PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Asistencia técnica para la gestión de web, redes sociales, incluida analítica, y marketing online de Ihobe S.A.

Nº DE EXPEDIENTE: 1617

ANTECEDENTES

Ihobe es la Sociedad Pública de Gestión Ambiental del Gobierno Vasco. Con el fin de transferir conocimiento y dar a conocer los resultados de su actividad, esta sociedad pública utiliza principalmente sus páginas web, redes sociales y acciones de marketing online como herramientas de comunicación con los diferentes agentes a los que quiere dirigirse.

La presencia de Ihobe en Internet —web y redes sociales, principalmente— se despliega a través de su propia marca, así como a través de otras que son gestionadas también de forma integral desde Ihobe como son el Basque Ecodesign Center, el Basque Circular Hub, la red Udalsarea 2030 la red Ekoetxea y el Órgano de Coordinación de los Residuos Urbanos-OCRU). Además de estas marcas, existen otras que, de manera excepcional y estacional, también se gestionan a través de Ihobe como la Semana del Clima y la Energía de Euskadi ASTEKLIMA, el Congreso de Protección del Suelo Euskadi SOILUZIOAK o el congreso Basque Circular Summit, entre otas; así como otras que pudieran surgir en el transcurso de este contrato. Las URLss de las mencionadas marcas son: www.ihobe.eus, www.basqueecodesigncenter.net, www.basquecircularhub.eus, www.ocru.net, www.udalsarea2030.eus, www.ekoetxea.eus, www.basquecircularsummit.eus y www.asteklima.eus.

Todas estas marcas asociadas a Ihobe, junto con los diferentes canales de comunicación a través de los cuáles Ihobe se dirige a los agentes finales, requieren una planificación y coordinación exhaustiva entre gestores de todas estas herramientas comunicativas y las personas responsables de las áreas de comunicación y digitalización de Ihobe, y deben atender también a las directrices marcadas por la estrategia de la presencia en Internet de Ihobe, siguiendo nuevas y efectivas tendencias que puedan llevar a cabo otras entidades similares.

Todo este trabajo se hace especialmente relevante debido a que, en el contexto actual, la comunicación en todas sus vertientes, debido a su abundancia y dinamismo, se convierte en una herramienta imprescindible para todas las organizaciones.

Por otro lado, Ihobe cuenta con unas directrices para la elaboración de una estrategia de digital, cuya definición y despliegue se prevé para mediados o finales del presente ejercicio. Una vez elaborada esta estrategia digital, las acciones integradas en el presente pliego deberán estar alineadas con su despliegue. Adicionalmente, se está desarrollando una estrategia de despliegue de productos/servicios de Ihobe, por lo que todas las acciones derivadas de este trabajo deberán estar coordinadas, además de con este trabajo, con la propio Plan Estratégico de Ihobe 2024-2028.

Por último, a lo largo del presente ejercicio se prevé el desarrollo de la arquitectura y contenido de una nueva web www.ihobe.eus basada en el CMS Drupal.

OBJETO DEL TRABAJO

Esta licitación tiene por objeto contratar la prestación de servicios para la planificación, coordinación, ejecución y analítica de acciones de comunicación en Internet de Ihobe, Sociedad Pública de Gestión

Ambiental del Gobierno Vasco, principalmente centradas en la gestión de sus páginas web, redes sociales, boletines electrónicos y comunicaciones online, y analítica y posicionamiento web.

Este trabajo deberá conseguir la máxima optimización comunicativa de los mensajes que se quieran transmitir por parte Ihobe hacia los agentes diana definidos.

El presente pliego recoge los siguientes lotes independientes de adjudicación, donde cada empresa licitadora podrá presentar ofertas independientes a los lotes que considere oportunos. Cada entidad no podrá presentar más de una proposición a cada uno de los lotes al que opte:

- **LOTE 1:** Asistencia técnica para el mantenimiento, actualización gestión de contenidos y analítica digital de las **páginas webs operadas por Ihobe**
- **LOTE 2:** Asistencia técnica para la gestión, dinamización y analítica de la presencia de Ihobe en **redes sociales**
- **LOTE 3:** Asistencia técnica para el diseño y despliegue de actuaciones de **marketing online** para Ihobe

ALCANCE DEL TRABAJO

El alcance de cada uno de los lotes mencionados en el punto anterior es:

- **LOTE 1:** Asistencia técnica para el mantenimiento, actualización gestión de contenidos y analítica digital de las **páginas webs operadas por Ihobe**

Este lote incluirá la actualización continuada de los **contenidos** de las siguientes webs: www.ihobe.eus, de forma prioritaria, así como www.basquecircularhub.eus, www.basqueecodesigncenter.net y www.ocru.net. Además, coordinará los contenidos que se publiquen en otras webs de Ihobe cuya actualización no se incluye dentro de esta tarea, como son, www.udalsarea2030.eus, www.ekoetxea.eus y otras nuevas que puedan surgir, asociadas a eventos organizados por Ihobe S.A.

Este lote incluirá la **gestión integral de contenidos** estáticos de las diferentes webs, así como el resto de información más dinámica como noticias, eventos o publicaciones. Incluirá tanto la revisión y corrección del contenido actual, así como la creación de nuevos contenidos y la edición del material necesario para su publicación en web (imágenes, videos, textos…). También incluirá la definición y desarrollo de nuevas secciones, páginas y otras actuaciones que supongan mejoras funcionales de las webs y que repercuta en una mejor y más ágil web para el usuario y usuaria final.

