Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación del Servicio de gabinete de prensa y consultoría de Comunicación de ALOKABIDE

I. CONTEXTO

Alokabide es la sociedad pública dependiente del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco responsable de la gestión del parque público de alquiler social y protegido. Su labor se orienta a garantizar el acceso a una vivienda digna y adecuada, alineada con los principios de sostenibilidad, inclusión y servicio público.

En este marco, la comunicación institucional adquiere un valor estratégico. Tanto la difusión de las políticas de vivienda como la relación con los distintos agentes sociales y mediáticos exige un tratamiento profesional, cercano, coherente y adaptado a las nuevas formas de consumo informativo.

Con el presente contrato, Alokabide pretende reforzar su estrategia de comunicación externa e interna, así como su presencia y posicionamiento ante los medios de comunicación, agentes del sector y la ciudadanía vasca, a través de un servicio de gabinete de prensa y consultoría de comunicación especializada.

II. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es la contratación de un servicio de consultoría de comunicación y gabinete de prensa, para apoyar a Alokabide en:

- La implantación de su estrategia de comunicación siguiendo las directrices de la Dirección de Gabinete y Comunicación del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana del Gobierno Vasco.
- La ejecución de sus planes y campañas de comunicación institucional.
- La coordinación y redacción de contenidos informativos adaptados a distintos canales.
- La relación con los medios de comunicación.
- El refuerzo de la comunicación interna y externa de proyectos estratégicos.
- La puesta en valor y difusión del papel de Alokabide en la mejora del acceso a la vivienda en Euskadi

III. LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio requerido se agrupa en cuatro bloques diferenciados que se detallan a continuación:

3.1. Asesoramiento y consultoría estratégica en comunicación

- Elaboración de un plan de Comunicación estratégico 2025-2028 y seguimiento del mismo.
    - Asimismo, durante el último trimestre de cada año la empresa adjudicataria realizará las actualizaciones específicas para el siguiente año que contemple las actividades ya programadas y previstas para ese año, y que se irá actualizando y completando a medida que vayan surgiendo nuevas necesidades.
    - Del mismo modo, durante toda la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria realizará un seguimiento continuo del grado de cumplimiento del Plan.
- Análisis, propuesta y seguimiento de estrategias de comunicación institucional.
- Asistencia en la planificación de hitos comunicativos y posicionamientos clave.
- Identificación de oportunidades informativas y narrativas de impacto.
- Poner en marcha las estrategias y acciones concretas necesarias para llegar a los distintos públicos objetivos de Alokabide.
- Mantener el nivel actual de presencia en medios de comunicación /redes regionales, así como trabajar para una mayor presencia.

De todas estas acciones se deberán emitir los correspondientes informes justificativos de seguimiento.

3.2. Gestión del gabinete de prensa y eventos

- En base a las estrategias de comunicación de Alokabide y del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana, plantear acciones de comunicación de cara a su publicación en los medios de comunicación: redacción de materiales informativos, notas de prensa, artículos de opinión, entrevistas, discursos institucionales o argumentarios.
- Soporte en las relaciones institucionales que Alokabide mantiene con todos los agentes involucrados en el ámbito de la vivienda social y sus programas asociados.
- Soporte en la relación con medios de comunicación: atención a las demandas de información de periodistas, medios y otras entidades (siempre en coordinación con el Departamento de Vivienda y Agenda Urbana)
- Soporte en la organización de actos y reuniones institucionales.

