PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE CONSULTORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL DISEÑO, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DIGITAL DEL GOBIERNO VASCO

Objeto de la contratación: Servicio de consultoría y asistencia técnica para el diseño, ejecución y seguimiento de la estrategia de comunicación digital.
Tipo de contrato: servicios
Procedimiento: abierto
Clase: ordinario

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Comunicación Social y Digital de Lehendakaritza impulsa la contratación de un servicio especializado para el diseño, desarrollo, implementación y evaluación de la estrategia de comunicación digital del Gobierno Vasco. El objetivo es reforzar el vínculo entre las instituciones y la ciudadanía mediante narrativas institucionales coherentes, un enfoque multicanal (Irekia, redes sociales y ecosistema web institucional) y metodologías avanzadas de comunicación pública orientadas a la transparencia, la participación y la rendición de cuentas.
Toda la comunicación incorporará la perspectiva de género, mediante un uso no sexista del lenguaje en textos e imágenes, una representación inclusiva y diversa y el cumplimiento de estándares de accesibilidad para garantizar el acceso universal a la información pública.

Asimismo, en el marco de la ejecución del contrato y de la futura valoración de las propuestas técnicas, se atenderá, entre otros aspectos, al grado de desarrollo, coherencia interna, aplicabilidad práctica y capacidad de las soluciones planteadas para aportar valor real al objeto del contrato, evitando planteamientos meramente descriptivos o genéricos.

2. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS TRABAJOS

La prestación consiste en servicios profesionales especializados para diseñar, desarrollar, implementar y evaluar la estrategia de comunicación digital del Gobierno Vasco, bajo la dirección de la Dirección de Comunicación Social y Digital de Lehendakaritza.
El objeto del contrato no se limita a la gestión operativa de canales digitales; sino que comprende el asesoramiento estratégico, el diseño de narrativas institucionales, la planificación de acciones transversales, la producción de activos digitales, la activación de campañas piloto y la aplicación de metodologías de comunicación pública y política, con evaluación basada en indicadores de impacto institucional.

La comunicación pública constituye un eje estratégico de la acción de gobierno, especialmente en un contexto de transformación digital, fragmentación de audiencias y demanda creciente de transparencia, participación y acceso a la información. Para afrontar este entorno dinámico se requieren capacidades técnicas, estratégicas y creativas que trascienden el marketing o la gestión comercial de redes, abarcando la comunicación institucional, política y de gobernanza.
Este contrato permitirá fortalecer la transparencia, la relación directa con la ciudadanía y la confianza democrática mediante una comunicación moderna, segmentada, basada en datos y multicanal, alineada con los valores democráticos del Gobierno Vasco.

Objetivos

Generales

- Definir y desarrollar una estrategia integral de comunicación digital institucional para el Gobierno Vasco.
- Fortalecer la confianza, la transparencia y la relación directa con la ciudadanía a través de una comunicación pública digital de calidad.
- Incrementar la eficacia, coherencia y alcance de la comunicación institucional en entornos digitales.

Específicos

- Analizar y diagnosticar el estado, posicionamiento y desempeño de la comunicación digital institucional.
- Diseñar ejes estratégicos, narrativas y arquitecturas de contenidos coherentes con los valores y prioridades del Gobierno Vasco.
- Desarrollar e implementar un plan de acción, incluyendo campañas piloto y el uso de herramientas innovadoras de comunicación digital.
- Evaluar resultados y definir indicadores clave (KPIs) de desempeño e impacto institucional, orientados a la mejora continua.
- Impulsar la capacitación y el fortalecimiento de capacidades internas en materia de comunicación digital institucional.

Alcance y fases del trabajo

- **Fase 1**. Diagnóstico y análisis institucional: auditoría de canales, benchmarking, análisis de audiencias, evaluación de la comunicación institucional y de los flujos interdepartamentales.
- **Fase 2**. Diseño estratégico: definición de ejes narrativos, líneas editoriales, plan de escucha activa basado en herramientas de monitorización y análisis de datos, protocolos de coordinación interdepartamental y calendario editorial.
- **Fase 3.** Plan de acción: activación de acciones piloto, asesoramiento político-comunicativo, producción de activos digitales y formación interna.
- **Fase 4.** Evaluación y seguimiento: cuadro de mando de KPIs, informes de impacto, aprendizajes y recomendaciones de mejora. El sistema de indicadores deberá incluir, como mínimo, los siguientes elementos:
  - indicadores de alcance (usuarios, impresiones, cobertura)
  - indicadores de interacción (engagement, tasa de interacción, CTR)
  - indicadores de rendimiento web (tráfico, permanencia y conversiones, en su caso)
  - evolución temporal de los resultados y comparativa entre canales
  - indicadores cualitativos vinculados a la percepción institucional, reputación y calidad de la comunicación pública Los indicadores deberán estar alineados con los objetivos estratégicos definidos y permitir el análisis y la toma de decisiones basadas en datos.