Incluirá también la **gestión y seguimiento de las incidencias** que puedan surgir en las diferentes webs, así como la coordinación general con Ihobe y el resto de los lotes que forman el presente pliego y/u otras entidades proveedoras de Ihobe cuyos servicios impacten de manera directa o indirecta en la presencia en Internet de la sociedad pública.

Las webs www.ihobe.eus, www.basqueecodesigncenter.net y www.ocru.net son **trilingües** (euskera, castellano e inglés), por lo que el contenido que vaya a incluirse finalmente en las webs será planteado, además desde su perspectiva técnica y comunicativa, desde el punto de vista lingüístico, pudiendo haber contenido diferente en la versión inglés, respecto a la versión castellano-euskera. La traducción de los contenidos a los diferentes idiomas no estará incluida en el presente lote, asumiendo Ihobe la tarea de traducción y su coste.

También incluirá un servicio de **detección de buenas, nuevas y efectivas tendencias** de comunicación de otros sitios webs que podrían ser replicados o servir de inspiración para Ihobe.

El presente lote se encargará de realizar la **medición/analítica** de las webs objeto de este lote, asegurando conocer su estado de una forma real, fiable y trazable, que permita la comparativa con otros agentes. Esta tarea, incluye también la adopción de medidas necesarias para la mejora del rendimiento y del **posicionamiento web** de cada una de las páginas webs analizadas de acuerdo con los análisis realizados.

En concreto, la prestación de servicios de seguimiento y gestión del plan y de las acciones de comunicación digital consiste en las siguientes tareas:

- Revisión y mejora de la actual metodología de medición/analítica de la presencia de Ihobe en internet para asegurar la medición y gestión operativa en páginas web, redes sociales, resultados de búsqueda mostrados y anuncios y cualquier otro formato de pago,
- Medición y evaluación de la efectividad de la comunicación digital en sus diferentes formatos y canales, principalmente en los soportes webs.
- Analítica web mediante reportes periódicos de actividad. Definición y seguimiento de indicadores y evolución de estos.
- Mejora del posicionamiento en buscadores. (SEO)
- Propuesta de mejoras evolutivas para todos los soportes digitales objeto de este concurso.

El Lote 2 relativo a la gestión de redes sociales incluirá también su propia analítica, por lo que este lote se encargará también de asegurar la coordinación con los otros dos lotes que forman el presente pliego, para asegurar un despliegue de todas las acciones de forma coordinada y coherente.

- **LOTE 2: Asistencia técnica para la gestión, dinamización y analítica de la presencia de Ihobe en redes sociales**

El presente lote incluye la **gestión y dinamización** continuada de los siguientes perfiles en las siguientes redes:

- Canales de X: @ihobe_eus, @Udalsarea2030
- Página de Facebook: @ihobe.eus
- Perfil de empresa en Instagram: @ihobe_eus
- Perfil de empresa en Threads: @ihobe_eus
- Páginas de Linkedin: https://www.linkedin.com/company/ihobe
  https://www.linkedin.com/company/udalsarea2030
- Youtube: https://www.youtube.com/user/ihobenet
  https://www.youtube.com/user/udalsarea21
- Flickr: https://www.flickr.com/photos/ihobe/
- Spotify: https://open.spotify.com/show/3BGMGnzmA4sAuL9pbfJdgb?si=zfDOvesFRwKY4ukoSllg_Q
- iVoox: Ihobe podcast - Podcast en iVoox
- Así como otros perfiles en redes sociales que puedan crearse a raíz de eventos u otras iniciativas temporales.

Las publicaciones mínimas aproximadas a realizar son:

  - Facebook: 8-10 semanales.
  - X: 10-12 semanales.
  - Threads: 10-12 semanales

- Instagram: 8-10 semanales.
- LinkedIn: 10-12 semanales
- El resto de las redes según las necesidades de cada momento, incluyendo la actualización de contenido audiovisual en redes como Flickr, Youtube, Spotify, Ivoox, en función de la actividad de la empresa y los eventos de carácter temporal que puedan requerir una planificación específica.

También incluirá el diseño y creación de contenidos audiovisuales y multimedia necesarios para publicar en los mencionados perfiles, así como la canalización y/o respuesta de preguntas y consultas recibidas en cada uno de ellos.

Así mismo, se incluye en esta tarea el **análisis** de la comunidad que sigue los canales y del impacto de la actividad realizada en redes sociales, con reportes periódicos al equipo de comunicación de Ihobe encargado de su gestión.

En cuanto a los idiomas de publicación, las redes sociales de Ihobe son bilingües y las publicaciones se realizarán en los dos idiomas oficiales euskera y castellano. En menor medida, también ser realizarán publicaciones en inglés en algunas de las redes. La traducción de los contenidos a los diferentes idiomas no está incluida en el presente lote, asumiendo la empresa adjudicataria la tarea de traducción y su coste.

Este lote incluye el diseño y creación de contenidos multimedia adaptados a los diferentes perfiles, así como la gestión, bajo la directriz de Ihobe y/o respuesta a preguntas y consultas realizadas en los mismos.

