

BERGARAKO UDALAREN KOMUNIKAZIO ZERBITZUA KONTRATATZEKO PROZEDURA IREKIA ARAUTUKO DUEN KLAUSULA TEKNIKOEN PLEGUA

1.- OBJEKTUA

Kontratuaren xedea da Bergarako Udalaren komunikazio zerbitzua gauzatzea. Jarraian garatzen denaren arabera, adjudikazio-hartzaileak komunikazio-estrategia ezarri eta kanpo zein barne komunikazioa gauzatuko du.

2.- ZEREGINAK

Komunikazio arduradunaren zereginak honako bi multzo hauetan bana daitezke:

- Estrategia, aholkularitza eta komunikazio plana
- Kanpo eta barne komunikazioa

ESTRATEGIA, AHOLKULARITZA ETA KOMUNIKAZIO PLANA: Baliabide publiko zein herritarren ongizateari begirako gobernantzaren baitan komunikazio estrategiaz arduratu beharko da. Hori horrela, honako egiteko zehatzak aurreikusten dira:

- a. Bergarako Udalaren komunikazioa dinamizatzeko, Bergarako Udalaren **Komunikazio Plana** aurrera eramatea. Hala, Urteko Komunikazioaren Kudeaketa Plana osatu beharko du adjudikazio-hartzaileak, Udaleko arduradun politiko eta teknikariekin batera.
- b. Komunikazio planaren barnean aurrera eraman beharreko ekintzak eta bete beharreko urteko helburuak zehaztea, erakundearen ildo estrategikoen arabera.
- c. Komunikaziorako protokoloen eskuliburua egitea; bertan, besteak beste, honako hauek aurreikusiko dira: udalaren irudi korporatiboak, hizkera, hizkuntza-irizpideak, genero-irizpideak, estiloa, komunikazio-gaitasuna, datuen babeserako jarraibideak...
- d. Komunikazio eta informazio estrategiak diseinatu eta ezartzea (zenbait komunikabiderekin, herritarrekin, gizarte eragileekin eta abarrekin harremanak izanez, eta toki mailan estrategiak garatzeari arreta berezia eskainiz).
- e. Komunikazio-planak jasotakoak udalaren jardunean txertatzeko behar den informazioa zabaldu. Eduki horiek errespetatzen direla zaindu eta horien garapenerako proposamenak egitea. Halaber, udalaren aldetik egiten diren komunikazio-ekintza ezberdinetan horiek kontuan izaten direla zaindu, zuzendu –beharko balitz– eta ardura hartzea.
- f. Komunikazio estrategia koordinatu; alegia, garatu beharreko estrategia guztiak bultzatzea, garatzea eta kontrolatzea: solaskide izatea teknikariekin,

ordezkari politikoekin, web orria garatu eta diseinatzeko dagokion adjudikazio-hartzailearekin.

- g. **Komunikazio-mahaiaren** dinamizazioa: parte-hartzaileak zeintzuk izan behar diren zehaztu, eta komunikazio mahaiaren bileren maiztasuna ere bai, eta oro har, mahaiaren dinamizazioa (deialdia, gai-zerrenda, akta...).
- h. Kanpora zein barrura begira interesekoak izan daitezkeen edukiak identifikatzea.
- i. Udalaren azpikontratekin komunikazio ekintzak koordinatu eta irizpideak zehaztea.

KANPOKO ZEIN BARNEKO KOMUNIKAZIOA: Udalaren komunikazio planak (eguneratze bidean dagoenak) zehaztutako ildoetan oinarrituta, herritarrei zein Udal barrura begirako komunikazioa gauzatzea, besteak beste:

- j. Komunikazio Planak dioenari jarraituz, Bergarako Udaleko arduradun politiko eta teknikoekin koordinatu, informazioa jaso, landu eta, haiekin adostutako irizpideak (denbora, kopurua, tonua, kanala...) kontuan hartuta, euskarri desberdinetan **komunikazioa gauzatu** (prentsa-oharrak, gutunak, erreportajeak...).
- k. Udalaren **Web-orrietako edukiak** kudeatu; albiste, agenda eta informazioa prestatu, eta jarraipena eta kontrola egin.
- l. Komunikazio-premia eta kanal berrien inguruko aholkularitza. **Sare sozialek** (Facebook, Youtube, Twiter, Instagram...) komunikaziorako eta parte hartzeko eskaintzen dituzten aukerak erabiltzeko aholkularitza eman. Baita horien kudeaketa, presentzia aktiboa, interakzioa eta herritarrei erantzutea ere. Halaber, sare sozialen monitorizazioa eta jendearen erreakzioen entzute aktiboa bermatzea. Aldian behin ebaluatu eta estatistikak kontrolatzea.
- m. **Komunikabideekiko harremanen kudeaketa:** Prentsaurrekoak zein ekitaldiak prestatzea, deitzea eta horien jarraipena egitea (deialdiak egitea, gidoia idaztea, komunikatuak, prentsa-oharrak, elkarrizketak edo hedabideei egindako txostenak idaztea...), eta komunikabideekin harremana izatea, tokikoekin bereziki eta informazioa helaraztea.
- n. Prentsan (analogikoan nahiz digitalean) udalari eta bere jardunari buruz iragartzen dena behatu, landu eta komunikazio-arduradun tekniko-politikoari jakinaraztea, eta, hala badagokio, erantzunak planifikatzen laguntzea.
- o. Herritarren parte-hartzearekin nahiz udaleko langile eta ordezkari politikoekin gauzatuko diren **parte-hartze prozesuetan parte aktiboa** izatea, eta haietatik eratorri daitezkeen komunikazio-premiak asetzea.
- p. **Krisi egoeratan komunikazioa** kudeatzea.

