PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN LA ELABORACIÓN, DINAMIZACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA PROGRAMACIÓN Y SERVICIO DE COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE CONTENIDOS EN REDES SOCIALES DEL ÁREA DE JUVENTUD – GAZTERIA DEL AYUNTAMIENTO DE PORTUGALETE

LOTE 1	**SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA EN LA ELABORACIÓN, DINAMIZACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DEL SERVICIO DE JUVENTUD – GAZTERIA**

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Contratación de la asistencia técnica precisa para la elaboración, ejecución y coordinación de toda la programación y propuesta de actividades del Servicio de Juventud del Ayuntamiento de Portugalete, dirigido principalmente a personas de entre 16 y 30 años.

Contexto

El Servicio de Juventud tiene como objetivo fomentar el desarrollo integral de las personas jóvenes de Portugalete, facilitando apoyo técnico, conocimientos, redes de contacto, recursos y búsqueda de fuentes de información y financiación para dar respuesta a las necesidades de promoción, integración, inserción social, desarrollo personal y que puedan construir proyectos, desarrollar iniciativas y acciones que mejoren su calidad de vida.

Se pretende la consolidación como un agente de referencia para las personas jóvenes de Portugalete, escuchando activamente sus demandas y necesidades, siendo proactivos en las diferentes formas de relación y participación con el colectivo joven, y funcionando de forma dinámica para poder ofrecer respuestas nuevas a realidades cambiantes.

El objetivo es que el Área de Juventud no sea un mero agente generador de oferta para el colectivo joven, sino un espacio dónde las personas que acuden puedan desarrollar sus propios proyectos con el apoyo de personal técnico y utilizando los recursos que el servicio pone a su disposición.

Con el objeto de que las licitadoras cuenten con una referencia de volumen de participación o del carácter de las actividades que se han desarrollado por parte del Área de Juventus hasta la fecha, se publicará junto con el Pliego la Memoria de Juventud del año 2024.

Principios rectores del Servicio de Juventud

- Participación y escucha activa: colaboración y trabajo en común desde el propio diseño de las políticas y acciones dirigidas a todas las personas jóvenes y agentes juveniles del municipio.
- Proactividad: generar iniciativas y propuestas que respondan a las demandas y tendencias de la ciudadanía joven a través de una oferta propia y compartida de programas.
- Flexibilidad y adaptación a las necesidades cambiantes de la población joven.
- Fomentar la autonomía de las personas jóvenes del municipio.
- Igualdad y perspectiva de género
- Promoción activa del euskera y diversidad lingüística

2.- CARACTERISTICAS DEL SERVICIO. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES A DESARROLLAR

2.1.- Asistencia técnica al Área de Juventud, Diseño y planificación de programas:

Esta prestación incluye la asistencia técnica en materia de Juventud que precise el Área tanto en el desarrollo de las políticas municipales de Juventud, como en la participación de reuniones, foros, firma de convenios relativos a la materia, coordinación y dinamización de las reuniones necesarias para el desarrollo de proyectos con entidades externas o convocatorias similares de carácter municipal o supramunicipal.

Este servicio incluirá asimismo el diseño, planificación y ejecución de proyectos, programas y actividades a desarrollar en los espacios descritos en el presente pliego y otros espacios de carácter público o privado. Las propuestas deberán justificarse por atender a una necesidad detectada o a una potencialidad que quiere desarrollarse junto con las personas jóvenes y siempre tendrán un carácter innovador y deberán por tanto estar orientadas a la consecución de unos objetivos claros. Las propuestas de programación incluirán los objetivos, contenidos, número mínimo y máximo de participantes y establecerá sistemas de evaluación.

La adjudicataria colaborará en cuántos programas le sean requeridos para fomentar la participación de la población joven a través del apoyo al movimiento asociativo y a otras formas de participación.

➔ **ÁREAS DE TRABAJO**

Las áreas de trabajo que deberán desarrollarse por la adjudicataria en la programación propuesta son las siguientes:

- Programación ordinaria de actividades dirigidas a las personas jóvenes acorde con sus intereses y en consonancia con los principios rectores que rigen el funcionamiento del Área de Juventud.
- Orientación y acompañamiento en Programas Europeos.
- Espacios de creación, promoción de iniciativas juveniles y generación de espacios y oportunidades de participación.
- Actuaciones no desarrolladas en los equipamientos de referencia con el objetivo de ampliar el ámbito de actuación del Servicio de Juventud y acercarse a nuevas personas potenciales usuarias del servicio.