Así mismo, se incluye en esta tarea el **análisis** de la comunidad que sigue los canales y del impacto de la actividad realizada en redes sociales y la elaboración de un **manual de recomendaciones para la publicación de contenidos corporativos en RRSS dirigido a las personas de Ihobe para uso individual** con una **jornada de presentación del** mismo al personal de Ihobe.

En cuanto a idiomas, las redes sociales de Ihobe son bilingües y las publicaciones se realizarán en los dos idiomas oficiales (euskera y castellano), pudiendo requerirse también en algún caso la publicación en inglés u otros idiomas. La traducción de los contenidos a los diferentes idiomas no estará incluida en el presente lote, asumiendo Ihobe la tarea de traducción y su coste.

- **LOTE 3: Asistencia técnica para el diseño y despliegue de actuaciones de marketing online para Ihobe**

Este lote incluirá las acciones relativas al **envío masivo de boletines, invitaciones y otros contenidos a los grupos diana** que previamente haya definido el propio Ihobe. Estas acciones se llevarán a cabo a través de la herramienta comercial adquirida por Ihobe para acciones de marketing online, Active Campaign. Ihobe dará acceso a la herramienta a la entidad adjudicataria para proceder a la ejecución de este lote.

De forma orientativa, la actividad de este lote de forma anual será:

- 36 envíos de boletines/anuales
- 70 eventos/año (tener en cuenta posibles refuerzos en las inscripciones y envíos posteriores para informar sobre la disponibilidad de presentaciones y/o encuestas)
- 50 envíos de otros contenidos/año

Las tareas a realizar en el presente lote son:

- Diseño y mantenimiento y desarrollo de las plantillas que se definan desde el área de comunicación corporativa de Ihobe. predefinido.
- Apoyo en la gestión de la base de datos incluida en la herramienta AC.
- Maquetación de los contenidos de cada uno de los envíos.
- Gestión de envíos inmediatos o programados
- Seguimiento del impacto de los envíos realizados y acciones de refuerzo y de mejora.

En cuanto a los idiomas, la publicación de estos envíos podrá ser bilingüe (euskera y castellano), solo en euskera, solo en castellano o solo en inglés. La gestión y costes de las traducciones serán asumidas por Ihobe.

Por otro lado, esta tarea incluirá la **optimización de uso de la propia herramienta** con el objeto de ir progresivamente perfilando los intereses de las personas usuarias y conseguir una base de datos de calidad y actualizada. La empresa adjudicataria deberá proponer acciones que, junto con los seguimientos de las campañas, se consiga una mayor interacción entre la clientela y el propio Ihobe.

Este lote prestará especial atención al cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales**.**

DEFINICIÓN DE FASES Y TAREAS DEL PROYECTO

Las fases y tareas de los diferentes lotes son las siguientes:

LOTE 1: ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN GESTIÓN DE CONTENIDOS Y ANALÍTICA DIGITAL DE LAS **PÁGINAS WEBS OPERADAS POR IHOBE**

- **Tarea 1: Actualización de contenidos**

Este lote incluye la generación y gestión de contenidos en www.ihobe.eus y las otras webs que se gestionan, simultáneamente, desde el gestor multiplataforma de Ihobe. Estas otras webs son www.basquecircularhub.eus, www.basqueecodesigncenter.net y www.ocru.net.

Estos contenidos destacarán lo más estratégico en cada momento, incluyendo nuevos contenidos e implementando cambios que mejoren la experiencia de las personas usuarias, para que el sitio web corporativo de Ihobe sea moderno y ofrezca su contenido de interés de forma estéticamente atractiva.

Además, la asistencia técnica podrá proponer el reordenamiento actual de determinados contenidos si esto pudiera repercutir en un mejor uso de la web por parte las personas usuarias, o en un mejor posicionamiento de las webs.

Estos contenidos podrán ser estáticos de las diferentes webs, así como información más dinámica como, por ejemplo, noticias, eventos o publicaciones.

La tarea consiste en redactar, maquetar, publicar, o eliminar si fuera necesario, el contenido que previamente haya sido definido por Ihobe para cada una de las webs, para conseguir que estén actualizadas, y sean atractivas y prácticas para las personas usuarias con el fin de conseguir un mayor reconocimiento y notoriedad en los ámbitos ambientales en los que Ihobe trabaja.

De forma simultánea a esta tarea, se irá revisando el contenido íntegro de la web www.ihobe.eus para asegurar que su contenido, tanto en texto como en imágenes, incorpora la perspectiva de género y la aplicación de las políticas lingüísticas aplicables.

Estas acciones atenderán las directrices marcadas por la estrategia de digital de Ihobe y a las directrices marcadas por el departamento de digitalización de Ihobe para asegurar un uso de las webs ágil. Se pondrá especial hincapié en que el contenido subido a las webs esté optimizado para que, manteniendo el atractivo de la web, no repercuta en la velocidad de navegación de las webs. Además de las directrices que fije el departamento de digitalización de Ihobe, se asegurará que todas las imágenes subidas a las webs respeten el tamaño y los formatos (webp o avif) más adecuados para conseguir este propósito.

Esta tarea coordinará los contenidos que, desarrollándose de forma independiente al presente pliego, se publiquen en otras webs del universo Ihobe como www.ekoetxea.eus y www.udalsarea2030.eus, www.asteklima.eus u otras nuevas que puedan surgir, asociadas a eventos organizados por Ihobe S.A.

