PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

"Gestión integral de la presencia on line para la Plataforma Tecnológica del Centro de Innovación, Capacitación y Gestión del Conocimiento en Educación Ambiental para la Sostenibilidad (B CENTER)".

1.- MARCO DEL PROYECTO

1.1.- MARCO ESTRATÉGICO

Modelo Boost-Impulso (Estrategia de Educación para la Sostenibilidad del País Vasco + Decreto de Impulso a la Educación ambiental para la sostenibilidad (EAxS))

Para cumplir con los objetivos del modelo Boost-Impulso del área de Educación Ambiental para la Sostenibilidad, necesitamos desarrollar nuevos mecanismos para compartir productos, conocimientos y aprendizaje. Esto va mucho más allá simplemente de desarrollar un sitio web. Se necesitan mecanismos, herramientas y personas interconectadas con las habilidades y la capacidad necesarias para generar y compartir a su vez otros productos, conocimiento y aprendizaje y convertirlos en recursos accesibles para todas ellas.

Objetivo

Impulso, fortalecimiento y consolidación de la educación ambiental para la sostenibilidad en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Estrategia

- Creación de un ecosistema de intercambio de personas expertas y buenas prácticas que facilite el desarrollo de competencias, active comunidades de conocimiento (físicas y virtuales) y, en definitiva, coadyuve en la construcción de la capacitación (competencias sociales, generales y específicas) de la ciudadanía en general, es otro de los factores clave para impulsar la educación ambiental para la sostenibilidad en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

- Dicho ecosistema, en forma de centro de innovación, capacitación y gestión del conocimiento permitirá, entre otros la creación de sinergias de

compartición de conocimientos e intercambio de experiencias entre los distintos agentes que trabajan en ámbito de la sostenibilidad: administraciones, comunidad educativa, universidades, centros de investigación e innovación, entidades públicas y privadas, ONG, organizaciones ecologistas, voluntariado, u otras organizaciones y agentes que trabajan en dicho ámbito.

- La transformación digital, a través del lanzamiento de una plataforma digital referente en el marco de la educación ambiental para la sostenibilidad en el País Vasco y del Canal Digital en educación ambiental para la sostenibilidad que conecte y comparta información, experiencias y proyectos, entre otros, con personas y organizaciones que trabajan en dicho marco en la CAPV.

- El impulso de la educación ambiental para la sostenibilidad a través de la digitalización y la presencia digital en medios de comunicación, redes sociales y canales de impacto en la sociedad.

Medio clave

Transformación digital, información, conocimiento y trabajo en red (Tecnologías digitales).

Factores clave

- Desarrollo de plataforma de captación, creación, intercambio, gestión y distribución de contenidos.
- Implementación de metodologías innovadoras e integradoras que busquen el aprendizaje para la acción.
- Trabajo colaborativo en red.
- Inteligencia Colectiva.

1.2.- MARCO OPERATIVO

- **¿Por qué?. Retos:**

El actual marco de crisis ambiental reconocido por la UNESCO como Triple Crisis Planetaria (contaminación, cambio climático y pérdida de biodiversidad) requiere de una puesta en acción por parte de todos los actores involucrados en la lucha por la adaptación y mitigación de los impactos de la actividad humana sobre el medio.

En ese sentido se hace necesario promover mecanismos e instrumentos que permitan el aprendizaje a lo largo de la vida junto con actuaciones que difundan y extiendan en la ciudadanía los conocimientos, información, actitudes, valores, comportamientos y habilidades encaminadas a esa mejora ambiental.

Con el desarrollo del prototipo y de la primera fase de la plataforma tecnológica del centro de Innovación, Capacitación y Gestión del Conocimiento en Educación Ambiental (una de las líneas estratégicas del Decreto 130/22 y del proyecto Boost), se activa una herramienta que utiliza la inteligencia colectiva de distintas organizaciones que trabajan en Euskadi en el ámbito de la Educación Ambiental y que orienta sus esfuerzos en la creación de modo colaborativo de una red de las comunidades que trabajan en Euskadi en dicho ámbito.

La plataforma despliega las áreas de la capacitación, innovación y gestión del conocimiento, y conecta con la ciudadanía a través un canal referente de comunicación en Educación ambiental.