- q. Bergarako Udalaren proiektuen eta ekintzen zabalkundeari begira aholkua eman eta horien edukia eta diseinua egitea, euskarri analogikoan zein digitalean.
- r. Udal jarduerari buruzko bideoak sortzea eta udal euskarriak diseinatzea: kartelak, udal aldizkariak (aurreikusten da urtean bi ale egitea)...
- s. 19/2013 Legeak (abenduarien 9koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoak) zein bestelako araudi aplikagarriak publizitate aktiboari dagokionean zehaztutako edukiak ulerterraz eta erakargarri izateko moldaketak gauzatzea.
- t. Udaleko barne komunikazioaren ebaluazioa eta jarraipena egitea.
- u. Udaleko Barne-komunikazioaren ebaluazioa kontuan izanda, hobetzeko proposamenak eta horiek gauzatzeko plangintza egin eta aurrera eramatea (ekintzak, arduradunak eta epeak zehaztuz.
- v. Irudi korporatiboa ikuskatzea eta hedatzea, eta, hala badagokio, zuzentze-neurriak proposatzea. Irudi hori sustatzeko eta herritarrengana hurbiltzeko estrategia garatzea. Halaber, herritarrei zerbitzua emateko estrategia garatzea.
- w. Udaleko prozesuen bidezko kudeaketa-sisteman parte hartzea, eta komunikazioari dagokion prozesuan parte aktiboa hartzea. Prozesuaren diseinuan aholkularitza emango da, prozesuaren arduradunari dagozkion funtzioak bere gain hartu eta partaideak izendatzeko aholkularitza ere eskainiz.
- x. Udalaren "Barne buletina" sortu eta zabaltzea.
- y. Udal-langile zein ordezkari politikoen harrera-plana osatu eta zabaltzea. Harrera plana berrikusi eta hobekuntzak proposatu. Dinamika sortu, Bergarako Udalaren kultura korporatibo, egitura, erronkak eta bisioa integratzeko, zein egitekoak gauzatzeko ezagutza jasotzeko.
- z. Intranetaren garapena. Intraneta aztertu eta aplikatzea. Udal barruko jakinarazpenak, informazio fluxuak, parte-hartzea eta elkarlana sustatzeko Intranet-aren beharra aztertu eta horrela badagokio, garapena bideratu; langileen artean aurkeztu, formakuntza eskaini eta jarraipena egin.

3.- KOORDINAZIOA ETA METODOLOGIA

Bere zereginak garatzean, adjudikazio-hartzaileak publiko nagusia **herritarrak** direla aintzat hartuko du, eta hala, hartara egokituko ditu edukiak eta idazteko estiloa.

Illo horretan, adjudikazio-hartzaileak nahitaez erantzun beharko die kontratuaren xedearekin lotuta hirugarrenek egin ditzaketen erreklamazio eta kexei, aldez aurretik kontratuaren jarraipena egingo duen teknikari zein ordezkari politikoarekin koordinatuta.

Herritarren eskubideen harira, komunikazio zerbitzua gauzatzean bermatu beharko ditu herritarren zein langileen ohorerako, norberaren eta familiaren intimitaterako eta norberaren irudi-eskubideak, bereziki adingabeen kasuan. Inolaz ere ezin izango dira erabili irudiak, argazkiak edo diseinuak erabiltzeagatik legezko erantzukizuna dakarten irudiak, argazkiak edo diseinuak.

Konfidentzialtasunari eta **datu pertsonalen babesari** dagokionean, adjudikazio-hartzaileak zerbitzuaren baitan ezagututako datu zein bestelako informazioa konfidentziala izango da, eta horien identitatea eta sekretua gorde beharko da. Soilik behar-beharrezkoak diren datu pertsonalak erabiliko ditu, Datu Pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan xedatutakoa betez. Konfidentzialtasuna eta zerbitzuaren baitan tratatutako datu pertsonalen babesaren errespetua kontratuaren amaieratik haratago gorde beharko du adjudikazio-hartzaileak.

Komunikazio zerbitzuaren baitan sortutako eduki zein materialaren **jabetzari** dagokionean, Bergarako Udalak beretzat gordetzen ditu, modu eksklusiboan eta epe mugagabea, kontratua gauzatzean gara daitezkeen erreproduzio, banaketa, komunikazio publiko eta eraldaketarako eskubideak. Hala, komunikazio lanetatik erator daitezkeen jabetza intelektualeko eta "copyright" eskubide guztiak Bergarako Udalarenak bakarrik izango dira.

Zerbitzuaren **jarraipenari** dagokionean, Udalak hartara izendatutako teknikari zein ordezkari politiko baten pean egingo da lan, elkarren arteko komunikazioa etengabekoa izanik. Jarraipena egingo duenak hala eskatuz gero, hilabeteko epean egindako lanen zerrenda eskatu ahal izango da.

Egin beharreko lanen nolakotasuna eta Udalari aplikagarri zaizkion arauak ezarritako mugak kontuan izanda, adjudikazio-hartzaileak **ez du erabateko eskusibotasun-eskubiderik** izango zeregin horiek egiteko; beraz, beharrezkoa izanez gero, Udalak antzeko zerbitzuak (partaidetza prozesuak, kanpaina konkretuak, produkzio jakin bat...) eskatu ahal izango dizkie beste erakunde edo enpresa batzuei, betiere zehaztutako dedikazioaren baitan koka ezin badira.

4.- GIZA BALIABIDEAK

Antolamendua eta **baliabide materialei** dagokienean, adjudikazio-hartzaileak zerbitzua behar bezala gauzatzeko beharrezkoak diren elementu zein materialak izango ditu (ordenagailua, edizio-lanak egiteko programa informatikoak...). Adjudikazio-hartzailea arduratuko da kontratuaren esku jar daitekeen elementu informatikoak, sareak, materialak edo beste edozein udal-azpiegitura behar bezala erabiltzeaz.