2.2.- Desarrollo y ejecución de programas

La ejecución de las actividades propuestas se llevará a cabo previa aprobación de la misma por parte del Área de Juventud del Ayuntamiento de Portugalete y con sujeción al presupuesto disponible.

Los materiales y actividades a incluir en la programación, podrán incluir los siguientes:

- Material fungible tales como: cartulinas, telas, pinturas, folios y otros de similar naturaleza.
- Material renovable tales como: juegos, juegos electrónicos y otros de similar naturaleza.
- Impresión de Carteles, folletos, hojas comunicativas y otros de similar naturaleza.
- Adquisición de entradas que sean necesarias para las actividad programadas.

- Contratación de actividades complementarias en la programación: espectáculos, talleres especiales, cine u otros de similar naturaleza
- Cursos, jornadas, eventos, exposiciones, talleres etc. incluyendo actuaciones organizadas junto a las jóvenes, colectivos o asociaciones juveniles.
- Se contemplará la realización de eventos y exposiciones con el objetivo de promocionar a jóvenes artistas a través de las muestras de sus iniciativas y creaciones en diferentes disciplinas.
- Equipo informático para el servicio: un portátil y 2 dispositivos móviles de empresa para uso profesional de la coordinación y personal de Meraki. Estos dispositivos los proporcionará la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria destinará hasta 100.000 € anuales al desarrollo de esta prestación, consistente en la ejecución de la programación que se proponga, que podrá destinarse a compra de material, compra de entradas, contratación de cursos, talleres o similares, gastos de transporte, o aquellos que en todo caso sean necesarios para la consecución de la actividad programada.

El importe total estimado para esta prestación incluye, tanto el importe destinado a su prestación, como el importe del Impuesto sobre el valor añadido que en su caso resulte de aplicación, y cuyo tipo impositivo será el que corresponda a los distintos conceptos que integran los programas que finalmente lleve a cabo la adjudicataria.

La adjudicataria garantizará que todas las actividades que desarrolle o autorice el Área de Juventud cuenten con un seguro de responsabilidad civil que cubra todos los daños que pudieran producirse como consecuencia de las actividades programadas.

Para el desarrollo de actividades se contará con los espacios adscritos al Área de Juventud: GAZTE GELA y MERAKI ESPAZIOA. Se podrá concertar una visita a los espacios o, si no fuera posible, se proporcionarán planos y descripción de los recursos disponibles a las licitadoras que así lo soliciten.

<u>GAZTE GELA</u>
Es el espacio de referencia del servicio y donde se desarrolla gran parte de las actividades programadas. Dispone de amplios espacios adaptables a las actividades que se programen.

<u>MERAKI</u>
Es un equipamiento municipal público abierto a jóvenes que tengan inquietud por desarrollar su creatividad a través de proyectos personales o grupales, emprendedores, artísticos o innovadores.

Se pretende optimizar al máximo los recursos que ofrece el espacio para que las personas jóvenes puedan desarrollar su potencial creativo y puedan realizar diferentes proyectos en las mejores condiciones. Para ello, se han establecido la siguiente distribución de ámbitos de trabajo:

a) TAULA: Artes escénicas, eventos artísticos culturales, música.
b) KREA: Creación, talleres, artes plásticas
c) BIDEAN: Residencia artísticas, coworking. espacio de trabajo a tu medida
d) TOKI: Espacio de encuentro entre jóvenes inquietos(as), networking, amplía tus contactos profesionales.

2.3. Metodología

La metodología de trabajo a proponer estará orientada según los conceptos psicopedagógicos de diversión, actividad, participación, personalización, creatividad, visión crítica, integración, pluralidad y atención al diferente.

Además, se tendrán en cuenta de forma transversal los valores metodológicos de igualdad de oportunidades, interculturalidad, uso y fomento del euskera, educación ambiental y educación para la convivencia.