3.3. Producción de contenidos informativos y seguimiento de interacciones

- Generación de contenidos adaptados a diferentes soportes: comunicados internos, materiales divulgativos, boletines, además del soporte a contenidos para web, redes sociales, reseñas… en coordinación con la Dirección de Gabinete y Comunicación, así como las distintas entidades colaboradoras que prestan este tipo de servicios al Departamento de Vivienda y Agenda Urbana. Entre otras cuestiones,
    - Se elaborará un calendario semanal de publicaciones para cada uno de los medios sociales. Esta creación de contenido engloba texto y uso de imágenes y video (con sus correspondientes licencias). Al menos 1 publicación diaria en Linkedin, Instagram o Tik tok y siempre en ambos idiomas oficiales. En caso de añadir futuras cuentas como YouTube, x o similares, se aplicará a esta la misma cadencia de publicaciones).
- Redacción de textos con enfoque divulgativo, técnico o institucional según el canal y audiencia, identificando las oportunidades de comunicación. Podrán ser objeto de difusión, entre otros;
    - Los premios, nominaciones, publicaciones… realizados por Alokabide
    - Los congresos, conferencias o charlas que Alokabide promueva, en las que participe o asista.
    - La actualidad corporativa de la organización.
    - Los premios, nominaciones, publicaciones… realizados por Alokabide
    - Los congresos, conferencias o charlas que Alokabide promueva, en las que participe o asista.
    - La actualidad corporativa de la organización.
- Presentación de propuesta de cómo se va a abordar la gestión de las redes sociales, peticiones ciudadanas, debates en redes… que contemplen planteamientos de mejoras y nuevas propuestas de líneas de trabajo.

3.4. Acompañamiento a proyectos estratégicos

- Apoyo específico en la comunicación de proyectos prioritarios o estratégicos, con especial atención a programas innovadores, políticas de vivienda social e innovación residencial.
- Apoyo a la coordinación de la narrativa y el relato institucional con los valores de Alokabide y del Departamento de Vivienda y Agenda Urbana.

Todas estas actividades se realizarán bajo los criterios marcados por Alokabide siguiendo las directrices del Departamento de Vivienda en cuanto a comunicación se refiere, de acuerdo a las necesidades demandas en cada momento*

Además, se requiere cumplir con los objetivos del Plan de Comunicación definido.

IV EQUIPO Y COORDINACIÓN

1. **Equipo**: Para llevar a cabo la prestación de los servicios solicitados, se requiere de dos perfiles diferenciados (responsables de comunicación/consultor senior y redactor de contenidos institucionales), ambos con los requisitos solicitados en el informe de necesidad de la presente licitación.

   Así mismo, los licitantes pueden ofrecer, de acuerdo con el criterio adjudicación sujeto a juicio de valor del equipo de trabajo, ***un equipo complementario*** con personas adicionales distintas a los dos anteriores.

   La empresa adjudicataria deberá disponer de un equipo completo (que cumpla el número, los perfiles y requisitos definidos para atender al servicio normal objeto del contrato), y con disponibilidad y flexibilidad horaria según las necesidades requeridas para la prestación de los servicios solicitados.

   Los cambios puntuales en la composición del equipo mínimo y complementario deberán ser comunicados con una antelación mínima de 15 días a su efectividad. Habrán de reunir en todo caso las condiciones y requisitos de solvencia técnica exigidos u ofertados en este apartado.

2. **Coordinación**: Se deberán celebrar al menos una reunión de trabajo de coordinación semanal en las instalaciones de Alokabide. Además, se planificarán reuniones de carácter mensual y en función de las actividades previstas, se establecerá el cronograma y las reuniones complementarias que sean necesarias.

   La forma de comunicación la marcará la agenda informativa, no obstante, lo importante es que la comunicación sea fluida y constante.

   La contratista prestará los servicios encomendados desde sus propios locales dónde ubicará al personal adecuado y los medios técnicos optimizados para su funcionamiento. Todo ello salvo las reuniones anteriormente señaladas a lo largo del contrato, que tendrán lugar en las oficinas de Alokabide. En todo caso, el personal de la contratista deberá ir debidamente identificado como personal ajeno a Alokabide.