Giza baliabideei dagokienean, enpresak behar adina langile gaitu izan beharko ditu kontratu hau gauzatzeko egin behar diren lanetarako. Gutxienez lantalde hau izan beharko du:

- a. Komunikazio-estrategiaren aholkulari/koordinatzaile bat: lizentziaduna/Gradua/Diplomaduna, C2 euskara-maila duena. Antzeko zerbitzuak ematen gutxienez 3 urteko esperientzia izan beharko du.
- b. Diseinatzaile grafiko bat: diseinu Grafikoko goi-mailako teknikaria edo baliokidea, C1 euskara-mailarekin eta 3 urteko esperientziarekin.
- c. Komunikazio Kabineteko arduradun bat: Komunikazio Zientzietako lizentziaduna/gradua (edo baliokidea), C2 euskara-maila duena. Antzeko zerbitzuak ematen gutxienez 3 urteko esperientzia izan beharko du.

Dedikazioari dagokionean, deskribatutako zerbitzua emateko astean 30 orduko dedikazioa izango du adjudikazio-hartzaileak, eta horietatik gutxienez 24 ordu komunikazio kabineteko ardurari dagozkionak izango da dira, udaletxean bertan arreta presentzialekoak, aurrez udalarekin adostutako orduetan eta egunetan. Ordu horiek batik bat erabiliko dira komunikazio-prozesuaren inguruan bilerak egiteko (komunikazio-arduradun politikoarekin, zerbitzu-batzorde buruekin, udaleko teknikariekin) eta kanpo eta barne komunikazioa dinamizatzeko. Presentziala ez den denboran, gutxienez 10:00etatik 13:00etara udalaren eskura egon beharko du telefonoz eta e-mailez, edota adostutako beste edozein eran. Opor-garaian (abuztuko hilaren erdiko 21 egunetan, Gabonetan 7 egunetan eta Aste Santuan 7 egunetan, jaiegun ofizialak barne), zerbitzu minimoen arreta bermatu beharko da, eta horretarako baliabide teknologikoen erabilera arrazionala bultzatuko da.

Giza talde horrek behar bezala koordinatuta egingo du lan, eman beharreko zerbitzuak garaiz eta behar bezala gauzatzeko. Halaber, Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialak ondo menperatu beharko dituzte, ahoz eta idatziz.

5.- HIZKUNTZA IRIZPIDEAK

Kontratazio honek nahitaez bete behar du hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea, Euskal Autonomia Erkidegoko Autonomia Estatutuaren 6. artikuluan ezarria eta Euskararen erabilera normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legean eta hori garatzen duten arauetan erregulatua. Besteak beste, azaroaren 19ko 179/2019 Dekretuan eta Bergarako Udalak onartutako euskararen erabilera normalizatzeko planean (Udalbatzarrak 2023-05-22an onartua) jasotakoa.

Horiek guztiak erreferentzia gisa hartuta, kontratazio honetan ondorengo irizpideak kontuan hartu beharko dira hizkuntzari dagokionez:

Zerbitzua emango duen pertsonalak bete beharreko baldintzak

Bergarako Udaleko langileek bete behar lituzketen pareko baldintzak bermatu beharko dituzte zerbitzua emango duten langileek ere euskarazko gaitasunari dagokienez. Hori dela-eta, eman beharreko zerbitzuen izaera kontuan izanik, **aholkulari/koordinatzaileak eta komunikazio kabineteko arduradunak C2 euskara gaitasuna egiaztatu beharko dute, eta diseinatzaile grafikoak C1.**

Behin-behineko adjudikazioa egin eta 10 egun baliodunen barruan, enpresak egiaztatu beharko du zerbitzua emango duten pertsonak badutela eskatutako euskara-gaitasuna.

Euskarako gaitasuna egiaztatzeko honako bi bideak erabili ahal izango dira:

- Zerbitzua eman behar du(t)en pertsonak/ek eskatutako hizkuntza gaitasuna dauka(te)la ziurtatzen duen agiria aurkeztea edo,
- Bergarako Udalak erabakitako froga egitea.

Era berean, enpresa kontratatu eta geroago zerbitzua emango duen pertsona berririk sartuko balitz, horiek ere euskara-gaitasuna egiaztatu beharko dute.

Plegu honetan zehaztutako zerbitzua emateko enpresa adjudikazio-hartzaileak proposatu dituen pertsonak ez badituzte betetzen atal honetako baldintzak edo aurreko atalekoak (giza baliabideak), enpresa adjudikazio-hartzaileak zerbitzua emateko beste pertsona batzuk aurkeztu beharko ditu. Azken hauei ere dagozkion probak egingo zaizkie, eta langile horiek ere ez badituzte probak gainditzen, Udalak kontratua deuseztatu ahal izango du. Hori gertatuz gero, enpresak ez du izango kalte-ordainik erreklamatzeko eskubiderik eta, gainera, galdu egingo du ezarritako behin betiko fidantza.

Hizkuntzaren erabilera

Udalaren ohiko lan-hizkuntza euskara izanik, kontratatutako enpresaren eta udalaren arteko harreman orokorrak euskaraz bideratuko dira, bai ahoz eta bai idatziz.

Lana euskaraz edo elebietan (euskaraz eta gaztelaniaz) bideratuko da, Udaleko Erabilera Planean finkatutako irizpideen arabera. Kontratazioaz arduratu den udal-teknikariak edo dagokion arduradun politikoak (Euskara Zerbitzuko teknikariarekin batera) emango dio enpresari euskararen erabilera bultzatzeko bestelako irizpideen berri.

Euskaraz eta gaztelaniaz behar diren dokumentuak (edota audioak) enpresak berak itzuliko ditu. Eta zalantzak daudenean arduradun politikoarekin edota Udaleko Euskara Zerbitzuarekin hitz egingo da.