2.4.- Gestión de equipamientos y acogida y atención a la ciudadanía:

Se garantizarán la apertura, atención, conservación y cierre de los espacios en los que se prestan los servicios de juventud: GAZTE GELA y MERAKI ESPAZIOA. La atención se concretará en el control y vigilancia de las instalaciones, estructuras y equipos, comprobaciones previas y posteriores a la apertura al público y la adecuada gestión del mantenimiento básico en coordinación con los servicios de mantenimiento municipales. Este servicio incluye la atención a las personas usuarias en relación a los servicios, actividades y programas de juventud.

La responsabilidad del control de acceso de la ciudadanía, apertura y cierre de los inmuebles recaerá en la empresa adjudicataria.

Se deberá garantizar a la ciudadanía la atención en forma oral y escrita en cualquiera de las dos lenguas oficiales, castellano y euskera, utilizando de forma preferente el euskera como primera opción.

Los horarios de apertura al público de las instalaciones serán al menos los siguientes, debiendo aprobarse un calendario con las fechas concretas cada año:

HORARIOS DE APERTURA DE GAZTE GELA		
7 SEPTIEMBRE – 15 DE JULIO	Lunes y martes	17:00 – 21:00
	Miércoles a sábado	10:00 – 14:00 y 17:00 – 21:00
15 JULIO – 31 JULIO	Lunes a sábado	10:00 – 14:00
AGOSTO	CERRADO	
1ª semana de SEPTIEMBRE	CERRADO	Preparación del curso

HORARIOS DE APERTURA MERAKI ESPAZIOA		
1 SEPTIEMBRE – 15 DE JULIO	Lunes y martes	17:00 – 21:00
	Miércoles a sábado	10:00 – 14:00 y 17:00 – 21:00
15 JULIO – 31 JULIO	Lunes a sábado	10:00 – 14:00
AGOSTO	CERRADO	
1ª semana de SEPTIEMBRE	CERRADO	Preparación del curso

Los centros permanecerán cerrado los días 1 y 6 de enero, el mes de agosto y los días 24, 25 y 31 diciembre. Se abrirá durante al menos 14 domingos al año los días y en el horario acordado entre la adjudicataria y el Ayuntamiento de Portugalete.

Fuera del horario general de actividades del centro, se contemplan otras aperturas extraordinarias del centro, aquellas que determine el Ayuntamiento en función de las solicitudes de actividades no incluidas en la programación anual. Este planteamiento de horarios, podrá ser

modificado de manera puntual o permanente a petición del Área de Juventud del Ayuntamiento de Portugalete.

2.5.- Informe de evaluación

Se elaborarán informes de evaluación en la que conste entre otros los siguientes datos: número de asistentes, grupo de edad, sexo, incidencias destacables, valoración y costes. De igual modo se entregará una MEMORIA ANUAL al Ayuntamiento de la programación realizada y en la que constará entre otros, los resultados obtenidos, los medios utilizados, la valoración de los programas y las propuestas de mejora para cada uno de ellos y resto de aspectos que resulten de interés o sean solicitados por el Área.

2.- ESPACIOS DE DESARROLLO

Las propuestas y programas a desarrollar tendrán lugar en los siguientes espacios:

- **GAZTE GELA:** C/ Maestro Zubeldia Kalea, 48920 Portugalete.

- **MERAKI ESPAZIOA:** C/Martin Fernandez Villaran K., 48920 Portugalete.

Es un equipamiento municipal público abierto a jóvenes que tengan inquietud por desarrollar su creatividad a través de proyectos personales o grupales, emprendedores, artísticos o innovadores. Es un espacio para la creación, el arte, la innovación y el emprendimiento.

En este espacio es posible trabajar las siguientes disciplinas:

- Arte escénicas: dispone de un escenario con mesa de luces y RAC.
- Artes plásticas: dispone de mesa adaptada alta con taburetes.
- Cabina de sonorización y grabación. Dispone de le mesa de grabación Midas m32r
- Máquina de corte
- Batería.

