JOSE ANTONIO FERNANDEZ CELADA (1, guztira 1)
Director Gerente
Sinaduraren data: 20/10/2026
HASH: 56b83eee9cda62e3cb0f9254b02250ad
BilbaoZerbitzuak

SERVICIO **Expediente 1366/2026**

Denominación

Servicio de asesoría en materia de comunicación para Bilbao Zerbitzuak con el objetivo de difundir a la ciudadanía de Bilbao las actuaciones emprendidas en Bilbao Zerbitzuak

1 Objeto del contrato

El presente pliego tiene por objeto la contratación de los servicios de un gabinete de comunicación externo para dar apoyo a Bilbao Zerbitzuak en el diseño, planificación, ejecución y evaluación de su estrategia de comunicación institucional, tanto en el ámbito offline como online, con el fin de garantizar una información transparente, fluida y veraz hacia los medios de comunicación y la ciudadanía.

2 Alcance y ámbito de los servicios

La empresa adjudicataria deberá prestar, como mínimo, los siguientes bloques de servicios:

2.1 Relación con los medios de comunicación

- **Redacción y difusión de notas de prensa:** elaboración de convocatorias, comunicados oficiales y artículos de opinión corporativos.
- **Gestión de entrevistas y comparecencias:** coordinación de solicitudes de los medios, preparación de portavoces (media training) y atención directa a periodistas.
- **Ruedas de prensa:** organización técnica y logística (presencial o telemática) de las convocatorias de prensa de la Entidad.
- **Seguimiento y análisis de medios (clipping):** elaboración diaria de un dossier de prensa digital con las noticias de interés para la Entidad, así como informes de impacto y análisis cualitativo periódico.

2.2 Comunicación digital y redes sociales

- **Gestión estratégica de perfiles oficiales**: planificación de contenidos, diseño del calendario editorial y publicación en las redes sociales de la Entidad.
- **Generación de contenidos multimedia**: creación de piezas gráficas básicas, edición de vídeos cortos para RRSS y redacción de copys optimizados.
- **Monitorización de la reputación online**: escucha activa de la conversación social en torno a la Entidad y gestión preventiva de riesgos reputacionales (crisis en red).
- **Actualización de contenidos**: soporte en la redacción de noticias y avisos para la web institucional.

Baliozkotze Kod.: 4GLXWFQRNCQDLQA34JZZAYRZJ
Egiaztapena: https://bilbaozerbitzuak.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 1. orrialdea, guztira 3

2.3 Comunicación interna y ciudadana

- **Campañas informativas**: diseño y desarrollo de campañas de concienciación o divulgación institucional (cartelería, cuñas de radio, soportes digitales).
- **Boletines informativos (newsletters)**: redacción y envío periódicos de boletines informativos dirigidos a la ciudadanía, colectivos o personal interno.
- **Apoyo en actos institucionales**: coordinación de la comunicación en eventos, inauguraciones y reuniones corporativas destacadas.

3 Metodología y organización del trabajo

- **Plan de comunicación anual**: en el plazo de 30 días desde la adjudicación, la empresa adjudicataria presentará un Plan Estratégico de Comunicación anual alineado con los objetivos de la Entidad.
- **Reuniones de coordinación**: se establecerán reuniones de seguimiento periódico (al menos una mensual) con la persona responsable del contrato designada por la Entidad.
- **Disponibilidad y urgencias:**
    - El servicio ordinario se prestará en horario de oficina de lunes a viernes.
    - Ocasionalmente, se podrá solicitar la prestación de servicio en sábado, domingos o festivos para el seguimiento de eventos de la Entidad.
    - Se requerirá **disponibilidad y capacidad de respuesta 24/7** ante situaciones de emergencia o crisis comunicativa debidamente justificadas.
- **Equipo de trabajo**: la empresa adjudicataria deberá adscribir al contrato un equipo cualificado, destacando la figura de una persona como gestora de cuenta o responsable del gabinete con titulación en periodismo, y formación específica en comunicación audiovisual o publicidad, y experiencia acreditada en la gestión d gabinetes es de comunicación de Administraciones públicas.

4 Medios materiales y humanos

La empresa adjudicataria aportará todos los medios técnicos y humanos necesarios para la correcta ejecución del servicio, sin que Bilbao Zerbitzuak deba facilitar equipos informáticos, software de monitorización de medios u otros recursos operativos, salvo el acceso a los canales oficiales institucionales (redes sociales, gestor web, etc.)

5 Confidencialidad y protección de datos

La empresa adjudicataria queda obligada a guardar estricta **confidencialidad** sobre cualquier información a la que tenga acceso con motivo de la ejecución del contrato.

El tratamiento de datos de carácter personal se someterá estrictamente a lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

Baliozkotze Kod.: 4GLXWFQRNCQDLQA34JZZAYRZJ
Egiaztapena: https://bilbaozerbitzuak.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 2. orrialdea, guztira 3

6 Control y seguimiento del contrato

La ejecución del contrato se inspeccionará por una persona responsable designada por la Entidad, quien aprobará los entregables y supervisará la calidad de los servicios.

La empresa adjudicataria presentará **informes trimestrales de actividad** que incluirán:

- Número de notas de prensa emitidas y tasa de retorno/impacto en medios.
- Métricas de crecimiento e interacción en redes sociales.
- Dossier resumen de clipping.
- Incidencias relevantes y propuestas de mejora.

Baliozkotze Kod.: 4GLXWFQRNCQDLQA34JZZAYRZJ
Egiaztapena: https://bilbaozerbitzuak.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 3. orrialdea, guztira 3