Este servicio incluye la planificación y actualización regular de la página de inicio de www.ihobe.eus, al menos una vez por semana, para garantizar el interés y la actualidad del escaparate web de esta sociedad pública. Para la consecución de este trabajo, la empresa adjudicataria deberá ser capaz de diseñar banner u otros elementos web que resulten necesarios.

La asistencia técnica tendrá en consideración dentro de esta tarea la posible migración al nuevo gestor de contenidos (Druppal).

Finalmente, esta tarea identificará también aquellas acciones de mejora de la web, en cuanto a contenido y operativa, que permitan una más intuitiva y ágil navegación por las diferentes webs de Ihobe.

- **Tarea 2: Gestión y seguimiento de incidencias**

Esta tarea llevará a cabo la gestión y seguimiento de las incidencias con el servicio informático responsable del gestor multiplataforma, las plataformas internas de ihobe SIC y GCW (para la publicación de su biblioteca de publicaciones y de contenidos estáticos) o las nuevas herramientas que se implementen para la gestión web de www.ihobe.eus. Esta tarea se encargará, por tanto, de detectar posibles incidencias en las diferentes páginas web, cualquiera que sea su naturaleza, y su posterior gestión y seguimiento para asegurar su resolución.

Si estas incidencias pueden ser resueltas por la propia asistencia técnica, se resolverán de forma directa y se comunicarán a Ihobe en el informe mensual de actividad. El resto de las incidencias que no puedan resolverse por la asistencia técnica, se trasladarán a Ihobe a través de la vía definida por el departamento de digitalización de Ihobe para el reporte y posterior resolución de estas incidencias.

En cualquier caso, la asistencia técnica llevará a cabo un registro de todas las incidencias para poder así realizar el seguimiento oportuno y asegurar su resolución en el tiempo preciso que la gravedad de la incidencia requiera.

- **Tarea 3: Analítica de presencia en web y propuesta de mejora**

La asistencia técnica revisará el actual sistema de analítica de presencia digital de Ihobe, y realizará las propuestas de mejora que considere oportunas, con el objetivo de poner obtener el máximo aprovechamiento al respecto.

La ejecución del procedimiento deberá permitir realizar este análisis de forma real, fiable y trazable y pueda permitir a su vez la comparabilidad con otros agentes similares externos. Esta medición deberá permitir también no solo conocer las estadísticas de uso y el comportamiento del usuario o usuaria, sino también establecer conclusiones para la elaboración de un plan de mejora de posicionamiento web y mejor uso de las webs de Ihobe.

Para este trabajo se deberá identificar cuáles son las alternativas existentes para poder realizar este análisis, tanto a través de herramientas internas establecidas por Ihobe, como a través de herramientas comerciales. Se indicarán los pros, los contras, la periodicidad con la que realizar las mediciones y las implicaciones que puede suponer cada una de las opciones para que desde Ihobe se pueda tomar la decisión al respecto.

Tras esta revisión, la asistencia técnica procederá a llevar a cabo la analítica de forma periódica, tal y como se haya establecido en el procedimiento. Con la periodicidad que se haya establecido, pero como mínimo de forma mensual, la asistencia técnica reportará los resultados de la medición centrada en los elementos web de Ihobe, así como las propuestas de mejora para avanzar en el posicionamiento relativo a la presencia digital de Ihobe.

Este trabajo incluirá el análisis de las necesidades SEO-Search Engine Optimization (optimización para motores de búsqueda) y SEM-Search Engine Marketing (marketing en motores de búsqueda) de la web y abordará también los siguientes puntos:

- Creación de un plan SEO, que incluirá acciones para optimizar el posicionamiento en buscadores (SEM y SEO).
- Definición de una estrategia de captación eje, tráfico y visibilidad de los “productos” de Ihobe.
- Definición de requisitos funcionales que puedan afectar a nuevos proyectos o evolución de los ya existentes, para implementar las mejores prácticas de SEO y SEM. Esta tarea se llevará a cabo con el equipo de digitalización de Ihobe para asegurar la operatividad en la realidad de Ihobe
- Redirección de contenidos: revisión en la consola de búsqueda de Google los enlaces erróneos y construcción de las redirecciones necesarias.
- Otras tareas que puedan afectar al posicionamiento web, (acciones de marketing y/o campañas online)

El presente lote, y concretamente la presente tarea está centrada en la analítica de presencia de Ihobe en web, incluyendo el universo de webs de Ihobe mencionado en este pliego, puesto que la analítica de redes sociales se incluye en el lote 2. No obstante, sí es objeto de la presente tarea trasladar a la asistencia de lote 2 (redes sociales) las directrices que emanen del procedimiento de medición general de Ihobe y cualquier otra directriz que sea relevante para este lote, así como recoger los resultados de la analítica del lote 2 e incorporarla en la medición de presencia web con el objeto de tener una medición integral de presencia digital y asegurar así la coherencia de toda la medición.

En caso de que fuera necesario, Ihobe dará acceso a la entidad adjudicataria a su cuenta de Google Analytics y ésta se encargará de su gestión operativa. Ihobe mantendrá siempre el control de administrador de la cuenta, y al finalizar el objeto de este contrato, la entidad adjudicataria dejará de hacer uso de ésta.