- **ESPACIOS EXTERIORES DEL MUNICIPIO DE PORTUGALETE**

Se considera positivo y necesario que la actividad de las personas jóvenes de Portugalete conquiste espacios públicos más allá de las propias instalaciones del servicio de juventud y salga a la calle para poder entrar en contacto con el resto de la población de otras franjas de edad y para posibilitar un acercamiento a la población joven que hasta ese momento no conoce o no se ha interesado por las iniciativas que se promueven desde el servicio.

3.- MEDIOS HUMANOS

3.1. Equipo de trabajo

La empresa adjudicataria asignará a la prestación del servicio, en todo momento, los medios humanos suficientes y apropiados, con los conocimientos y la experiencia adecuada para garantizar el nivel de calidad exigido. Entre las principales funciones del equipo de encuentran:

- Diseñar, desarrollar y supervisar el programa de actividades y servicios en base a las diferentes áreas de trabajo.

- Identificar las tendencias y nuevas necesidades en materia de juventud y proponer directrices y criterios para el desarrollo de los servicios orientados a juventud
- Diseñar, programar, dinamizar e implementar los diferentes servicios, programas y actividades tanto de manera individual o en colaboración con terceros otras áreas colectivos jóvenes otros agentes), así como hacer seguimiento de los mismos.
- Redactar las memorias de actividad de acuerdo con las directrices establecidas.
- Segmentar los públicos objetivos y los contenidos orientados a cada una de ellos.
- Generar los contenidos de comunicación.
- Identificar los agentes, individuales y o colectivos susceptibles de contactar para invitar a participar en diferentes tipos de colaboración.
- Comunicar el proyecto y sus valores a los colectivos y personas identificadas.
- Generar una red de relaciones con jóvenes y colectivos jóvenes, así como mantener relación continuada con agentes de juventud y colectivos jóvenes.
- Promover espacios de trabajo, relaciones y/o proyectos con otras áreas municipales, administraciones, agentes y personas jóvenes.

La adjudicataria pondrá a disposición los siguientes recursos humanos, como mínimo, para la adecuada ejecución de las prestaciones incluidas en el contrato:

- **COORDINACIÓN**: Una Técnico con, al menos, formación universitaria media (diplomatura o grados) en materias propias o relacionadas con la intervención social o una cualificación y experiencia contrastada de al menos seis años en prestación de servicios profesionales de las mismas características. Deberá estar en posesión de nivel C1 de euskera.

  Entre sus principales funciones se incluyen:
  - La coordinación de las líneas generales de los programas que se desarrollen bajo indicación del Área de Juventud.
  - La coordinación del grupo de personas que la empresa ponga a disposición del programa.
  - La gestión de los recursos económicos con lo que se dote al programa.
  - Elaborar las memorias de actividad de acuerdo con las directrices establecidas.
  - Buscar nuevas propuestas, acciones, contactos de cara a mejorar los servicios

- **DINAMIZACIÓN**: 4 dinamizadores/as con, al menos, formación de Ciclos Formativos de grado superior en materias propias o relacionadas con la intervención social o una experiencia acreditada de al menos seis años en prestación de servicios profesionales de las mismas características. Al menos dos personas deberán estar en posesión del nivel C1 y las otras dos B2 de euskera.

El perfil profesional del personal adscrito a este servicio se encuentra en el ámbito de la intervención social y de la animación sociocultural (convenio colectivo del sector de intervención social de Bizkaia), por lo que las titulaciones requeridas serán las relacionadas en el mismo, y en aquellos casos en los que se sustituya la titulación por la cualificación o experiencia contrastadas, se presentará documentación que acredite la misma.

En cumplimiento de la normativa aplicable al caso, se recoge en los pliegos la relación de personal que puede ser subrogado en virtud de lo que establezca el Convenio Colectivo de aplicación, con la descripción de su categoría y antigüedad. En aquellos casos en los que se sustituya la titulación por la cualificación o experiencia contrastadas, se presentará documentación que acredite la misma.

La distribución del personal atenderá a las necesidades de actividad del servicio, priorizando una mayor presencia en los horarios de mayor afluencia de personas usuarias.

Las ausencias que puedan producirse con motivo de incapacidades temporales, permanentes, licencias, permisos u otros motivos análogos deberán ser cubiertas por la adjudicataria de forma inmediata, de tal modo que se garanticen la correcta apertura, custodia y cierre de las instalaciones sin suspensión de actividades programadas y debiendo ser comunicado al Área de Juventud. Las personas adscritas podrán ser sustituidas por otras del mismo grupo profesional, previa comprobación del cumplimiento de requisitos por el Ayuntamiento.