Con el desarrollo de la fase II de la plataforma debemos enfrentar los retos identificados en la primera fase las organizaciones que trabajamos en este ámbito de la educación ambiental, es decir:

-Abordar la Triple crisis planetaria con acciones coordinadas y transformadoras a nivel global orientadas plenamente a la ciudadanía.
-Aumento exponencial de las demandas sociales.
-Escasez de recursos.
-Dispersión de la información.
-Falta de Comunicación.
-Deficiente gestión del conocimiento entre los distintos stakeholders.
-Descoordinación.

- **¿Para qué?.** Necesitamos:

-Sumar, conectar recursos y talento interno (apertura a nivel interno).
-Sumar, conectar recursos y talento externo (apertura a nivel externo con el resto de stakeholders).
-Comunicación, participación, colaboración.
-Promover un modelo fluido a través de metaestructuras colaborativas en red.

"Una persona puede iniciar el cambio, un grupo puede influir en otros, una comunidad puede marcar la diferencia para las generaciones futuras."

- **¿Cómo?.** Para ello debemos:

-Crear cultura.
-Compartir buenas prácticas.
-Difundir guías y protocolos.
-Identificar riesgos y potenciar notificación.
-Potenciar uso racional de recursos.
-Discrepar, discutir, debatir.
-Conocimiento socializado.
-Conocimiento compartido y mejora de interrelación.
-Necesidad de generar ideas y plantear retos mediante la participación de todas las personas interesadas que trabajan en el ámbito de la educación ambiental para la sostenibilidad.
-Diseñar plataformas colaborativas, de difusión y gestión del conocimiento como sistema de generación de ideas y retos.
-Desarrollar estructuras que generen actividad económica fundamentalmente en el ámbito de la innovación y gestión del conocimiento.

2.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto regular la contratación de un servicio de Gestión integral de la presencia on line para la plataforma tecnológica del Centro de Innovación, Capacitación y Gestión del Conocimiento en Educación Ambiental para la Sostenibilidad.

Alcance del servicio:

La contratista deberá realizar las siguientes tareas:

- **Gestión de comunidades digitales y redes sociales (Community Manager)**: planificación, publicación y dinamización de contenidos en redes sociales del centro.
- **Análisis de marketing digital**: seguimiento de métricas, elaboración de informes y optimización de campañas.
- **Curación de contenidos**: selección, adaptación y publicación de contenidos relevantes en la plataforma tecnológica.

Las tareas estarán orientadas a administrar y gestionar la presencia del Área de Educación ambiental en redes y resto de ámbitos media y sociales y diseñar campañas de marketing tradicional y digital en contacto directo con el equipo de trabajo del área y teniendo en cuenta el Brandbook y su identidad corporativa.

3.- REQUISITOS OPERATIVOS

La plataforma B center se enmarca en el nuevo modelo de gestión Boost-Impulso a la Educación Ambiental para la sostenibilidad en la CA de Euskadi.

La idea central del proyecto es el uso de la inteligencia colectiva y el trabajo en red con las distintas organizaciones que están trabajando en el campo de la Educación Ambiental (Autoridades, Sector de Educación, Ciencia e Investigación, Tercer Sector, Entidades Privadas, etc.) sobre cómo podemos convertir el trabajo realizado en un activo real para la sociedad, contribuyendo así a la consecución de una nueva ética medioambiental en la relación entre la actividad humana y el medio.

Por consiguiente, crear un espacio de utilidad pública que se pueda convertir en un polo de referencia y de obligada consulta que actúe a modo de “biblioteca / banco / repositorio” de recursos/proyectos/ actividades y que, a través de un detenido análisis y filtro selectivo, vaya incorporando referencias debidamente ordenadas y clasificadas, cada una de ellas con su ficha particular según criterios de evaluación bien predefinidos, con sus correspondientes recomendaciones prácticas, que pueda servir de guía orientativa para la ciudadanía.

Impulsar dinámicas y elementos de conexión fácilmente accesibles y utilizables que, bien tutorizados y coordinados, inviten a la participación, intercambio, contraste de experiencias, recomendaciones, evaluación compartida, sugerencias, nuevas propuestas, etc. con respecto a los recursos y actividades a las que se vayan accediendo y con las que se vaya experimentando por una u otra vía.

Se pondrá el foco en las interacciones, facilitando la gestión del conocimiento a todos los niveles en aras a aumentar los niveles de eficiencia en el cumplimiento del objetivo fundamental como organización, que no es otro que la protección y mejora medioambiental, de la biodiversidad y del patrimonio natural.