Tras esta primera medición, si procediera, se llevarán a cabo los ajustes correspondientes tanto de la propia metodología, como del diseño del informe de situación web de las webs que se incluyen en esta tarea, o cualquier otra mejora que la asistencia técnica detecte.

- **Tarea 4: Coordinación con Ihobe, resto de lotes y otras entidades proveedoras de Ihobe cuyos servicios impacten de manera directa o indirecta en la presencia en Internet de Ihobe**

La asistencia técnica establecerá una metodología de coordinación entre el departamento de comunicación y el departamento de digitalización de Ihobe y el resto de los lotes que conforman el presente pliego, además de con las personas encargadas de otros sitios webs, diseño gráfico y otras áreas que confluyan con el desempeño de las tareas.

Esta coordinación deberá asegurar la coherencia y perfecto traslado de información de unos lotes a otros para que la información trasladada desde Ihobe, a través de las diferentes vías, hacia el exterior esté coordinada y no se produzcan incoherencias ni falta de información a aquellos agentes que así lo requieran.

De forma puntual, desde Ihobe se podrá requerir la coordinación con otras entidades proveedoras de Ihobe cuyos servicios impacten de manera directa o indirecta en la presencia de Ihobe en internet. En estos casos, se avisará previamente desde Ihobe y se definirá entre todas las partes la forma de coordinación óptima.

Como mínimo, una persona responsable de la empresa adjudicataria deberá reunirse semanalmente de manera telemática con las personas responsables de Ihobe y, si procediera, con personas responsables de otras asistencias técnicas para planificar el trabajo semanal. Ante situaciones excepcionales, las reuniones podrán requerir la presencialidad de la empresa adjudicataria en las oficinas de Ihobe. Las reuniones presenciales en Ihobe se llevarán a cabo, como mínimo, 1 vez cada seis meses.

- **Tarea 5: Reporte mensual y anual de actividad**

De forma trimensual, y de forma adicional a los informes generados en la tarea 3, la asistencia técnica reportará a Ihobe un informe en el que recoja la actividad llevada a cabo en las tareas anteriores, así como cualquier propuesta de actuación que haya sido detectada y que suponga una mejora tanto en la gestión operativa de este lote, en la coordinación con Ihobe y resto de lotes, o en los propios resultados de las acciones de comunicación llevadas a cabo.

LOTE 2: ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN, DINAMIZACIÓN Y ANALÍTICA DE LA PRESENCIA DE IHOBE EN **REDES SOCIALES**

- **Tarea 1: Gestión y dinamización de redes**

Tal y como se ha comentado previamente, este lote incluye la **gestión y dinamización** diaria de los siguientes perfiles en las siguientes redes:

- Canales de X: @ihobe_eus, @Udalsarea2030
- Página de Facebook: @ihobe.eus
- Perfil de empresa en Instagram: @ihobe_eus
- Perfil de empresa en Threads: @ihobe_eus
- Páginas de Linkedin: https://www.linkedin.com/company/ihobe https://www.linkedin.com/company/udalsarea2030
- Youtube: https://www.youtube.com/user/ihobenet
- Youtube: https://www.youtube.com/user/udalsarea21

- Flickr: https://www.flickr.com/photos/ihobe/
- Spotify: https://open.spotify.com/show/3BGMGnzmA4sAuL9pbfJdgb?si=zfDOvesFRwKY4ukoSllg_Q
- iVoox: Ihobe podcast - Podcast en iVooxAsí como otros perfiles en redes sociales que puedan crearse a raíz de eventos u otras iniciativas temporales.

Las publicaciones mínimas aproximadas a realizar son:

- Facebook: 8-10 semanales.
- X: 10-12 semanales.
- Threads: 10-12 semanales
- Instagram: 8-10 semanales.
- LinkedIn: 10-12 semanales
- El resto de las redes según las necesidades de cada momento, incluyendo la actualización de contenido audiovisual en redes como Flickr, Youtube, Spotify, Ivoox, en función de la actividad de la empresa.

Esta tarea incluirá una planificación semanal del contenido a publicar en los diferentes perfiles, que será contrastado la semana previa con el equipo de comunicación encargado de gestionar las redes sociales en Ihobe. El contenido que se plantee de forma semanal deberá repercutir en la optimización de la presencia de Ihobe y de sus marcas asociadas, mejorando la influencia y reputación en las redes.

Esta tarea deberá llevarse a cabo revisando de forma continuada las redes sociales del departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco al que está adscrito Ihobe, para asegurar coherencia y aprovechar al máximo las sinergias que puedan surgir. Por otro lado, se desplegará una línea de escucha activa para identificar publicaciones relevantes que por la naturaleza del propio Ihobe pueda requerir hacerse eco al respecto.

Incluirá también la detección de aquellas noticias que, además de ser publicadas desde el perfil corporativo de Ihobe y en el resto de las redes, puedan ser relevantes para que se publiquen en los perfiles corporativos individuales de las personas s trabajadoras de Ihobe, principalmente desde la Dirección General. Esta acción incluirá también propuesta de protocolo para la correcta secuenciación de los impactos desde los perfiles de las personas trabajadoras y las cuentas corporativas, así como el texto que podría incluirse en el momento de compartir las noticias por parte de los perfiles individuales junto a un etiquetado corporativo relevante que redunde en una mayor reputación de las personas de Ihobe en su actividad profesional.