Euskararen erabileraren inguruko irizpide orokorrak:

- Udal barrurako komunikazioak (ahoz zein idatziz) euskaraz izango dira orohar (bilerak, txostenak, formazio ikastaroak, barne buletina, Intraneta...). Edonola ere, euskaraz ez dakiten udal langileek informazio hori ulertzeko bideak ere landuko dira Euskara Zerbitzuarekin lankidetzan.

- Hizkuntza paisaia eta irudi korporatiboa. Orohar euskaraz izango da eta, premiazkoa ikusten denean, euskarazkoa eta piktograma erabiliko dira, edo elebitan idatziko dira, baina elebitan izatekotan euskarari lehentasuna emango zaio.

- Kanpo komunikazioa: albisteak, prentsaurrekoak, bilera irekiak, udal aldizkaria...

Web orrietako edukiak: behin-behineko albisteak,...

Mezuaren hartzaileak euskaldunak diren kasuetan euskaraz emango da informazioa, eta informazio orokorra denean euskaraz eta gaztelaniaz, euskarari lehentasuna emanda.

Sare sozialak euskaraz elikatuko dira orohar. Eta elebitan behar denean, euskarari lehentasuna emango zaio.

Komunikabideekiko eta herritarrekiko harremanak: prentsaurrekoak, albisteak, udal aldizkaria, bilera irekiak,...

Ahozkoa

Lehen hitzak beti euskaraz izango dira eta jarrera proaktiboa izango da.

Hartzaile multzoa denean, euskararen erabilera bultzatzeko aukera desberdinak aztertuko dira, dagokion udal arduradunarekin batera:

- Prentsaurrekoak euskaraz izango dira orohar.
- Ikus-entzunezkoak sortzekotan (bideoak...) euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira, euskarari lehentasuna emanda.
- Herritarrek parte hartzen duten jardueretan hizkuntzaren gaia aurrez aztertuko da: euskara hutsean egin daitekeen, bat euskaraz eta beste bat gaztelaniaz, aurrez izena eman behar bada "euskara ulertzen duzu" galdetzeko modua bideratzeko, gutxienez hasierako eta amaierako mezuak euskaraz emango direla ziurtatu...

Orohar, herritarrendako aurkezpen eta bileratan denak euskaldunak direnean dena euskaraz izango da. Eta euskaraz ez dakienik izanez gero, ulermena ziurtatzeko beste baliabide batzuk aztertuko dira jardueraren antolaketaren baitan (aldibereko itzulpena, idatzizko euskarria elebitan, laburpenak gaztelaniaz...). **Bi hizkuntzatan behar diren dokumentuak enpresak prestatuko ditu, baina aldi bereko itzulpena behar bada, Udala arduratuko da.**

Idatzizko lanak:

Euskara ulertzen duten guztiekin harremanak euskara hutsean bultzatuko dira, eta gainontzekoekin euskaraz eta gaztelaniaz, euskarari lehentasuna emanda.

Komunikabideetara albisteak bidaltzerakoan orohar euskaraz bideratuko dira.

Udal aldizkaria ere nagusiki euskaraz izango da, baina dagokion udal arduradunarekin edota Euskara Zerbitzuarekin aztertuko dira irizpide zehatzak.

Euskararen kalitatea

Ahoz zein idatziz erabiliko den euskararen kalitatea (zuzentasuna, ulergarritasuna...) bermatu beharko da. Zalantzarik izanez gero, Udaleko Euskara Zerbitzuak emango ditu behar diren aholkuak.

Hizkuntzaren erabileraren jarraipena

Zerbitzu-kontratazioa bultzatu duen udal zerbitzuak egingo du hizkuntza-irizpideak betetzearen jarraipena, gainerako baldintzen jarraipena egiten duen moduan.

Horretarako, enpresako arduradunak aldiro Udalari aurkeztuko dion zerbitzu-txostenean hizkuntzaren inguruko datuak ere jasoko ditu. Esate baterako: albisteak webguneetan eta sare sozialetan ze hizkuntzatan zabaltzen diren, ekitaldi publikoak ze hizkuntzatan

egin diren ... Eta horren berri emango zaio Udaleko Euskara Zerbitzuari, neurri zuzentzaileak behar badira horiek proposatu ditzan.

6.-LANEKO ARRISKUEN PREBENTZIOA

Enpresa adjudikazio-hartzaileak bete egin behar ditu Lan Arriskuen Prebentzioari buruzko 31/1995 Legeak eta enpresa-jardueren koordinazioari buruzko urtarrilaren 30eko 171/2004 Errege Dekretuak ezarritako betebeharrak.

Lan Arriskuen Prebentzioari buruzko 31/1995 Legeari jarraiki, prebentzioaren arloko betetze agiri hauek aurkeztu beharko dira:

- a) Kontratua sinatu eta zerbitzua ematen hasi aurretik:
 - I. Enpresaren dokumentuak:
 - Bergarako Udalarentzat lan egingo duten langileen zerrenda (NAN, izen-abizenak eta kalifikazio profesionala).
 - II. Langileen dokumentuak:
 - Langileen prestakuntza- eta informazio-ziurtagiriak (Bere lanpostuari buruz, Lan-arriskuen Prebentzioari buruzko Legearen 18. eta 19. artikulua).
 - Esku hartzen duten langileen gaitasun medikoaren ziurtagiria.
 - Laneko ekipoak, makinak eta erremintak erabiltzeko langile bakoitzaren baimenak (behar izanez gero).
 - Enpresa adjudikazio-hartzailearen langileek Bergarako Udalaren lantokian egingo dituzten jardueren lan-arriskuen, prebentzio-neurrien eta emergentzia neurrien inguruko informazioa jaso dutela ziurtatzen duten agiriak.
- b) Jarduera hasi ondoren eta gauzatzen den bitartean, honako betebeharrak izango ditu adjudikazio-hartzaileak:
 - Bergarako Udalak prebentzioaren arloan emandako jarraibideak betetzea.
 - Bergarako Udaletik jasotako informazioa eta jarraibideak langileei helaraztea.
 - Udal langileekin lankidetzan aritzea prebentzio-lanetan eta, bereziki, larrialdietan.
 - Prebentzio-arloan garrantzitsua den edozein aldaketa jakinaraztea jardueran zehar.
 - Bergarako Udalari jakinaraztea kontratatutako zerbitzua gauzatzean izandako lan istripuak, bai jarduera konkurrenteen ondorioz gertatzen badira, baita jabetzari eragindako kalteak ere.
 - Lantokian dauden langileen segurtasunari eta osasunari eragin diezaiekeen edozein larrialdi-egoeraren berri berehala ematea.
 - Legez arriskutsutzat jotzen diren jardueren kasuan, segurtasun-arauak