En definitiva, impulsar el valor de la inteligencia colectiva, el acceso al conocimiento y el intercambio de información, experiencias y buenas prácticas en Educación Ambiental.

En este escenario la adjudicataria ejercerá las funciones de gestionar la comunidad, crear contenidos propios y además actuar en la curación de contenidos en la búsqueda, selección y análisis de contenido de terceros.

Esta tarea tiene una importancia vital dado que nos encontramos en un contexto con una situación de partida en la que la Educación Ambiental no ha permeado en la ciudadanía y, por tanto, necesitamos ofrecer contenido de calidad, atraer a la audiencia y posicionarnos en las redes sociales.

3.1.- Descripción de las tareas:

En la sociedad actual nos enfrentamos a grandes desafíos a los que debemos dar respuesta, entre ellos la triple crisis planetaria (contaminación, cambio climático y pérdida de la biodiversidad).

Desde el Área de Educación Ambiental para la Sostenibilidad proponemos un espacio para tomar consciencia de nuestra responsabilidad, repensar, e ir más allá: redefinir nuestras preguntas para lograr impacto en las respuestas.

Nuestra propuesta de valor: Tecnología accesible y un equipo humano experto, gestiona y optimiza un amplio catálogo de recursos y servicios orientados a facilitar la relación inteligente entre el medio y la acción humana.

Para ello necesitamos, en colaboración con las organizaciones que han suscrito la Carta de Participación en el proyecto Boost, construir, gestionar y dinamizar la comunidad online de la plataforma tecnológica del B center.

Precisamos crear y publicar contenido atractivo, interactuar con las personas usuarias, gestionar posibles crisis y analizar los resultados para mejorar la estrategia de redes sociales.

Pero sobre todo necesitamos llegar a la ciudadanía con nuestro mensaje para enfrentar la triple crisis planetaria entre todas y todos.

La actividad se centrará en la plataforma tecnológica del B center atendiendo las redes en los tres idiomas de la plataforma euskera, castellano e inglés.

El Brandbook del Área de Educación Ambiental para la Sostenibilidad define la Estrategia de marca e identidad que deberá aplicar en todo momento la adjudicataria del presente contrato. Para ello, siguiendo las directrices e indicaciones del área de diseño gráfico del Departamento desarrollará las siguientes funciones:

3.1.1.- Gestionar comunidades digitales y redes sociales:

- Gestionar la presencia online del área de Educación Ambiental y de las marcas derivadas proyecto Boost, Ekolenteak, Aztertu, B center, en consonancia con el Brandbook y la imagen corporativa del área.
- Interactuar con la comunidad.
- Crear contenido original.
- Dinamizar la conversación en redes sociales.
- Atraer y fidelizar a seguidores en redes sociales, buscando aumentar la base de personas usuarias interesados en la marca.
- Responder preguntas, comentarios y mensajes directos, creando un ambiente positivo y resolviendo dudas o problemas de los usuarios, siempre atendiendo a la identidad visual y verbal del Brandbook del área de Educación Ambiental.
- Monitorear las conversaciones sobre la marca en redes sociales para identificar oportunidades y amenazas, y ajustar la estrategia en consecuencia.

3.1.2.-Creación y gestión de contenido:

- Generar contenido relevante y atractivo para la audiencia, adaptado a cada plataforma (textos, imágenes, videos, etc.).
- Seleccionar y compartir contenido relevante de otras fuentes, aportando valor a la comunidad.
- Ajustar el contenido a las características de cada red social y a las tendencias del momento.

3.1.3.-Interacción y compromiso:

- Incentivar a las personas usuarias a interactuar con la marca a través de concursos, preguntas, encuestas, etc.
- Responder a comentarios y mensajes: Atender las consultas de los usuarios de manera oportuna y personalizada.

- Gestión de crisis: Manejar situaciones de conflicto o comentarios negativos, buscando minimizar el impacto en la reputación de la marca.

3.1.4.- Análisis y seguimiento:

- Medir el rendimiento de las publicaciones y campañas, utilizando herramientas de analítica.
- Generar informes periódicos con datos relevantes para evaluar la estrategia y proponer mejoras.
- Ajustar la estrategia de redes sociales en función de los resultados obtenidos y las tendencias del mercado**.**
- Seguimiento SEO/SEM: Optimizar el contenido y las campañas para mejorar el posicionamiento en buscadores y aumentar la visibilidad online en coordinación con el área de marketing.