Durante el periodo de vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá contar con los recursos necesarios para garantizar el buen funcionamiento de la prestación y la calidad del servicio prestado; estando obligada a mantener, durante el periodo del contrato o sus posibles prorrogas, del mismo grupo profesional de los medios humanos asignados al servicio, de acuerdo con la oferta presentada.

En ningún caso podrá considerarse que exista relación laboral alguna entre el personal que aporta la adjudicataria para la prestación del servicio y el ayuntamiento de Portugalete. A tal efecto, la empresa adjudicataria deberá contar con todos los medios materiales y organizativos suficientes para la realización del objeto del contrato, garantizando a través de su poder de dirección y de sus potestades organizativas y disciplinarias la correcta calidad y continuidad de los servicios contratados, velando por la correcta prestación del servicio y resolviendo cualquier incidencia que pudiera producirse.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 57 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia ,será requisito para el acceso y ejercicio de cualesquiera profesiones, oficios y actividades que impliquen contacto habitual con personas menores de edad, el no haber sido condenado por sentencia firme por cualquier delito contra la libertad e indemnidad sexuales tipificados en el título VIII de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, así como por cualquier delito de trata de seres humanos tipificado en el título VII bis del Código Penal. A tal efecto, quien pretenda el acceso a tales profesiones, oficios o actividades deberá acreditar esta circunstancia mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales o la presentación de una declaración responsable que incorpore la autorización expresa para que el Ayuntamiento pueda consultar los datos en el Registro Central de Delincuentes Sexuales.

La organización del personal se expondrá en el Proyecto Técnico que deben presentar las licitadoras.

3.2. Formación del personal

La empresa formará al personal adscrito al servicio en las especificidades que requiere la programación y será garante del buen funcionamiento de los equipos de trabajo. Igualmente, tal y como se recoge en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, los trabajadores adscritos al servicio deberán recibir formación que comprenderá como mínimo:

a) La educación en la prevención y detección precoz de toda forma de violencia a la que se refiere esta ley.
b) Las actuaciones a llevar a cabo una vez que se han detectado indicios de violencia.

c) La formación específica en seguridad y uso seguro y responsable de Internet, incluyendo cuestiones relativas al uso intensivo y generación de trastornos conductuales.
d) El buen trato a los niños, niñas y adolescentes.
e) La identificación de los factores de riesgo y de una mayor exposición y vulnerabilidad ante la violencia.
f) Los mecanismos para evitar la victimización secundaria.
g) El impacto de los roles y estereotipos de género en la violencia que sufren los niños, niñas y adolescentes.

Asimismo, quienes trabajen adscritos al servicio deberán recibir formación específica para atender adecuadamente las diferentes aptitudes y capacidades de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad para el fomento y el desarrollo del deporte inclusivo de estos. Se formará a las y los monitores en coeducación para la correcta incorporación de la perspectiva de género en su trabajo diario.

Al final del primer año de ejecución del contrato se presentarán los certificados correspondientes a la formación del personal adscrito al servicio conforme a esta cláusula. Este requisito tendrá la consideración de condición especial de ejecución.

CUARTO.- RÉGIMEN DE PAGOS Y FACTURACIÓN

El precio total del servicio será tramitado contra la presentación de las facturas correspondientes a las prestaciones que el contrato comprende, Asistencia Técnica y Desarrollo y Ejecución de Programas.

En cuanto a la **Asistencia técnica**, el adjudicatario percibirá el precio anual ofertado por las prestaciones de asistencia técnica comprendidas en este contrato, mensualmente mediante pagos de cuantía igual a la doceava parte del precio que por este concepto se establezca en la oferta que resulte adjudicataria.

En cuanto al **Desarrollo y ejecución de los programas**, los mismos deberán ser presentados para su aprobación con la antelación suficiente para que puedan ser aprobados con fecha anterior al comienzo del periodo al que se refieran. Mensualmente la empresa facturará la parte correspondiente a los gastos de programación realizada en la mensualidad anterior que deberá estar suficientemente desglosada para su comprobación por parte del Ayuntamiento.