eta laneko jarraibideak jakinaraztea.

- Laneko arriskuen prebentzioari buruzko araudia betetzen laguntzen duen beste edozein jarduera.

Udalak aukera izango du, kontratuaren exekuzioan edozein unetan, adjudikazio-hartzaileari arestian aipatutako egiaztagiriak eskatzeko.

Adjudikazio-hartzaileak dokumentazioa aurkezteko 10 egun balioduneko epea izango du –eskaera jaso eta hurrengo egun baliodunetik kontatzen hasita–.

Bergaran, sinadura elektronikoaren datan.

Zerbitzu Orokorretako eta Kontratazioko Teknikaria

Aritz Oteiza Lasagabaster

DILIGENTZIA: Jasota gera dadin, Komunikazio Zerbitzua arautzeko Baldintza Teknikoen Agiri hau 2024ko abenduaren 23an emandako dekretu bidez onartutakoa dela.

Bergaran, sinadura elektronikoaren datan.

BEHIN-BEHINEKO IDAZKARIA

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE RIGE EL PROCEDIMIENTO ABIERTO
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN DEL
AYUNTAMIENTO DE BERGARA**

1.- OBJETO

El objeto del contrato es la prestación del servicio de comunicación del Ayuntamiento de Bergara. De acuerdo con lo que se desarrolla a continuación, la adjudicataria establecerá la estrategia de comunicación y llevará a cabo la comunicación tanto interna como externa.

2.- FUNCIONES

Las tareas del/de la Responsable de Comunicación pueden dividirse en dos bloques:

- Estrategia, asesoramiento y plan de comunicación
- Comunicación interna y externa

ESTRATEGIA, ASESORAMIENTO Y PLAN DE COMUNICACIÓN: deberá encargarse de la estrategia de comunicación en el marco de la gobernanza de los recursos públicos y del bienestar de la ciudadanía. Así, se prevén las siguientes funciones concretas:

- a. Llevar a cabo el **Plan de Comunicación** del Ayuntamiento de Bergara, para dinamizar la comunicación del Ayuntamiento de Bergara. Así, la adjudicataria deberá elaborar el Plan Anual de Gestión de la Comunicación junto con los/as responsables políticos y técnicos del Ayuntamiento.
- b. Definir las acciones a llevar a cabo y los objetivos anuales a cumplir dentro del plan de comunicación, en base a las líneas estratégicas de la organización.
- c. Elaborar un manual de protocolos de comunicación que contemple, entre otras, imágenes corporativas municipales, lenguaje, criterios lingüísticos, criterios de género, estilo, competencia comunicativa, pautas de protección de datos...
- d. Diseñar e implantar estrategias de comunicación e información (relacionándose con diferentes medios de comunicación, ciudadanía, agentes sociales, etc., con especial atención al desarrollo de estrategias a nivel local).
- e. Difundir la información necesaria para integrar los contenidos del plan de comunicación en la actividad municipal. Cuidar que se respeten esos contenidos y formular propuestas para su desarrollo. Al mismo tiempo, responsabilizarse de que se tengan en cuenta en las diferentes actividades comunicativas que se realicen por parte del Ayuntamiento, realizando las correcciones necesarias.
- f. Coordinar la estrategia de comunicación, es decir, impulsar, desarrollar y controlar todas las estrategias a desarrollar: interlocución con el personal técnico, representantes políticos, y la adjudicataria encargada del desarrollo y diseño de la página web.

- g. Dinamización de la **mesa de comunicación**: determinar las personas participantes y la frecuencia de las reuniones de la mesa de comunicación, y encargarse, asimismo, de la dinamización de la mesa en general (convocatoria, orden del día, acta).
- h. Identificar los contenidos de interés cara a la comunicación tanto interna como externa.
- i. Coordinar las actividades comunicativas y definir los criterios de comunicación con las subcontratas municipales.

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA: en base a las líneas marcadas por el plan de comunicación municipal (en proceso de actualización), responsabilizarse de la comunicación, tanto hacia la ciudadanía como a nivel interno del ayuntamiento, entre otras:

- j. Según indica el Plan de Comunicación, coordinarse, recoger información, elaborarla y, teniendo en cuenta los criterios acordados con los responsables políticos y técnicos del Ayuntamiento de Bergara (tiempo, cantidad, tono, canal...), realizar la comunicación en diferentes soportes (notas de prensa, cartas, reportajes...).
- k. Gestionar los contenidos de las páginas web municipales, elaborar las noticias, agendas e información y realizar el seguimiento y control.
- l. Asesoramiento sobre necesidades de comunicación y nuevos canales. Asesorar en el uso de las posibilidades de comunicación y participación que ofrecen las redes sociales (Facebook, Youtube, Twiter, Instagram...). También la gestión de las mismas, la presencia activa, la interacción y la respuesta a la ciudadanía. Asimismo, garantizar la monitorización de las redes sociales y la escucha activa de las reacciones de la gente. Evaluación periódica y control estadístico.
- m. Gestión de las relaciones con los medios de comunicación: preparación, convocatoria y seguimiento de ruedas de prensa y eventos (realización de convocatorias, redacción del guión, redacción de comunicados, notas de prensa, entrevistas o informes para los medios de comunicación) y relación con los medios de comunicación, especialmente con los locales y transmisión de información.
- n. Observar y analizar todo lo que se publique en prensa (analógica y digital) sobre el Ayuntamiento y su actividad municipal; e informar al responsable técnico-político de comunicación y, en su caso, colaborar en la planificación de las respuestas.
- O. Participar activamente en los procesos participativos que se lleven a cabo tanto con la participación ciudadana como con el personal y representantes políticos municipales, y satisfacer las necesidades comunicativas que de ellos puedan derivarse.