3.1.5.- Colaboración con otras organizaciones:

- Coordinar esfuerzos con las organizaciones que han suscrito la Carta de Participación del proyecto Boost para alinear la estrategia de redes sociales con los objetivos generales de la Carta.
- Seguir directrices e indicaciones del área para resolver problemas y mejorar la experiencia de las personas usuarias.
- Aportar información sobre las necesidades y preferencias de la comunidad para el desarrollo de nuevos productos o servicios.

3.2.- Tareas: curación de contenidos:

- Buscar, seleccionar, organizar y compartir contenido en Educación Ambiental para la Sostenibilidad relevante para la plataforma B center y de alta calidad de diversas fuentes, dirigida a la ciudadanía y a organizaciones que trabajan en dicho ámbito.
- Queremos ofrecer información valiosa y bien seleccionada evitando la sobrecarga de información y facilitando el acceso a recursos útiles.

3.2.1.- Búsqueda y selección:

Identificar y seleccionar contenido relevante de diversas fuentes, como blogs, redes sociales, sitios web, etc.

3.2.2.- Filtrado y evaluación:

Analizar y evaluar la calidad, fiabilidad y relevancia del contenido antes de compartirlo.

3.2.3.- Organización:

Agrupar el contenido seleccionado de manera lógica y estructurada, por ejemplo, por temas o categorías.

3.2.4.- Contextualización:

Añadir valor al contenido curado mediante comentarios, análisis o perspectivas propias.

3.2.5.- Compartir:

Difundir el contenido curado a través de diversos canales, como redes sociales, blogs, newsletters, etc.

3.3.- Tareas: análisis de marketing digital:

La adjudicataria deberá desarrollar estrategias y campañas, investigar y analizar el mercado; gestionar el presupuesto y el rendimiento, construir y mantener la marca a través de diversos canales; generar y fidelizar clientes, supervisar equipos y proveedores y, en general, impulsar el crecimiento y la visibilidad del área de Educación ambiental.

Para ello deberá utilizar herramientas y plataformas de marketing digital (CRM, email marketing, redes sociales, etc.) y metodologías de investigación de mercado y análisis de datos.

3.3.1.- Planificación y Estrategia:

- Desarrollar e implementar estrategias de marketing:
  - Diseñar planes a largo y corto plazo para alcanzar los objetivos del área de Educación Ambiental.
  - Diseñar un plan de crecimiento y posicionamiento para la marca**.**

3.3.2.- Investigación y análisis de mercado:

- Realizar estudios para identificar el público objetivo, las tendencias del sector, el comportamiento de la ciudadanía y otras entidades que trabajan el ámbito de la Educación Ambiental.

3.3.3.- Definir el posicionamiento de la marca:

- Trabajar en la creación de la identidad de la marca, sus valores y cómo será percibida por los clientes para diferenciarse de la competencia.

3.3.4.- Gestionar campañas publicitarias:

- Diseñar y supervisar, siguiendo las directrices e indicaciones del área, campañas en diversos canales, como redes sociales, correo electrónico, publicidad digital y medios impresos.

3.3.5.- Preservación de la identidad corporativa del área y marcas derivadas:

- Asegurar la coherencia de la marca en todas las áreas y herramientas de trabajo.

3.3.6.- Gestión de la presencia en línea:

- Optimizar el sitio web, la gestión de las redes sociales y el SEO para el área de Educación Ambiental.

3.3.7.- Supervisión y análisis del rendimiento de las campañas:

- Monitorizar los resultados de las acciones de marketing, elaborar informes y diseñar propuestas para futuras estrategias.

4.-GESTIÓN DEL PROYECTO

4.1.-Dirección técnica del proyecto

La dirección de los trabajos objeto del presente contrato, así como la supervisión de los mismos correrá a cargo de la Dirección de Patrimonio Natural y Adaptación al Cambio Climático (en concreto al Área de Educación Ambiental para la Sostenibilidad de la Viceconsejería de Medio Ambiente), que designará al efecto al personal técnico preciso para tal tarea.