QUINTO.- OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

5.1. Seguros

La adjudicataria cuidará de que todas las actividades que desarrolle o autorice el Área de Juventud cuenten con un seguro de responsabilidad civil y de accidentes que cubra todos los daños que pudieran producirse como consecuencia de las actividades programadas, copia del cual deberá ser recogido previa a la realización de las mismas.

5.2. Obligaciones laborales

La empresa adjudicataria está obligada al cumplimiento de las disposiciones legales en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo, quedando la Administración exonerada de responsabilidad por este incumplimiento.

5.3. Recursos materiales

La administración municipal proveerá de las dependencias físicas para la ubicación del personal de la adjudicataria, siendo los gastos de conservación, equipamiento y consumos (agua, electricidad, telefonía y material de oficina) a cargo del Ayuntamiento.

El adjudicatario será responsable del buen uso y conservación de la maquinaria, aparatos y demás material de propiedad municipal a utilizar en la prestación del servicio o actividad. Una vez realizada la adjudicación, y previo al inicio de la prestación del servicio, la empresa adjudicataria y el Área de Juventud del Ayuntamiento realizarán inventario de todos los elementos existentes que tengan tal carácter, comprometiéndose ambas partes a realizar inventario a la finalización del contrato. Dicho inventario, que deberá ir firmado por el adjudicatario, estará obligado a reponerlo cuando su pérdida o deterioro sean consecuencia inmediata de un uso inadecuado. En cuanto a los locales, la adjudicataria deberá hacer un uso adecuado de los locales que el Ayuntamiento ponga a su disposición para los trabajos objeto del contrato, no pudiéndolos utilizar para otra finalidad distinta de la señalada.

De las ausencias de material inventariable o deterioros acreditados en dichos elementos no achacables al uso ordinario responderá la adjudicataria con la fianza depositada, y con todos los bienes de la misma, si aquella no resultara suficiente.

5.4. Propiedad de los trabajos

Los trabajos realizados durante la ejecución del contrato por el personal asignado por la entidad adjudicataria serán propiedad del Ayuntamiento de Portugalete y éste, en consecuencia, podrá corregirlos, reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, parcial o totalmente, en la medida que tenga por conveniente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario de los trabajos alegando sus derechos de autor u otros motivos.

5.5. Autorizaciones y licencias

Corresponde a la adjudicataria la efectiva tramitación de todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para el desarrollo de las actividades y programas correspondientes al servicio que se contrata

SÉXTO.- OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO

La administración municipal proveerá de las dependencias físicas para la ubicación del personal de la adjudicataria, siendo los gastos de conservación, equipamiento y consumos (agua, electricidad, telefonía y material de oficina) a cargo del Ayuntamiento.

La administración municipal dotará las dependencias físicas con mobiliario adecuado y suficiente en número y ubicación. Así mismo, pondrá a disposición y mantendrá el equipamiento y las aplicaciones informáticas necesarias para la prestación del servicio.

LOTE 2	SERVICIO DE COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE CONTENIDOS EN REDES SOCIALES DEL ÁREA DE JUVENTUD – GAZTERIA

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la gestión de la presencia del Servicio de Juventud – Gazteria del Ayuntamiento de Portugalete en las redes sociales, mediante el mantenimiento, actualización, seguimiento y monitorización de las mismas. La empresa adjudicataria del presente contrato se encargará tanto de la creación de contenidos en las redes sociales, como del mantenimiento de la imagen de marca de Gazteria Portugalete y Meraki. Todo el contenido objeto del presente contrato deberá estar disponible en las dos lenguas oficiales (euskera y castellano) y en versión accesible.