- p. Gestión de la comunicación en situaciones de crisis.
- q. Asesorar, elaborar el contenido y diseño de los proyectos y acciones del Ayuntamiento de Bergara para su difusión, tanto en soporte analógico como digital.
- r. Creación de vídeos y diseño de soportes municipales sobre la actividad municipal: carteles, revistas municipales (se prevé la realización de dos ejemplares al año)...
- s. Realizar las adaptaciones necesarias para que los contenidos definidos en la Ley 19/2013 (de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno) y demás normativas aplicables, sean comprensibles y atractivos en materia de publicidad activa.
- t. Evaluación y seguimiento de la comunicación interna municipal.
- u. Teniendo en cuenta la evaluación de la comunicación interna municipal, elaborar propuestas de mejora y planificar su ejecución y llevarla a cabo (especificando actividades, responsables y plazos).
- v. Supervisión y difusión de la imagen corporativa y, en su caso, propuesta de medidas correctoras. Desarrollar una estrategia de promoción y acercamiento de la imagen corporativa a la ciudadanía; así como desarrollar una estrategia para ofrecer el servicio a la ciudadanía.
- w. Participar en el sistema de gestión de los procesos municipales y participar activamente en el proceso de comunicación. Asesoramiento en el diseño del proceso, asumiendo las funciones propias de responsable del proceso y asesorando en la designación de participantes.
- x. Creación y difusión del Boletín Interno del Ayuntamiento.
- y. Elaboración y difusión del plan de acogida del personal laboral y representantes políticos. Revisión y propuesta de mejora del plan de acogida. Crear una dinámica que integre la cultura corporativa, la estructura, los retos y la visión del Ayuntamiento de Bergara, así como el conocimiento para el desempeño de sus funciones.
- z. Desarrollo de la intranet. Análisis y aplicación de la Intranet. Analizar la necesidad de Intranet para fomentar las comunicaciones, los flujos de información, la participación y la colaboración entre el personal del Ayuntamiento y, en su caso, canalizar su desarrollo; presentarlo a los/las trabajadores/as, ofrecerles formación y hacer un seguimiento.

3.- COORDINACIÓN Y METODOLOGÍA

En el desarrollo de sus funciones, la adjudicataria tendrá en cuenta que el público principal es la **ciudadanía**, adaptando a la misma los contenidos y el estilo de escritura.

En este sentido, la adjudicataria estará obligada a atender las reclamaciones y quejas que puedan formularse por terceros en relación con el objeto del contrato, previa coordinación con el/la técnico o representante político que realice el seguimiento del mismo.

En relación con los derechos de la ciudadanía, en el ejercicio del servicio de comunicación deberá garantizar los derechos al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen personal, tanto de la ciudadanía como de los/las trabajadores/as del ayuntamiento, especialmente de los/las menores. En ningún caso podrán utilizarse imágenes, fotografías o diseños que impliquen responsabilidad legal por la utilización de imágenes, fotografías o diseños.

En materia de confidencialidad y **protección de datos de carácter personal**, los datos y otras informaciones que la adjudicataria conozca en el seno del servicio serán confidenciales, debiendo guardar su identidad y secreto. Únicamente utilizará los datos de carácter personal estrictamente necesarios, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales. La adjudicataria deberá guardar la confidencialidad y el respeto a la protección de los datos personales tratados en el seno del servicio más allá de la finalización del contrato.

En cuanto a la **propiedad** del contenido y material generado en el servicio de comunicación, el Ayuntamiento de Bergara se reserva, con carácter exclusivo e indefinido, los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación que puedan desarrollarse en la ejecución del contrato. Así, todos los derechos de propiedad intelectual y "copyright" que puedan derivarse de las obras de comunicación serán exclusivos del Ayuntamiento de Bergara.

En cuanto al **seguimiento** del servicio, se trabajará bajo la supervisión de un/una técnico o representante político designado al efecto por el Ayuntamiento, manteniendo una comunicación permanente. A petición de quien realice el seguimiento, se podrá solicitar en el plazo de un mes una relación de los trabajos realizados.

Teniendo en cuenta la naturaleza de los trabajos a realizar y las limitaciones impuestas por las normas aplicables al Ayuntamiento, la adjudicataria **no tendrá derecho pleno a exclusividad** para la realización de los mismos, por lo que, si fuera necesario, el Ayuntamiento podrá solicitar servicios similares (procesos participativos, campañas concretas, producción determinada) a otros organismos o empresas, siempre que no puedan encuadrarse dentro de la dedicación definida.

4.- RECURSOS HUMANOS

En cuanto a la organización y **medios materiales**, la adjudicataria dispondrá de los elementos y materiales necesarios para la correcta ejecución del servicio (ordenador, programas informáticos de edición). La adjudicataria será responsable de la correcta utilización de los elementos informáticos, redes, materiales o cualquier otra infraestructura municipal que pueda ponerse a disposición del contrato.

