PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE REDES SOCIALES Y DISEÑO DE CONTENIDOS DEL DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y AGENDA URBANA DEL GOBIERNO VASCO.

I. CONTEXTO

La comunicación institucional del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco, debe atender a un entorno digital en constante evolución. La presencia en redes sociales constituye un canal estratégico para fomentar la transparencia, la participación ciudadana y la difusión efectiva de las políticas públicas en materia de vivienda. La profesionalización de esta gestión es imprescindible para mantener una comunicación efectiva, accesible e inclusiva.

II. OBJETO DEL PRESENTE PLIEGO

El objeto del presente pliego es la contratación de un servicio integral de gestión de redes sociales y diseño de contenidos para el Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco. Este servicio debe asegurar una comunicación innovadora, dinámica, eficaz, institucional y adaptada a los distintos públicos objetivo.

III. EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

3.1. Planificación estratégica y coordinación del servicio

La empresa adjudicataria trabajará en coordinación con la Dirección de Gabinete y Comunicación del Departamento. Participará en la definición de calendarios editoriales, adaptará mensajes institucionales y colaborará en la generación ilimitada (diaria) de contenidos, noticias o notas de prensa.

3.2. Gestión de Redes Sociales y publicación de contenidos

La empresa adjudicataria gestionará los siguientes perfiles:

- Canales principales del Departamento, así como de todos sus distintos emisores en: **X, LinkedIn, Instagram, YouTube, Threads, BlueSky**, **TikTok** y **facebook (paid media)**
- En la actualidad el Departamento cuenta con 9 canales emisores activos, susceptibles de variar conforme al contexto digital, y entre los cuales hasta 5 se corresponden con la acción departamental y otros 4 con otras iniciativas emisoras de información.

Deberá publicar contenidos diarios, interactuar con comunidades, ajustar el tono según canal y categorizar los contenidos por tipo y emisor. La empresa debe ser ágil para adaptarse a cambios en plataformas digitales, sin coste adicional para la Administración. Asimismo, se espera una estrategia diferenciada por canal, con propuestas de contenido propias.

3.3. Propuesta de canales informativos y de comunicación con jóvenes (Gaztelagun)

Conforme al planteamiento estratégico del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana y al programa de gobierno, la propuesta de comunicación online con jóvenes debe redoblar esfuerzos para mejorar la información de servicio sobre los programas de vivienda dirigidos a este grupo poblacional. A través

Este documento es una representación del documento original electrónico, verificable en la **sede electrónica** mediante el **localizador** indicado al pie de página.
Dokumentu hau jatorrizko dokumentu elektronikoaren irudikapen bat da, **egoitza elektronikoan** egiaztagarria, orri-oinean adierazitako **lokalizatzailearen** bidez.

del emisor Gaztelagun, el Departamento reforzará su presencia en redes sociales clave y establecerá estrategias específicas de engagement con jóvenes. Las acciones incluirán:

- **Creación de contenido nativo para TikTok e Instagram Reels**, utilizando formatos dinámicos como trends, challenges y colaboraciones con creadores de contenido jóvenes.
- **Desarrollo de una estrategia de influencers**, estableciendo colaboraciones con figuras relevantes para la juventud en el ámbito de vivienda y acceso a alquiler. Las iniciativas vincularán distintos perfiles jóvenes del País Vasco a las cuentas Gaztelagun, con presencia continua y generación de contenidos ad-hoc. La empresa adjudicataria gestionará la contratación y coordinación de los contenidos vinculados a los perfiles influencers, asegurando el crecimiento de los canales en todos los indicadores de impacto.
- **Interacción proactiva y gamificación**, con encuestas, preguntas y respuestas, concursos y dinámicas participativas.
- **Uso de storytelling visual y narrativas transmedia**, con vídeos testimoniales, entrevistas y casos reales de beneficiarios del programa Gaztelagun.
- **Publicaciones de servicio**, facilitando información clara y accesible sobre ayudas, trámites y recursos disponibles para jóvenes.

3.4. Soporte creativo y producción de contenidos audiovisuales

El adjudicatario desarrollará materiales gráficos y audiovisuales específicos para cada plataforma, asegurando una comunicación atractiva y efectiva. Se garantizará:

- **Soporte creativo para las redes sociales del Consejero del ramo**, alineada con la estrategia de comunicación del Departamento.
- **Un calendario editorial consensuado**, con una planificación diaria, y a un mes vista, basado en:
    - Agenda pública de los cargos del Gobierno.
    - Actividad del gabinete de prensa.
    - Estrategia específica por canal, con contenido permanente que permita dotar de personalidad propia a cada emisor.
    - Información de servicio relevante.
    - Apariciones en prensa, radio y televisión.