   Dada la naturaleza del servicio, se consideran tareas criticas o elementos esenciales del contrato todas aquellas funciones y tareas asignadas al equipo mínimo solicitado. Por tanto, todas ellas han de ser ejecutadas directamente por la empresa adjudicataria por control y seguridad económica y operativa de la actividad de Alokabide.

*Únicamente podrá subcontratarse la publicidad en soportes digitales o tareas auxiliares puntuales y altamente especializadas.

Además, las informaciones que manejará la empresa adjudicataria son de carácter reservado hasta su publicación en redes u otros medios dado que se trata de proyectos, publicaciones, campañas o líneas de trabajo futuras.

REGLAS A APLICAR AL PERSONAL ADSCRITO A LA EJECUCION DEL CONTRATO

El personal adscrito por el contratista a la ejecución del contrato en ningún caso será considerado personal de Alokabide.

Para ello, deberá cumplir con las siguientes normas:

- Deberán utilizar correo electrónico diferenciado del que utiliza el personal de Alokabide.
- La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones, salvo puntualmente cuando se requiera por parte de Alokabide, en cuyo caso se identificará a dichos trabajadores y trabajadoras como personal ajeno. Las tarjetas de acceso a las instalaciones, en caso de necesidad, serán diferentes y estarán identificados como contratistas y no como empleados.
- La empresa contratista deberá designar al menos una persona coordinadora técnica o responsable, perteneciente a su plantilla de personal, para realizar las tareas de seguimiento del contrato y actuar como interlocutora en la prestación del servicio.
- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa.
- Corresponderá exclusivamente la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos

V OTRAS ESPECIFICACIONES

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

Tanto los contenidos como las imágenes, sonido, voz como cualquier otro recurso utilizado respetarán las disposiciones vigentes en materia de accesibilidad, propiedad intelectual y derechos de autor. En todo caso, deberán respetar estándares éticos básicos (igualdad de género, no imágenes discriminatorias, violentas etc)

Del mismo modo, todos los documentos y resultados del trabajo objeto del presente contrato serán propiedad de Alokabide.

VI PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La relación jurídica con la empresa adjudicataria implica o puede implicar el tratamiento de los datos personales de las personas arrendatarias. La empresa adjudicataria tratará cuantos datos sensibles sean necesarios y se generen dentro de la relación contractual para la prestación del servicio de recepción en las oficinas territoriales de ALOKABIDE.

La empresa adjudicataria del contrato suscribirá un contrato de tratamiento de datos y entre otras cuestiones, se compromete a:

a) Hacer un uso responsable de los datos y únicamente con la finalidad de dar respuesta al objeto del contrato suscrito.

b) Someterse en todo caso a la normativa nacional y de la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del apartado 1 del artículo 202.

c) Presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.

d) La obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a que se refiere la letra c) anterior.

e) La obligación de los licitadores de indicar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre y el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

VII CONFIDENCIALIDAD

Todos los trabajos realizados, material elaborado o contenido de las reuniones mantenidas tendrán carácter confidencial, no pudiendo la empresa adjudicataria utilizar para sí ni proporcionar a terceros, datos o información alguna de los trabajos contratados, ni de los desarrollos a los que haya tenido acceso sin autorización escrita del cliente, estando, por tanto, obligado a poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información y documentación recibida del cliente, como de los resultados obtenidos del trabajo realizado.

La empresa adjudicataria será responsable de daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

VIII PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos de propiedad intelectual y de 'Copyright' que se puedan derivar de los trabajos realizados serán propiedad exclusiva del Alokabide, obligándose las partes a otorgar el documento oportuno cuando éste sea necesario, para la debida constancia pública de este hecho ante cualquier Organismo o Registro, tanto de la Comunidad Autónoma como de la Administración Central del Estado Español y de la Unión Europea.

Nerea Pierola

Responsable de la unidad de Atención al Cliente

Nerea
Piérola
Firmado digitalmente
por Nerea Piérola
Fecha: 2025.10.02
14:25:54 +02'00'