En las noticias a desplegar por los diferentes canales, se asegurará el control de los plazos de cierres de las diferentes convocatorias que hayan sido publicados por las propias redes (subvenciones, programas…), para poder realizar, la semana previa, sus respectivos recordatorios a través de las redes sociales.

Respecto al contenido a movilizar en las redes, éste podría ser contenido propio de Ihobe o externo, debiendo realizarse dentro de esta tarea la curación de estos contenidos. La asistencia técnica deberá tener iniciativa para proponer contenidos atractivos para el agente objetivo y contar con la flexibilidad que estas herramientas de uso tan dinámico y la naturaleza del propio Ihobe requieren. Esta flexibilidad requerirá una comunicación continuada entre Ihobe y la asistencia técnica para permitir el cambio de contenidos sobre lo planificado.

Las redes sociales de Ihobe deben reflejar así mismo la colaboración de la Sociedad Pública en diferentes foros, poniendo en valor los recursos técnicos de Ihobe en ese ámbito técnico; así como la presencia de las personas técnicas en entrevistas en medios de comunicación, mediante el anuncio previo de tal intervención y la publicación posterior de la captura de vídeo o de audio que recoja la parte más sustancial de esa entrevista.

También se incluirá el diseño y creación de contenidos que puedan ser necesarios para nutrir cada uno de los canales.

Las personas responsables de Comunicación de Ihobe facilitarán a la asistencia técnica algunas imágenes, vídeos y creatividades necesarias —sin perjuicio de las creatividades, imágenes y vídeos que deba diseñar la propia empresa adjudicataria para el mantenimiento de las redes sociales— para la actualización de redes sociales descritas en el alcance del trabajo del presente lote 2.

La asistencia técnica deberá prestar, ocasionalmente, un servicio de cobertura de eventos. Deberá estar disponible para hacer cobertura en redes sociales en tiempo real desde las propias localizaciones en las que se celebren eventos estratégicos.

Por último, la planificación semanal incluirá también la identificación de días internacionales o situaciones de especial relevancia para la actividad de Ihobe. Además de esta identificación se propondrá, si así se considera, contenido relacionado para su publicación en RRSS.

En cuanto a la publicación en diferentes idiomas, las RRSS de Ihobe son bilingües y las publicaciones se realizarán en los dos idiomas oficiales (euskera y castellano). En menor medidas, también ser realizarán publicaciones en inglés en algunas de las redes. La traducción de los contenidos a los diferentes idiomas no estará incluida en el presente lote, asumiendo la empresa adjudicataria la traducción de los textos y su coste.

- **Tarea 2: Canalización y respuesta de preguntas y consultas**

En esta tarea la asistencia técnica se encargará de recoger las preguntas y/o consultas que lleguen a los diferentes perfiles de Ihobe en RRSS.

Estas preguntas se enviarán al equipo de comunicación de Ihobe para su gestión. La asistencia técnica realizará un seguimiento de las preguntas planteadas para asegurar su respuesta en plazos asumibles. Si las preguntas son repetitivas, se establecerán respuestas modelo para que determinadas preguntas, tras el visto bueno por parte de Ihobe, puedan ser respondidas directamente por la propia asistencia de forma directa.

En cualquiera de los casos, la asistencia técnica recogerá esta actividad en el informe de actividad periódica.

- **Tarea 3: Análisis de la comunidad y del impacto de la actividad**

Esta tarea definirá un panel de indicadores que permita medir y visualizar la evolución y el impacto de la actividad en cada canal, haciendo hincapié en el análisis de la comunidad, así como el método de obtención de cada uno de los indicadores. Estos indicadores deberán ser fácilmente obtenidos por la asistencia técnica y por Ihobe e irán más allá de indicadores cuantitativos, como número de seguidores o número de publicaciones, incluyendo también indicadores cualitativos de impacto y de engagement.

Una vez contrastado el panel de indicadores y con el visto bueno por parte de Ihobe, la asistencia técnica medirá cada indicador, como mínimo, de forma trimestral para visualizar la evolución y el

impacto mencionado. En esta medición se incluirán también valoraciones y propuestas de mejora que permitan la toma de decisiones al respecto.

Esta tarea deberá asegurar la coherencia con el trabajo desarrollado en el LOTE 1, en lo relativo a la analítica y posicionamiento web.

Del mismo modo, la asistencia técnica realizará prospecciones de nuevas redes sociales que favorezcan ampliar la actual comunidad de Ihobe que se encuentren alineadas con los objetivos de promoción del posicionamiento, relevancia y/o interacción con la Sociedad Pública de Gestión Ambiental del Gobierno Vasco.

- **Tarea 4: Manual de directrices para uso individual de las redes para la optimización del uso de las redes sociales.**

La asistencia técnica elaborará un manual de directrices de uso para las diferentes redes sociales (LinkedIn, X, Threads, Instagram y Facebook). Este manual iría dirigido a los perfiles individuales de las personas de Ihobe con menor conocimiento en el uso de redes, debiendo ser un documento muy práctico que facilite un uso básico/medio de las redes mencionadas por el personal de Ihobe.