La empresa adjudicataria se compromete a llevar a cabo el trabajo según las directrices, documentos e instrucciones remitidas por la Dirección de los trabajos.

La empresa adjudicataria se compromete a dar cumplimiento de todas las tareas definidas en este pliego de prescripciones técnicas.

La empresa adjudicataria deberá facilitar la labor de supervisión proporcionando cuanta información le sea solicitada y poniendo en conocimiento de la Dirección de los trabajos cuantas incidencias se produzcan en el desarrollo de los trabajos.

4.2.-Plan de Trabajo

- Plan de proyecto. Propuesta de gestión del proyecto. Planteamiento global de la solución propuesta atendiendo a los requisitos operativos definidos en el apartado 3.
- Propuesta de gestión orientada a las finalidades de carácter estratégico.
- Explicitación de las Políticas y Condiciones de servicio.

4.3.- Metodología

- Metodología prevista para la prestación del servicio.
- Encaje con los objetivos y las finalidades de carácter estratégico relacionadas en el apartado 1.1 (enfoque metodológico).

4.4.- Técnica de diseño del producto prevista

- Técnica de trabajo propuesta para el desarrollo de las tareas.

4.5.-Evolución y Seguimiento del Proyecto

4.5.1.- Evolución

Se presentarán informes mensuales de análisis de las acciones ejecutadas.

4.5.2.- Seguimiento

Así se tendrán en cuenta los siguientes instrumentos de gestión de proyectos:

- **Reuniones de seguimiento**: a partir del plan de entregas requerido se celebrarán reuniones periódicas o coincidiendo con los puntos de decisión, destinadas a revisar el grado de avance del proyecto.
- **Informes de situación y progreso**: Informes mensuales con datos relevantes para evaluar la estrategia y proponer mejoras, información

acerca del estado puntual de los trabajos, de los objetivos alcanzados, incidencias ocurridas, etc.

- **Actas de reuniones**
- **Dossier general final**

4.6.-Documentación técnica

La adjudicataria del presente contrato se responsabilizará de entregar la siguiente documentación en formato digital:

-Informes mensuales de progreso.
-Agendas de las reuniones de seguimiento.
-Actas de las reuniones de seguimiento.
-Informes de evaluación.
-Informes de resultados y propuestas evolutivas.
-Dossier general final.
-Bases de datos con la información y datos generados.
-Presentaciones.

4.7.-Presentación del proyecto

Se deberán desarrollar cuatro presentaciones del proyecto:
-Área de Educación Ambiental.
-Órganos directivos.
-Departamentos Gobierno.
-Agentes y Stakeholders externos.

4.8.-Idioma

- Todos los documentos deberán entregarse en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma: euskera, castellano.

4.9.-Plan de entregas (fases) e hitos de control

La adjudicataria del presente contrato deberá incluir en su propuesta, junto con sus correspondientes fechas orientativas de finalización, una descripción de las principales:

- Fases y tareas del proyecto.
- Hitos de control y/o verificación.

- Documentación final asociada al funcionamiento de la plataforma, manuales y lista de eventos.

5.-PROPIEDAD INTELECTUAL

Se cumplirá en todo momento con la normativa existente de protección del software y copyright.
La contratista será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

6.- FACTURACIÓN Y ABONO DE SERVICIOS

Pagos parciales que se efectuarán a través de certificaciones mensuales a razón del resultante de dividir el importe de adjudicación entre el plazo de ejecución (12 meses), tras recibir la factura en la que se detallarán las labores realizadas y tras su aprobación por parte de la Dirección de Patrimonio Natural y Adaptación al Cambio Climático.

Con carácter previo a la emisión de la factura mensual, la contratista deberá justificar la ejecución de servicios objeto del contrato debiendo presentar la siguiente documentación:

- Memoria de los trabajos realizados.

7.- LUGAR DE PRESTACIÓN

La prestación de los servicios contratados se efectuará con carácter general en las instalaciones de la adjudicataria con la salvedad de los siguientes eventos que se desarrollarán en la sede central del Gobierno Vasco en Vitoria-Gasteiz:

- Reuniones de seguimiento.
- Reuniones ténicas.

8.- CUMPLIMIENTO CLÁUSULA MEDIOAMBIENTAL

Deberá suscribirse el modelo de Declaración responsable que figura en el Anexo VIII del pliego de cláusulas administrativas particulares.