Contexto

En el contexto actual, las redes sociales son imprescindibles para difundir el trabajo que se hace desde las instituciones públicas, ya que la comunicación digital desempeña un papel fundamental en la visibilidad, la interacción con la ciudadanía y la construcción de relaciones, y más aún entre la población joven. Las redes sociales como canal de comunicación plantean algunas ventajas respecto de los medios tradicionales, tales como:

1. Alcance masivo: Las redes sociales tienen una audiencia global y diversa, lo que permite llegar a un amplio espectro de personas
2. Visibilidad: Las redes sociales ofrecen una ventana de visibilidad constante. Al publicar regularmente, se mantiene fresco en la mente de la audiencia, lo que puede ser crucial para recordarle a los seguidores la importancia y el impacto de las actividades realizadas.
3. Interacción y retroalimentación: Las redes sociales facilitan la interacción directa con la ciudadanía. Las personas pueden comentar, hacer preguntas o expresar su opinión sobre el trabajo del departamento, lo que proporciona una valiosa retroalimentación en tiempo real. Esto puede ayudar a identificar áreas de mejora, entender las necesidades de la audiencia y fortalecer la relación con los seguidores.
4. Credibilidad y transparencia: Tener presencia en redes sociales puede aumentar la credibilidad de las instituciones públicas. Al compartir información relevante, logros, y procesos de trabajo de manera transparente, se construye confianza con la ciudadanía. Esto es especialmente importante en un mundo donde la transparencia y la credibilidad son altamente valoradas.
5. Difusión de información actualizada: Las redes sociales permiten compartir información en tiempo real. Además, se pueden compartir enlaces a comunicados de prensa, artículos, estudios, y otros recursos que respalden el trabajo realizado.

Para el trabajo recurrente de gestión de estos perfiles de redes sociales y la planificación de campañas de comunicación, el Área de Juventud no cuenta con los medios materiales y personales necesarios ya que se requiere de personal con suficientes conocimientos técnicos y un perfil profesional especializado de cara a optimizar las publicaciones, presencia de anuncios, mediciones de audiencia etc., por lo que resulta necesario contratar el servicio con una empresa especializada en la materia.

2. CONTENIDO DEL SERVICIO

2.1. Objetivos del servicio

A. **Visibilizar, difundir y comunicar. Llegar a la población joven de Portugalete**: El principal objetivo será dar a conocer el proyecto y difundir y comunicar todas las acciones que se lleven a cabo en el servicio de Gazteria - Juventud para que lleguen a un número mayor de personas jóvenes.

B. **Aumentar y fidelizar la comunidad en canales digitales (engagement, visibilidad y branding):** Se creará contenido que invite a las usuarias a interactuar, teniendo en cuenta sus sugerencias y creando contenido atractivo impactando así a posibles nuevos miembros de la comunidad.

C. **Promover actividades, eventos y acciones realizadas en Meraki Espazioa así como humanizar la marca:** Se dará difusión a los eventos realizados en Gazte Gela y Meraki Espazioa, así como a sus servicios, experiencias y actividades de las que poder disfrutar en el espacio.

2.2. Contenido del servicio

- Se creará contenido enfocando el tono y la comunicación que esperan encontrar los usuarios siguiendo una estrategia de contenidos previamente planificada y centrada en cumplir con los objetivos marcados en las siguientes plataformas, y con la siguiente frecuencia de publicaciones mínima:

- FACEBOOK: 8/mes
- INSTAGRAM: 12 post/mes y 20 stories/mes y 4 reels/mes
- TIK TOK: 4 videos/mes
- GOOGLE: Posicionamiento del servicio a nivel local para aquellas búsquedas relacionadas.

- ANUNCIOS EN PLATAFORMAS y REDES SOCIALES: Campañas de publicidad en las distintas redes sociales en función de la estrategia planteada y la respuesta de la audiencia.

- Todo el contenido objeto del presente contrato deberá estar disponible en las dos lenguas oficiales (euskera y castellano) y en versión accesible.

- CALENDARIOS EDITORIALES: Se plantearán calendarios de contenidos orgánicos que queden impulsados por acciones de pago para llegar a la audiencia. Para la elaboración, seguirá el calendario de programación del Servicio de Juventud junto con nuevos hitos relevantes o efemérides del sector. El responsable de la difusión permanecerá en contacto constante con el equipo de GAZTERIA - JUVENTUD con el fin de estar al día de todas las novedades que puedan ser de interés para comunicar en estos canales.

- Informe de resultados de las estrategias planteadas al finalizar la campaña con los resultados obtenidos y conclusiones. Se deberán hacer al menos trimestralmente de cara a evaluar el nivel de éxito de la estrategia llevada a cabo.