PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO QUE TIENE POR OBJETO LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE GESTIÓN Y DINAMIZACIÓN DE LAS REDES SOCIALES DEL DEPARTAMENTO DE TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO

OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto la contratación de un servicio de gestión y dinamización de las redes sociales del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo.

El trabajo encomendado comprende la prestación de un "servicio 360" de soporte y apoyo en una estrategia de comunicación social media adaptada a las necesidades del ecosistema en redes sociales del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco.

Todo ello con el objeto de gestionar y desarrollar las distintas marcas del Departamento en el mundo digital, mejorando el posicionamiento y repercusión de la labor del Departamento en sus respectivas áreas.

Las redes sociales son un punto de importancia creciente en la interacción con agentes sociales. El objetivo es potenciar estos canales y su retorno para la sociedad. Consideramos fundamental que las gestiones de las redes sociales tengan una gestión y coordinación única para fortalecer la imagen del Departamento y la transversalidad de las áreas que lo componen. La comunicación debe fundamentarse en objetivos comunes que se alimenten entre las 3 áreas temáticas de responsabilidad del Departamento (Turismo, Comercio y Consumo), lo que sólo puede hacerse desde una gestión conjunta y unificada.

Por tanto, es necesaria la contratación de una empresa para la gestión de las redes sociales siempre de acuerdo con los contenidos, la agenda y la supervisión de la Dirección de Gabinete y Comunicación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

La contratista se encargará de la redacción, edición y creación de los contenidos, en coordinación y colaboración con la Dirección de Gabinete y Comunicación, de

la programación y gestión de los tuits y posts de las redes existentes en el Departamento, así como de otros nuevos que puedan surgir del Documento Marco de Estrategia de Redes planteado por la empresa en el marco de este contrato o de otras necesidades. Además, se trata de dar apoyo y asesoramiento al Departamento en la gestión de otras posibles redes.

A día de hoy las redes del Departamento son:

- **X, Facebook e Instagram de la cuenta del Departamento**. Los contenidos de dichas cuentas dan soporte de comunicación a temáticas de las 3 áreas y a la actividad de los cargos.

  X: @DptoTurComCon

  Facebook: www.facebook.com/DptoTurComCon/

  Instagram: @turismocomercioconsumogv

- **X, Facebook y Youtube de la Agencia Vasca de Turismo, Basquetour**. Contenidos de promoción de Euskadi como destino orientado a profesionales y empresas del sector con jornadas, acciones del Departamento, información de interés, etc.

  X: @Basquetour_Eus

  Facebook: www.facebook.com/basquetour.eus/

  Youtube: https://www.youtube.com/user/basquetour

  Estos contenidos se coordinarán con las cuentas destinadas al público turista final de Euskadi y cuyo mantenimiento no se incluye en el objeto de este contrato.

  X: @i_euskadi

  Facebook: www.facebook.com/VisitEuskadi/

  Youtube: www.youtube.com/user/TurismoEuskadi

  Instagram: www.instagram.com/visiteuskadi/

  Tik tok: https://www.tiktok.com/@visit.euskadi

- **X, Facebook e Instagram de Kontsumobide** (Instituto Vasco de Consumo) y coordinación con Tiktok. Contenidos de las áreas, tanto para

informar sobre las acciones, jornadas, consejos o campañas del Instituto Vasco de Consumo, como para ofrecer noticias de interés para las personas consumidoras en materia de comercio y turismo también.

X: @KontsumoBIDE
Facebook: www.facebook.com/Kontsumobide/
Instagram: www.instagram.com/kontsumoBIDE
Tik Tok: https://www.tiktok.com/@kontsumobide

- **X, Facebook, Instagram, TikTok y Linkedin de la cuenta de Merkasaretza.** Redes sociales del área de comercio del Departamento.

  En coordinación con los equipos de prensa de las Cámaras de Comercio Vascas que proporcionarán información y materiales de estos programas de dinamización del comercio vasco y con la supervisión final de los copys de la Dirección de Gabinete y Comunicación del Departamento.

  Instagram**:** @merkasaretza
  Facebook**:** @MerkaSaretza
  X: @MerkaSaretza
  LinkedIN**:** @merkasaretza
  TikTok**:** @merkasaretza

DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS TRABAJOS

La empresa contratista deberá realizar los siguientes trabajos:

1.- Diseño y presentación de un Documento Marco de Estrategia de Redes que deberá presentarse en los 30 primeros días de ejecución del contrato y que deberá contener, como mínimo, estos apartados:

- Análisis de la situación actual de presencia digital y reputación del Departamento.
- Gestión de la dinamización diaria de cada uno de los canales identificados anteriormente.
- Planteamiento cuantitativo y cualitativo de objetivos según las necesidades detectadas.
- Estrategia de segmentación de públicos.
- Propuesta de planificación de trabajo y validación de contenidos, en la que se tendrán en cuenta las necesidades del Departamento y sus flujos de

actividad.

- Propuesta de informes de seguimiento y rendimiento de publicaciones, que permita evaluar la respuesta de las acciones y corregir o profundizar en las estrategias propuestas.

