



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA ESPECIALIZADA EN GESTIÓN Y DINAMIZACIÓN DE REDES SOCIALES

1. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente contrato la prestación de servicios para la gestión y dinamización de redes sociales. Concretamente, el objeto se centra en continuar con las mejoras en la gestión de las redes sociales del Departamento de Hacienda y Finanzas y del Consejero/a, en los diferentes canales que están abiertos para estas cuentas (Facebook, Instagram, LinkedIn, X y Tik Tok)

Estas labores requieren la elaboración de un informe con un análisis de la presencia del departamento en las redes sociales, la difusión de los contenidos y la realización de un seguimiento consultivo.

Es también objeto del contrato la creación y mantenimiento de un cuadro de control de las cuentas del departamento y del consejero en redes sociales con el impacto generado por los contenidos publicados y la evolución de sus indicadores estadísticos.

Asimismo, es objeto del contrato la promoción de contenidos informativos relevantes para alcanzar su máxima difusión, y el desarrollo de imágenes para ilustrar publicaciones específicas en las redes sociales.

2. LÍNEAS DE ACTUACIÓN

La prestación del servicio objeto de contratación se enmarca dentro de las líneas de actuación de la Dirección de Gabinete y Comunicación que se señalan a continuación.

a. Introducción

El uso de las Redes Sociales en Internet ha cambiado la forma de comunicarnos y facilita la participación y la implicación de la ciudadanía y del resto de agentes en la gobernanza.

Las Redes Sociales complementan los canales de comunicación bidireccional del Departamento de Hacienda y Finanzas como la atención telefónica o la presencial y los distintos sitios web del Gobierno Vasco, y ofrecen información actualizada acerca de

nuestros servicios. Pero, además, facilitan la interlocución con la ciudadanía de modo que se pueden recibir aportaciones y comentarios y proporcionan respuestas rápidas a las cuestiones planteadas.

b. Objetivos específicos

Los objetivos específicos de la licitación son:

- Presentar una propuesta de difusión y dinamización de las cuentas del Departamento y del Consejero en Facebook, X, LinkedIn, Instagram y Tik Tok.
- Elaborar una propuesta de cómo se va a abordar un análisis crítico de la presencia del Departamento y del Consejero/a en redes sociales y proponer mejoras para su implementación.
- Plantear propuestas de líneas de trabajo para la realización de diseño estratégico, implementación y seguimiento consultivo de redes sociales con indicación de cómo se estructura y con qué criterios.
- Formular una propuesta para crear y mantener un cuadro de control de las cuentas del Departamento y del Consejero en redes sociales con el impacto generado por los contenidos publicados y evolución de sus indicadores estadísticos.

c. Principios generales

Para llevar a cabo esta labor, el Departamento cuenta con perfiles en Facebook, X y LinkedIn y Tik Tok, y el Consejero/a de Hacienda y Finanzas, en Facebook, Twitter e Instagram.

- **Transparencia.** Desde el Departamento se pone a disposición de la ciudadanía información y datos en tiempo real sobre su actividad, planes y estrategias. Se ofrece la información de una forma inmediata y también directa, a través de la emisión de actos, para que las personas puedan conformar sus propias opiniones y tengan acceso a la fuente de origen. En aras a que la transparencia sea efectiva, esta información debe contemplar necesariamente una visión igualitaria de mujeres y hombres como sujetos y destinatarias y destinatarios de las acciones de gobierno.
- **Participación.** Esta labor de fomento de la participación de la ciudadanía tiene como eslabón fundamental la inclusión de mujeres y hombres, facilitando la integración en la participación de toda la ciudadanía y no sólo de una parte de ella. Para ello, el lenguaje y las imágenes deben ser inclusivos y no sexistas.
- **Colaboración.** El Departamento colabora con la ciudadanía. La ciudadanía reutiliza la información del Departamento para compartirla libremente y aportar

valor añadido, realizando un trabajo colaborativo, perfilando ideas y aportando documentación y conocimiento compartido.

- **Perspectiva de género.** Se garantizará la inclusión de la perspectiva de género e interseccional en los contenidos, además de hacer un uso no sexista del lenguaje y garantizar una participación activa de las mujeres y una presencia equilibrada y una imagen plural de ambos sexos.

3. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS TRABAJOS

La empresa contratista deberá realizar los siguientes trabajos:

- a. Publicación continua de contenidos informativos y dinamización de las redes sociales del Departamento de Hacienda y Finanzas y de los perfiles del Consejero.
- b. Análisis crítico de la presencia del Departamento y del Consejero/a en las redes sociales y propuesta de gestión de los debates en las mismas.
- c. Implementación de las propuestas de mejora de las redes sociales aportadas en el análisis crítico, realizado y entregado previamente, y de la gestión de los debates del Departamento y del Consejero/a.
- d. Acordar e implementar la estrategia de redes sociales y realizar su seguimiento.
- e. Creación de un cuadro de control de las cuentas del Departamento y del Consejero/a en redes sociales, a entregar en el plazo de un mes desde la firma del contrato, y realización de informes en los que se detallen el alcance de la audiencia lograda por los contenidos publicados y evolución mensual de sus indicadores estadísticos a entregar mensualmente.
- f. Puesta al día dirigido a los altos cargos en las últimas evoluciones tecnológicas de las redes sociales, detectadas cada cuatrimestre, durante el periodo de vigencia del contrato, a entregar al mes siguiente al periodo indicado.
- g. Promoción de publicaciones en las cuentas de Facebook, Twitter e Instagram del Departamento de contenidos informativos relevantes para conseguir un mayor alcance por una cantidad del 8% del importe de adjudicación del contrato, siguiendo directrices de la Dirección de Gabinete y Comunicación, incluyendo herramientas y estrategias como el “listening” (escucha social), la realización de acciones alineadas al posicionamiento, propósito y valores del Departamento de Hacienda y Finanzas (Branding), la planificación de los contenidos o

- h. Realización anual de un máximo de 50 recursos gráficos (para cada uno de los años de contrato, incluyendo posibles prórrogas) específicos de apoyo a contenidos de Twitter, Facebook, Instagram y LinkedIn, X, TIK TOK siguiendo indicaciones de la Dirección de Gabinete y Comunicación, así como el tratamiento de un máximo de 50 fotografías, aportadas por la Dirección de Gabinete y Comunicación, optimizándolas para su publicación en diferentes tuits y posts.

4. OTRAS ESPECIFICACIONES

En relación con la dinamización de los canales de la Dirección de Gabinete y Comunicación, la empresa contratista deberá prestar servicio las 24 horas del día los 365 días del año con total disponibilidad para atender las interacciones que sean necesarias entre las cuentas corporativas y la ciudadanía.

La empresa adjudicataria deberá indicar la identidad de las personas integrantes del equipo de trabajo que llevarán a cabo dichas tareas.

El equipo deberá **estar compuesto por dos o más personas**, de las cuales al menos dos de ellas deberán acreditar una experiencia mínima de 4 años en gestión de redes sociales en euskera y castellano

Las personas adscritas a la ejecución del contrato deberán disponer de un mínimo de titulación de Euskera a nivel C1, EGA o equivalente.

Dicho equipo, se reunirá con la Dirección de Gabinete y Comunicación en las dependencias de la Administración para planificar las siguientes acciones a desarrollar y evaluar la ejecución de la estrategia aprobada, trimestralmente.

Además, el citado equipo aportará su propio material informático y de telecomunicaciones para la dinamización de los debates y la publicación de contenidos en las redes para el correcto desarrollo del servicio.

Asimismo, la empresa adjudicataria, 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.

Finalmente, la empresa adjudicataria garantizará la calidad de las publicaciones en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euzkadi.



5. CONFIDENCIALIDAD 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 según la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

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

La Dirección de Gabinete designará un equipo coordinador del proyecto que realizará el seguimiento completo de los trabajos contratados y de la calidad de los resultados obtenidos y su representante será el Asesor de Prensa, que actuará como interlocutor con la empresa adjudicataria.

6. SUPERVISION Y SEGUIMIENTO

Las prestaciones objeto del presente contrato se realizarán, en todo caso, según las directrices de la Dirección de Gabinete y Comunicación, que supervisará los trabajos y ejercerá el control necesario.

Asimismo, se realizará el seguimiento del cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución que se establecen en la carátula del pliego de cláusulas administrativas particulares, que se llevará a cabo por el personal competente según la materia.

ENERITZ BILBAO
ESPARTA

Firmado digitalmente
por ENERITZ BILBAO
ESPARTA
Fecha: 2026.04.21
11:37:58 +02'00'