En materia de **recursos humanos**, la empresa deberá contar con personal suficiente para las tareas necesarias para la ejecución del presente contrato. Al menos deberá contar con el siguiente grupo de trabajo:

a. Una persona asesora/coordinadora de la estrategia de comunicación: licenciada/Grado/Diplomada con nivel de euskera C2. Deberá tener al menos 3 años de experiencia en la prestación de servicios similares.

b. Un/a diseñador/a gráfico/a: técnico superior en Diseño Gráfico o equivalente con nivel de euskera C1 y 3 años de experiencia.

C. Un/una responsable del Gabinete de Comunicación: licenciada en Ciencias de la Comunicación/Grado (o equivalente) con nivel de euskera C2. Deberá tener al menos 3 años de experiencia en la prestación de servicios similares.

En cuanto a la **dedicación**, la adjudicataria tendrá una dedicación de 30 horas semanales para la prestación del servicio descrito, de las cuales al menos 24 horas serán las correspondientes a la responsabilidad del gabinete de comunicación, de atención presencial en el propio Ayuntamiento, en horas y días previamente acordados con el Ayuntamiento. Estas horas se dedicarán principalmente a reuniones en torno al proceso comunicativo (con el/la responsable político de comunicación, jefes/as de comisiones o servicios, técnicos municipales) y a la dinamización de la comunicación externa e interna. Durante el tiempo no presencial, deberá estar a disposición del Ayuntamiento en horario mínimo de 10:00 a 13:00 horas por teléfono y e-mail, o en cualquier otro modo acordado. Durante el periodo vacacional (21 días de mediados de agosto, 7 días de Navidad y 7 días de Semana Santa, incluidos los festivos oficiales), se deberá garantizar la atención de los servicios mínimos, favoreciendo el uso racional de los recursos tecnológicos.

Este equipo humano trabajará de forma coordinada para la ejecución de los servicios a prestar en tiempo y forma. Asimismo, deberán dominar las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco oralmente y por escrito.

5.- REQUISITOS LINGÜÍSTICOS

Esta contratación se halla sujeta obligatoriamente al régimen de doble oficialidad lingüística establecido por el Estatuto de Autonomía del País Vasco en su artículo 6º y regulado por la Ley Básica 10/1982, de 24 de noviembre, de Normalización del Uso del Euskera, y por la normativa que la desarrolla. Entre ellas, la recogida en el Decreto 179/2019, de 19 de noviembre, y en el plan de normalización del uso del euskera aprobado por el Ayuntamiento de Bergara y aprobado por el Pleno el 22/05/2023.

Tomando como referencia todo ello, en la presente contratación, en relación con el euskera se deberán tomar en cuenta los siguientes criterios:

Requisitos a cumplir por el personal prestatario del servicio

El personal que preste el servicio deberá garantizar, en lo que a su competencia lingüística en euskera se refiere, unas condiciones similares a las que serían exigibles al Ayuntamiento de Bergara. Por ello, dada la naturaleza de los servicios a prestar, **el/la asesor/a-coordinador/a y la persona responsable del gabinete de comunicación**

deberán acreditar la competencia lingüística en euskera nivel C2 y el/la diseñador/a gráfico/a el nivel C1.

La empresa contará con un plazo de 10 días hábiles desde la adjudicación provisional para acreditar que las personas que van a prestar el servicio cuentan con la capacitación lingüística de euskera exigida.

La acreditación de la competencia de euskera podrá hacerse de las dos maneras siguientes:

- Presentación de un documento que acredite que la(s) persona(s) que prestará(n) el servicio tiene(n) la competencia lingüística exigida.
- Realización de la prueba que determine el Ayuntamiento de Bergara.

Así mismo, en caso de que, tras contratar a la empresa, se incorporen nuevas personas para la prestación del servicio, estas también deberán acreditar su competencia lingüística en euskera.

En caso de que las personas propuestas por la empresa adjudicataria para la prestación del servicio establecido en el presente pliego no cumplieran las condiciones mencionadas en este apartado así como las del apartado anterior (recursos humanos), la empresa adjudicataria deberá presentar otras personas candidatas para la prestación del servicio, que serán así mismo sometidas a las pruebas pertinentes, y, en caso de que tampoco las superen, el ayuntamiento podrá rescindir el contrato, sin que la empresa adjudicataria pueda reclamar derecho a indemnización alguna y, además, con pérdida de la fianza definitiva.

Uso de la lengua

La lengua de trabajo habitual en el ayuntamiento es el euskera, de modo que las relaciones entre la empresa contratada y el ayuntamiento se serán en euskera, tanto las orales como las escritas.

El trabajo deberá desarrollarse en euskera o bilingüe (euskera y castellano), de acuerdo con los criterios fijados en el Plan de Uso del euskera del Ayuntamiento. El/La técnico/a municipal responsable de la contratación o el/la responsable político/a correspondiente, junto con el/la técnico/a del Servicio de Euskera, informará a la empresa de otros criterios para impulsar el uso del euskera.

Los documentos (o audios) que se precisen en euskera y castellano serán traducidos por la propia empresa. Y cuando haya dudas se hablará con el/la responsable político o con el Servicio de Euskera del Ayuntamiento.

Criterios generales de uso del euskera:

Las comunicaciones internas al Ayuntamiento (tanto orales como escritas) serán en general en euskera (reuniones, informes, cursos de formación, boletín interno, Intranet...). En cualquier caso, en colaboración con el Servicio de Euskera, también se estudiarán vías para que los/as trabajadores/as municipales que no sepan euskera puedan entender esta información.

Paisaje lingüístico e imagen corporativa. En general será en euskera y, cuando se considere necesario, se utilizará el euskera y un pictograma, o se escribirán en bilingüe, pero en caso de ser bilingüe se dará prioridad al euskera.

Comunicación externa: noticias, ruedas de prensa, reuniones abiertas, revista municipal...



Contenidos de páginas web: noticias temporales,...

