de los resultados
- Llevar a cabo el trabajo solicitado según los requerimientos contemplados en el pliego de condiciones técnicas.
- Aceptar la supervisión por parte del Servicio de Infancia y Familia.
- Seguir en todo momento las orientaciones de orden general que sean formuladas por el Servicio de Infancia y Familia y acordar con éste cualquier cambio a desarrollar respecto a la programación acordada.
- Seguir las directrices, procedimientos y tareas para el desarrollo de las acciones de comunicación institucional e interacción con la ciudadanía incluida en la publicación institucional *Comunicación y medios sociales. Gestión y estrategia*
- Destinar para el ejercicio de estas actividades los profesionales presentados en la licitación y mantenerlas para este fin durante el tiempo contratado. Cualquier cambio en el personal adscrito deberá notificarse previamente con suficiente antelación al Servicio de Infancia y Familia y serán sustituido por profesionales que reúnan las características y experiencia requerida
- Mantener las reuniones de coordinación que fueran necesarias con las personas responsables designadas por el Servicio de Infancia y Familia con el objetivo de unificar criterios de trabajo, recoger informaciones sobre las diferentes actividades
- El resultado de trabajo que se derive de esta contratación, será de naturaleza municipal y no podrá ser utilizado por la empresa adjudicataria para otros fines que no sean los descritos en el pliego.

7. CONDICIONES GENERALES

— Los diferentes materiales y contenidos, así como los derechos de explotación y reproducción, distribución y utilización en todo o parte para uso interno y externo en cualquier formato, quedarán en propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Vitoria- Gasteiz, que podrá hacer uso legal de los mismos en la forma que estime conveniente, en orden a su difusión, exhibición o cualquier otra forma de divulgación.
Ante cualquier posible acción o recurso que se pueda ejercer por terceros sobre los derechos que amparan este apartado, sean referidos a imagen, sonido, lemas o cualquier otro elemento de la producción, será únicamente responsable la empresa adjudicataria, quien deberá asumir la defensa, pago o indemnización a que pudiera dar lugar.
— Los gastos derivados de derechos de autor, si los hubiera, del material creativo presentado y cualquier otro derivado serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GARCIA ELBURGO, SUSANA (Jefatura de Servicio de Infancia y Familia de Políticas Sociales)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	HZKLGHNY3IWD63W4BLHC4YWULI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	27/02/2025 14:14:09
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/5

HZKLGHNY3IWD63W4BLHC4YWULI