El documento Marco una vez presentado, deberá tener la conformidad y validación del Departamento.

2.- Publicación diaria en base a las necesidades del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo de contenidos informativos y dinamización de las redes sociales del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo mencionadas en el anterior apartado.

3.- Establecimiento de indicadores de progreso, KPIs y seguimiento mensual informados de los mismos. Emisión de informes de evolución mensuales o a petición del Departamento. Se medirán, entre otros, la efectividad de las campañas en social media; la notoriedad de marca e influencia; los niveles de engagement e interacción; el seguimiento de la comunidad hacia la marca.

4.- Promoción de publicaciones en las distintas cuentas de redes sociales del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo de contenidos informativos relevantes para conseguir un mayor alcance por la cantidad establecida en el pliego de cláusulas administrativas, siguiendo directrices de la Dirección responsable del contrato.

5.- Realización de un máximo anual de 120 infografías y 120 vídeos específicos de apoyo a contenidos de las distintas cuentas de redes sociales del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, siguiendo indicaciones, así como el tratamiento de fotos aportadas por la Administración, optimizándolas para su publicación en diferentes tuits y post. A efectos de cómputo, se considerará como unidad de producción de infografía y vídeo cada creatividad original y única, sin que se contabilicen como unidades adicionales sus adaptaciones a los diferentes formatos o redes sociales, ni las distintas versiones idiomáticas de una misma creatividad.

6.- Diseño y seguimiento de máximo 15 concursos o encuestas en redes de promoción de las actividades de los sectores bajo tutela del Departamento y/o aumento del seguimiento de las cuentas.

7.- Cobertura en vídeo de aquellos eventos destacados del Departamento que la adjudicataria se encargará de grabar y montar. Un máximo de quince acciones.

OTRAS CONSIDERACIONES

Toda acción de comunicación y difusión relacionada con este contrato deberá ser autorizada previamente por parte de la Dirección de Gabinete y Comunicación del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo. La marca gráfica del departamento, según criterios de identidad corporativa, será facilitada por éste, así como los manuales y todo el material necesario para la correcta aplicación de la identidad corporativa de acuerdo con el manual.

La comunicación habitual deberá realizarse en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi: euskera y castellano. Además, en los eventos de proyección internacional deberá también comunicarse en inglés. La contratista será la responsable de la traducción.

Todos los contenidos publicados en los canales digitales tendrán que ajustarse a los artículos 19.4 y 3.6 del Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres. Del mismo modo se debe promover, como parte de la imagen de Euskadi, el concepto de "igualdad respetuosa con la diversidad e integradora de las especificidades de mujeres y hombres".

En los contenidos relacionados con el Turismo se incorporarán las recomendaciones del Código Ético del Turismo de Euskadi.

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 según la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, en la utilización y tratamiento que haga de los datos cedidos por la Administración contratante.

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

SUPERVISION, SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN

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.

La contratista designará a una persona como coordinadora del contrato que se encargará de mantener las relaciones con la persona responsable del contrato designada por la Administración. A la persona coordinadora le corresponderá la dirección de los trabajos en la empresa contratista, así como impartir directamente las órdenes e instrucciones laborales al resto de personas que ejecutarán el contrato. Sin perjuicio de lo anterior, en los supuestos de bajas laborales o de períodos vacacionales dicha persona será sustituida por otra, debiendo comunicarse al Departamento dicha circunstancia.

La contratista deberá poner a disposición del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo un correo electrónico y teléfono de la persona coordinadora del contrato a efectos de cualquier incidencia en la ejecución que pudiera surgir.

Serán funciones de la persona responsable del contrato supervisar y constatar la correcta ejecución de la prestación de los servicios contratados y, en su caso, requerir a la empresa contratista para que modifique o complete los trabajos realizados, cuando considere que no se están realizando con la calidad o el alcance necesarios para cumplir con el objeto del contrato, estableciendo las oportunas directrices.

DEPENDENCIA PERSONAL Y LUGAR DE EJECUCIÓN

El personal adscrito a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la empresa contratista, la única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora. Las personas que participen en la ejecución del contrato no tendrán dependencia ni orgánica ni funcional con la Administración.

La empresa adjudicataria desarrollará los servicios objeto del contrato en sus propias dependencias o instalaciones, haciéndose valer de sus propios medios materiales, salvo en aquellas ocasiones que deba dar cobertura a un evento in situ, en cuyo caso se desplazará hasta el lugar del evento.

Los gastos de dietas, telefonía móvil, Internet y vehículo y transporte en general correrán a cargo de la empresa encargada de la ejecución.

Vitoria-Gasteiz, a fecha de la firma electrónica.

Izpta./Fdo.: Silvia Colmenero Salgado

KABINETE ETA KOMUNIKAZIOKO ZUZENDARIA

DIRECTORA DE GABINETE Y COMUNICACIÓN

SILVIA COLMENERO SALGADO - [redacted]

Firmado digitalmente por SILVIA COLMENERO SALGADO - [redacted]
Fecha: 2026.09.09 12:40:09 +02'00'