Es imprescindible que las propuestas se basen en la inclusión de formatos variados como infografías, motion graphics, clips informativos, reels y vídeos explicativos, asegurando así una presencia diaria en redes sociales con un planteamiento multiformato, segmentado por tipología de público y canal.

Más allá de la ambición creativa, se espera que las propuestas contemplen como un punto crítico la gestión de las conversaciones, la atención a seguidores, estrategias de posicionamiento y crecimiento de seguidores, provocando una transformación de redes prioritariamente unidireccionales a comunidades bidireccionales.

3.5. Seguimiento, monitorización e informes de impacto

Se elaborarán:

- **Informes mensuales** con métricas de actividad, evolución de audiencias, engagement, impacto y acciones destacadas.
- **Informes semestrales estratégicos** con propuestas de mejora, evaluación de tono, segmentación y formatos emergentes.
- **Informe final** que recoja el impacto global del contrato.

IV. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

- Estrategia editorial inicial, propuesta de ajuste de categorías y subcategorías de contenido, basada en la actividad actual de las redes del departamento.
- Propuestas de diseño y estilo adaptadas a cada red social, a partir de la actividad actual de las redes del departamento, mejorando la experiencia de usuario en cada plataforma con contenido informativo y creativo adaptado, en cuanto a tono, formato, mensajes, etc.
- Se valorará positivamente el desarrollo de un proyecto innovador que pueda ser transversal a todos los emisores y que permita una comunicación que trascienda la actividad de gobierno y la información de servicio, pero plenamente conectado con la vivienda y la agenda urbana.
- Cronograma mensual y plan de publicaciones.
- Propuesta tipo de “Informes de seguimiento”.
- Estrategia inicial de aumento de seguidores y mejora del engagement de las publicaciones planteadas.
- Propuesta de acciones de promocionados (posts patrocinados clave).
- Memoria anual de impacto.

V. DOCUMENTACIÓN FACILITADA POR EL DEPARTAMENTO

- Accesos a cuentas oficiales.
- Manual de identidad visual.
- Objetivos de comunicación y planificación institucional.
- Documentación previa y recursos del Departamento.
- Coordinación con las personas designadas desde la Dirección de Gabinete y Comunicación para el seguimiento diario de las publicaciones, validaciones, consultas o propuestas de mejora.

VI. OTRAS ESPECIFICACIONES

Los informes propios de presentación pública estarán en soporte informático adecuado a tal efecto que permitan su reproducción,e dición o incluso modificación mediante sistemas telemáticos.

La empresa contratista garantizará un uso no sexista del lenguaje en todas las publicaciones que requiera la ejecución del contrato y aportará datos desagregados por sexo en los informes que se elaboren en el marco del proyecto.

La adjudicataria garantizará la calidad de las publicaciones en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Toda la documentación (informes, memorias etc) que con ocasión del presente contrato elabore la empresa adjudicataria deberá presentarse en las dos lenguas cooficiales en la Comunidad Autónoma de Euskadi y tanto en papel como en soporte informático.

Los contenidos creados deberán ser accesibles y seguir las directrices del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

La empresa contratista habrá de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en cuanto a la seguridad de datos de carácter personal según el Reglamento general de protección de Datos (UE) 2016/679 (RGPD), en la utilización y tratamiento que haga de los datos cedidos por el Departamento

VII. CONFIDENCIALIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La empresa contratista habrá de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en cuanto a la seguridad de datos de carácter personal en la utilización y tratamiento que haga de los datos cedidos por la administración contratante.

Bajo ningún caso, ni circunstancia, el adjudicatario podrá suministrar a terceros, ni utilizar para sí ni para otros, los datos facilitados por el Departamento para fines distintos contemplados en el objeto del presente contrato.

Todos los documentos y resultados del trabajo objeto del presente contrato serán propiedad de la administración contratante.

En Vitoria-Gasteiz, a fecha de firma electrónica,

ANDRÉS PINA GARCÍA

DIRECTOR DE GABINETE Y COMUNICACIÓN

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y AGENDA URBANA