El manual deberá establecer un protocolo donde, a modo de libro de estilo, jerarquice los contenidos que se reservan en exclusiva para la publicación inicial por parte de las cuentas corporativas de Ihobe y/o perfil de la dirección general al objeto de evitar la dispersión en la capitalización de dichos impactos corporativos. Así mismo, se identificarán posibles estrategias para que, a través de los perfiles profesionales de las personas técnicas de Ihobe, se amplifiquen dichos impactos.

- **Tarea 5: Analítica de Redes Sociales, Reporte mensual y anual de actividad**

Ihobe dará acceso a la entidad adjudicataria todas las cuentas en redes sociales para la realización de una primera medición para, si procediera, llevar a cabo los ajustes correspondientes, tanto de la propia metodología, como del diseño del informe de analítica de redes sociales de las webs que se incluyen en esta tarea, o cualquier otra mejora que la asistencia técnica detecte.

Como mínimo de forma trimestral y anual, la asistencia técnica reportará a Ihobe un informe cuantitativo y cualitativo de actividad en el que se recoja la actividad llevada a cabo en las tareas anteriores, así como cualquier propuesta de actuación que haya sido detectada y que suponga una mejora tanto en la gestión operativa de este lote, en la coordinación con Ihobe y resto de lotes o en los propios resultados de las acciones de comunicación llevadas a cabo por parte de otras redes sociales de la actividad de Ihobe que sean objeto de otra contratación (Red Ekoetxea, etc.).

El equipo de Comunicación de Ihobe fijará un calendario de reuniones específicas, orientativamente de carácter trimestral, con el objetivo de realizar una planificación de nuevos contenidos y analizar la oportunidad de generar nuevos formatos y acciones que refuercen la presencia de Ihobe en redes con motivo de acontecimientos de especial relevancia para la entidad.

LOTE 3: ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL DISEÑO Y DESPLIEGUE DE ACTUACIONES DE MARKETING ONLINE PARA IHOBE

- **Tarea 1: Mantenimiento y desarrollo de plantillas de envío a través de correo electrónico**

Ihobe cuenta ya con varias plantillas diseñadas en la herramienta Active Campaign, la empresa adjudicataria deberá mantenerlas y/o actualizarlas, así como generar nuevas plantillas si fuera necesario. Este trabajo deberá siempre dar respuesta a los requerimientos que la propia herramienta Active Campaign requiera para su uso posterior. Los modelos de plantillas actualmente disponibles son relativos al envío de boletines de información general, invitaciones a eventos y noticias o publicaciones destacadas.

- **Tarea 2: Diseño y maquetación del cuerpo de los diversos envíos**

Una vez detectada la necesidad de la acción comunicativa a llevar a cabo mediante el presente lote, Ihobe definirá las necesidades al respecto y serán comunicadas a la asistencia técnica para su gestión.

Partiendo de las plantillas de envío previamente facilitadas por Ihobe, la asistencia técnica elegirá la más apropiada y para su uso, adaptándola si así lo requiriera el envío posterior. Ihobe facilitará a la asistencia los contenidos redactados, las imágenes, los vídeos y el material necesario para su edición, maquetación y publicación.

La plantilla final para su envío siempre requerirá del VºBº por parte de Ihobe y deberá incluir la información/texto necesario para el cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, previamente facilitado en las plantillas por el propio Ihobe.

En cuanto a los idiomas, la publicación de estos envíos podrá ser bilingüe (euskera y castellano), solo euskera, solo castellano o solo en inglés, sin ser de obligación de la entidad adjudicataria la traducción y su coste.

Esta tarea asegurará, por lo tanto, que el contenido de cada envío esté preparado para su posterior envío.

- **Tarea 3: Envío de las acciones de marketing online**

Una vez preparada la plantilla para el envío, la asistencia técnica propondrá el o los grupos diana más adecuados para la comunicación que se requiera realizar, y tras el VºBº por parte de Ihobe, la asistencia técnica procederá a su envío a través de la herramienta Active Campaign puesta a su disposición por parte de Ihobe.

La periodicidad de envío de los boletines de forma general es mensual, no habiendo periodicidad regular para el resto de los envíos, ya que se realizan en función de las necesidades de cada momento. No obstante, la asistencia técnica velará por evitar el solape de los diferentes boletines periódicos que se distribuyen desde Ihobe y asegurar su envío en los plazos establecidos. Los boletines que actualmente se envían desde Ihobe de forma periódica son:

- Boletín Ihobe,
- Boletín Udalsarea2030,
- Boletín UrbanKlima y

- Boletín Ihobe Internacional

Esta tarea deberá estar alimentada por la tarea 5 del presente lote que incluye la elaboración de una propuesta de segmentación de las diferentes tipologías de clientes a los que Ihobe puede dirigirse para poder así optimizar las acciones a llevar a cabo.

- **Tarea 4: Seguimiento y acciones de refuerzo**

Tras el envío, la asistencia técnica realizará seguimiento de la acción comunicativa llevada a cabo con el objetivo de corregir posibles incidencias (mails incorrectos…) y asegurar el mayor éxito de la comunicación realizada.

Este seguimiento incluirá también el estudio de las variables que la herramienta permita para optimizar al máximo tanto el envío inicial, como envíos posteriores de esta u otras temáticas.