Los diferentes elementos desarrollados en las fases descritas deberán estar directamente vinculados a los productos y entregables previstos en el contrato, de modo que las propuestas sirvan como base efectiva y coherente para su desarrollo durante la ejecución del servicio. En particular, se exigirá la correspondencia entre el diagnóstico, la definición estratégica, la planificación operativa y los sistemas de evaluación, garantizando su integración y continuidad.

3. ORGANIZACIÓN DE LOS MEDIOS PERSONALES

La empresa contratista deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Cuadro "Compromiso de adscripción de medios" recogido en el Anexo II.2 del pliego. Durante todas las fases del servicio —diagnóstico, diseño estratégico, implementación y evaluación—, la contratista mantendrá informado al equipo técnico y a los representantes de la mesa de seguimiento designada, mediante reuniones y contactos periódicos que aseguren la correcta coordinación del proyecto. Dichas reuniones podrán realizarse indistintamente en cualquiera de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, garantizando la atención bilingüe.

La contratista deberá designar una persona responsable del servicio, que formará parte del equipo técnico mínimo exigido y estará adscrita al contrato. Esta persona actuará como interlocutora única ante la mesa de seguimiento, con disponibilidad permanente y capacidad decisoria suficiente para adoptar, en nombre de la contratista, las decisiones oportunas sin limitaciones legales o formales. Se establecerá un calendario consensuado de reuniones y se elaborarán actas en euskera y castellano. La persona responsable deberá estar disponible para reuniones puntuales cuando así lo requiera la mesa de seguimiento y responderá a todas las cuestiones relacionadas con la ejecución del contrato.

La adscripción del equipo tendrá carácter **obligatorio y vinculante**, conforme al artículo 76 de la LCSP. Las personas adscritas no podrán ser sustituidas sin autorización expresa de la Dirección, debidamente justificada por causa sobrevenida. El equipo deberá garantizar la coordinación interna y la correcta ejecución de las tareas previstas en el plan operativo, asegurando la integración de los distintos perfiles profesionales (estrategia digital, análisis de datos, diseño de contenidos, comunicación institucional) y el cumplimiento de los estándares de calidad definidos en el pliego.

El equipo adscrito al contrato estará compuesto por **al menos tres profesionales con perfil senior,** uno/a de los/as cuales ejercerá de jefe/a de proyecto, y que deberán contar con la siguiente **experiencia y formación**:

3.1 Experiencia del equipo

a) **Jefe/a de proyecto**: será el/la responsable de la coordinación global del contrato, de la interlocución con el Gobierno Vasco y del aseguramiento metodológico y estratégico del servicio. La persona propuesta deberá tener experiencia en las siguientes áreas:

- Experiencia mínima de cinco (5) años en dirección y gestión de proyectos de comunicación institucional, política o digital, acreditada mediante la participación en proyectos estratégicos de asesoramiento, planificación o gobernanza comunicativa desarrollados para entidades públicas o privadas de análoga complejidad.

- Experiencia en la definición, ejecución y supervisión de estrategias de comunicación vinculadas a administraciones públicas, organismos

institucionales, entidades del sector público o privadas de análoga complejidad.

- Participación en proyectos complejos o multicanal, donde haya dirigido procesos estratégicos, creativos, de análisis o de gobernanza comunicativa.

- Experiencia o realización de cursos sobre metodologías de planificación estratégica, evaluación, análisis de audiencias, estructuración de contenidos y comunicación pública basada en evidencias.

- Experiencia en coordinación de equipos multidisciplinares (estrategia, creatividad, contenidos, analítica, diseño, identidad) y gestión de flujos de trabajo con diferentes niveles administrativos.

b) **Dos consultores/as senior** en comunicación: tendrán responsabilidad directa en el análisis, diseño y desarrollo de los contenidos, estrategias y procesos de comunicación institucional durante la ejecución del contrato.

Cada uno/a de ellos/as deberá tener una experiencia mínima de cinco (5) años en proyectos de comunicación institucional, política o digital, incluyendo la participación en proyectos estratégicos de asesoramiento, planificación, producción de contenidos o evaluación comunicativa en entornos institucionales complejos.

Además, los consultores/as, de forma conjunta (cualquiera de ello/as), deberán acreditar experiencia en proyectos en los que hayan desarrollado alguna de las siguientes funciones:

- Generación de contenidos estratégicos, análisis institucionales y diagnósticos comunicativos, interpretación de datos, identificación de oportunidades y riesgos y traducción de conclusiones en propuestas operativas.
- Elaboración de mensajes, contenidos narrativos, argumentarios, relatos institucionales y materiales de comunicación pública, tanto en formato escrito como digital.
- Segmentación de públicos, enfoques multicanal, producción digital, gestión de redes sociales y análisis de audiencias.