Cuando las personas destinatarias del mensaje sean vasco-parlantes, la información se facilitará en euskera, y cuando la información sea general, en euskera y castellano, priorizando el euskera.

Las redes sociales se alimentarán generalmente en euskera. Y cuando sea necesario en bilingüe, dando prioridad al euskera.

Relaciones con medios de comunicación y ciudadanía: ruedas de prensa, noticias, revista municipal, reuniones abiertas,...

A nivel oral

Las primeras palabras serán siempre en euskera y la actitud será proactiva.

Cuando se trate de un grupo de destinatarios/as, se estudiarán las diferentes opciones para impulsar el uso del euskera, junto con el/la responsable municipal correspondiente:

- Las ruedas de prensa serán en euskera en general.
- En el caso de creación de audiovisuales (vídeos...) se realizarán en euskera o euskera y castellano, priorizando el euskera.
- En las actividades en las que participe la ciudadanía se estudiará previamente el uso del idioma: si se puede hacer íntegramente en euskera, una en euskera y otra en castellano, si hay que inscribirse previamente se preguntará "¿entiendes euskera?", y por lo menos se asegurará de que los mensajes iniciales y finales se emiten en euskera...

En general, cuando en las presentaciones y reuniones con la ciudadanía todos sean vasco-parlantes, todo será en euskera. Y en el caso de que algunas personas participantes no entiendan el euskera, se analizarán otros recursos para asegurar la comprensión dentro de la organización de la actividad (traducción simultánea, soporte escrito en bilingüe, resúmenes en castellano...). **Los documentos que se precisen en dos idiomas los preparará la empresa, pero en caso de necesitar traducción simultánea, el Ayuntamiento se hará cargo.**

Trabajos escritos

Las relaciones con todas las personas que entiendan el euskera se procurará que sean exclusivamente en dicha lengua, y con el resto de personas en euskera y en castellano, dando prioridad al euskera.

A la hora de enviar noticias a los medios de comunicación se canalizarán generalmente en euskera.

La revista municipal también será principalmente en euskera, pero se analizarán los criterios concretos con el/la responsable municipal correspondiente o con el Servicio de Euskera.

Calidad del euskera

Se deberá garantizar la calidad del euskera utilizado (su corrección, comprensión...), tanto a nivel oral como escrito. Ante cualquier duda sobre el uso de la lengua, el Servicio Municipal de Euskera facilitará el asesoramiento necesario.

Seguimiento del uso del idioma:

El servicio municipal promotor de la contratación de los servicios realizará el seguimiento del cumplimiento de los criterios lingüísticos, de igual modo que con el resto de condiciones,

Para ello, la persona responsable de la empresa incluirá en el informe de servicio que presentará periódicamente al Ayuntamiento los datos relativos al idioma. Por ejemplo: en qué idiomas se han difundido las noticias en las webs y en las redes sociales, en qué idiomas se han celebrado los actos públicos ... Y lo comunicará al Servicio Municipal de Euskera para que, en caso necesario, proponga las medidas correctoras necesarias.

6.-CRITERIOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La empresa adjudicataria deberá cumplir las obligaciones establecidas en la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales y en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, en materia de coordinación de actividades empresariales.

De conformidad con la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, se deberá presentar la siguiente documentación de cumplimiento en materia preventiva:

a) Antes de la firma del contrato y del inicio de la prestación del servicio:

I. Documentos de la empresa:

- Listado del personal que va a prestar sus servicios al Ayuntamiento de Bergara (DNI, nombre, apellidos y calificación profesional).

II. Documentación del personal:

- Certificados de formación e información de los/as trabajadores/as (sobre su puesto de trabajo, artículos 18 y 19 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales).
- Certificado de aptitud médica del personal interviniente.
- Permisos de trabajo para la utilización de equipos, máquinas y herramientas de trabajo (en caso de que sea necesario su uso).
- Certificado de que el personal de la empresa contratada ha recibido la información de los riesgos laborales y las medidas de prevención y de emergencia en relación a las actividades que se llevarán a cabo en el local donde presten el servicio.

b) Una vez iniciada la actividad y durante su ejecución, la empresa adjudicataria estará obligada a:

- Seguir las instrucciones del Ayuntamiento de Bergara en materia de prevención.
- Trasladar al personal la información y las instrucciones recibidas del Ayuntamiento de Bergara.

- Colaborar con el personal municipal en las tareas de prevención y, en especial, en las emergencias.
- Comunicar cualquier cambio relevante en materia preventiva a lo largo de la actividad.
- Comunicar al Ayuntamiento de Bergara los accidentes laborales sufridos durante la ejecución del servicio contratado, tanto si se producen como consecuencia de actividades concurrentes, como los daños causados a la propiedad.
- Informar de forma inmediata de cualquier situación de emergencia que pueda afectar a la seguridad y salud del personal trabajador que se encuentren en el centro de trabajo.
- Informar sobre las normas de seguridad e instrucciones de trabajo en el caso de actividades legalmente consideradas peligrosas.
- Cualquier otra actividad que contribuya al cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.

El ayuntamiento estará facultado para exigir a la adjudicataria, en cualquier momento de la ejecución del contrato, la documentación acreditativa anteriormente mencionada

La empresa adjudicataria dispondrá de un plazo de 10 días hábiles –contados a partir del día hábil siguiente a la recepción del requerimiento– para presentar dicha documentación.

Bergaran, sinadura elektronikoaren datan.

Zerbitzu Orokorretako eta Kontratazioko Teknikaria

Aritz Oteiza Lasagabaster

DILIGENCIA: Para hacer constar que este pliego de condiciones técnicas para la ejecución del servicio de comunicación ha sido aprobado mediante decreto emitido el día 23 de diciembre de 2024.

En Bergara, a la fecha de la firma electrónica.

LA SECRETARIA ACCIDENTAL