Este seguimiento podrá detectar necesidades comunicativas de refuerzo como, por ejemplo, la necesidad de mailings sucesivos para conseguir los objetivos planteados (p.e. aumentar el número de inscripciones a un evento) c. Esta tarea incluirá la ejecución de estas tareas identificadas.

- **Tarea 5: Optimización del uso de herramienta de envíos de marketing online**

Una vez facilitado el acceso a la plataforma de marketing online, la asistencia técnica estudiará las posibilidades de uso y propondrá acciones a llevar a cabo para conseguir la máxima optimización de la herramienta con el objetivo de conseguir un mayor éxito de las diferentes tipologías de envíos llevados a cabo por Ihobe, así como una mayor fidelidad por parte de las diferentes tipologías de agentes a los que Ihobe se dirige.

Esta tarea incluirá también una propuesta de segmentación de las diferentes tipologías de clientes a los que Ihobe puede dirigirse y llevará a cabo la gestión necesaria de la base de datos de Ihobe en Active Campaign para tenerla actualizada y poder así optimizar las acciones planteadas en el presente lote.

Esta tarea es una tarea de mantenimiento general, que posteriormente y una vez identificada la necesidad de una acción especifica de comunicación, permita identificar grupos diana de forma ágil a los que dirigir las acciones comunicativas específicas de la forma más eficaz posible.

A lo largo del presente ejercicio se prevé el desarrollo de la arquitectura y contenido de una nueva web www.ihobe.eus basada en el CMS Drupal, lo cual conllevará una planificación y ejecución de un proceso de automatizaciones que optimicen los envíos a la clientela en función de su perfil (administración, ciudadanía, empresa, etc.) y/o su actividad en la página web.

- **Tarea 6: Reporte trimestral y anual de actividad**

De forma trimestral, la asistencia técnica reportará a Ihobe un informe de actividad práctico donde se recoja la actividad llevada a cabo en las tareas anteriores, así como cualquier propuesta de actuación que haya sido detectada y que suponga una mejora tanto en la gestión operativa de este lote, en la coordinación con Ihobe y resto de lotes o en los propios resultados de las acciones de comunicación llevadas a cabo.

Este lote prestará especial atención al cumpliendo la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS

A continuación, se muestra la planificación estimada para las tareas de cada uno de los lotes del presente pliego:

		3º TRIM. 2024	4º TRIM. 2024	1º TRIM. 2025	2º TRIM. 2025	3º TRIM. 2025	4º TRIM. 2025	1º TRIM. 2026	2º TRIM 2026
LOTE 1	TAREA 1								
	TAREA 2								
	TAREA 3								
	TAREA 4								
	TAREA 5								
LOTE 2	TAREA 1								
	TAREA 2								
	TAREA 3								
	TAREA 4								
	TAREA 5								
LOTE 3	TAREA 1								
	TAREA 2								
	TAREA 3								
	TAREA 4								
	TAREA 5								
	TAREA 6								

CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN EN MATERIA AMBIENTAL, SOCIAL Y DE IGUALDAD

En todos y cada uno de los lotes se atenderá a las directrices marcadas por la estrategia de la presencia en internet de Ihobe e incorporando la perspectiva de género tanto en los propios textos como las imágenes. Por lo tanto, en cualquier noticia, imagen, slogan o texto que se genere o publique se realizará teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Utilizando un lenguaje inclusivo
- Mostrando imágenes no sexistas
- No perpetuando estereotipos de género: garantizando imágenes múltiples, huyendo de cánones de belleza y estereotipos sexistas sobre las funciones de cada sexo en los ámbitos de la vida. Visibilizar la participación paritaria de las personas: presencia equilibrada, plural y diversa de ambos sexos, prevaleciendo modelos que expresen la diversidad de nuestra realidad.
- Asimismo, deberán difundirse especialmente las actividades políticas, sociales, culturales, deportivas, etc. promovidas o realizadas por mujeres, con el fin de superar la brecha de género existente en estas áreas.

En aquellas acciones dirigidas a agentes externos se deberá respetar la doble oficialidad lingüística del euskera y castellano en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

También se asegurará el cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Si se diera el caso de incompatibilidades desde el punto de vista comunicativo con alguna de estas políticas, se deberá justificar y contrastar previamente con Ihobe y contar con su VºBº.

Para reducir el consumo de papel, todos los documentos de trabajo generados durante el servicio/proyecto se entregarán en formato electrónico por correo electrónico o a través de un servidor (con enlaces para descargar los documentos o por ftp). No obstante, en caso de que se considere necesaria la impresión de documentos o que la contratante lo solicite expresamente, 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) o en papel no reciclado (con un contenido mínimo de fibras de gestión forestal sostenible y/o recicladas del 20%).
- 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.

MARIA GARCIA FLECHA - 44612727H
Firmado digitalmente por MARIA GARCIA FLECHA - 44612727H
Fecha: 2024.04.26 12:49:11 +02'00'

Fdo.: MARÍA GARCÍA FECHA
Directora de Estrategia e Innovación

MIREN GORANE IBARRA GONZÁLEZ - 20220333K
Firmado digitalmente por MIREN GORANE IBARRA GONZÁLEZ - 20220333K
Fecha: 2024.04.26 12:35:23 +02'00'

Fdo.: GORANE IBARRA GONZALEZ
Técnica de proyecto