Asimismo, también de forma conjunta, deberán acreditar:

- Participación en equipos multidisciplinares, con perfiles de estrategia, creatividad, identidad, diseño, analítica y gobernanza comunicativa.
- Participación en procesos multicanal y entornos digitales o en proyectos de alto impacto comunicativo.
- Experiencia en comunicación responsable, transparencia, lenguaje inclusivo, accesibilidad y perspectiva de género.

2.2 Formación académica mínima del equipo

- Todos los miembros del equipo deberán tener, al menos, titulación universitaria homologada al nivel 3 según MECES (Marco Español de Cualificaciones para la

Educación Superior) en Comunicación, Ciencias Sociales, Ciencias Políticas, Relaciones Internacionales, Administración Pública o disciplinas afines relacionadas con el objeto del contrato. Se considera titulación de nivel 3 según MECES, bien una Licenciatura, bien un Grado seguido de la realización de un Máster.

- Además, al menos uno de los miembros del equipo deberá tener:

  o Título de Doctorado en esas mismas áreas

  o

  o Actividad docente universitaria, de al menos un curso académico de duración, en materias vinculadas a la comunicación institucional, política o digital.

El personal adscrito al contrato deberá mantenerse durante toda su vigencia. Cualquier sustitución deberá ser previamente autorizada por el órgano de contratación y realizarse por perfiles que acrediten una capacitación y experiencia equivalentes o superiores a las exigidas en el presente pliego.

4. CONFIDENCIALIDAD

La empresa contratista deberá respetar el carácter confidencial de toda la información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato y que se califique como tal en el pliego o que, por su naturaleza, deba ser tratada como confidencial. En particular, se considerarán confidenciales, no pudiendo ser objeto de publicación o difusión, las informaciones, documentos, archivos o especificaciones en cualquier soporte que sean facilitadas al contratista o a las que tenga acceso como consecuencia de la ejecución del contrato. Este deber de confidencialidad se mantendrá indefinidamente, incluso una vez finalizado el contrato. Todo el personal adscrito al servicio deberá firmar un compromiso de confidencialidad. Asimismo, la adjudicataria garantizará el cumplimiento de la Normativa de Seguridad de la Información para Proveedores del Gobierno Vasco y del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

5. DEPENDENCIA DEL PERSONAL PARTICIPANTE EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La empresa contratista pondrá a disposición de la actividad el personal necesario y adecuado para garantizar el máximo nivel de calidad en la prestación del servicio, siendo el Gobierno Vasco ajeno a las relaciones laborales que se establezcan. Dicho personal dependerá funcional y orgánicamente de la adjudicataria, quien asumirá todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empleador, conforme a la legislación laboral vigente. El personal será contratado por cuenta de la adjudicataria, siendo a su cargo el pago de haberes, cuotas a la Seguridad Social y demás obligaciones fiscales, así como la cobertura de contingencias por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. El personal adscrito al contrato no tendrá vínculo laboral alguno con el Gobierno Vasco.

6. FORMA DE PAGO

Se establece el siguiente **plan de pagos:**

Año 2027:

o Un primer pago del 20% del importe de adjudicación tras la entrega y valoración por el órgano de contratación del documento de diagnóstico de la comunicación digital del Gobierno Vasco a entregar por la adjudicataria.

o Cuatro pagos equivalentes al 8,75 % del importe de adjudicación cada uno, a realizar en los meses de mayo, julio, septiembre y noviembre de 2027 (suman el 35% del importe de adjudicación).

Año 2028:

o Cuatro pagos equivalentes al 5 % del importe de adjudicación cada uno, a realizar en los meses de enero, marzo, abril y junio de 2028 (suman el 20% del importe de adjudicación).

o Un último pago equivalente al 25% del importe de adjudicación a la finalización del contrato.

Todos los pagos se realizarán previa presentación de la correspondiente factura electrónica y condicionados a la conformidad del servicio por parte de la Dirección de Comunicación. Junto con cada factura, la contratista deberá entregar un listado que incluya los cinco primeros dígitos del DNI de cada persona adscrita, la nómina con el importe total percibido y una copia del Relación Nominal de Trabajadores (RNT). El Gobierno Vasco podrá solicitar copia de facturas o recibos individuales y se reserva el derecho de realizar auditorías para verificar el cumplimiento de las condiciones laborales mínimas.

7. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La contratista garantizará el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en el tratamiento de datos cedidos por la Administración. Todos los documentos, materiales y resultados generados en la ejecución del contrato serán propiedad exclusiva del Gobierno Vasco.

8. SUPERVISION, SEGUIMIENTO

Las prestaciones objeto del contrato se realizarán bajo las directrices de la Dirección de Comunicación Social y Digital, que supervisará los trabajos y ejercerá el control necesario. Se designarán personas responsables por parte de la Dirección para el seguimiento completo del servicio y la calidad de los resultados, actuando como interlocutoras con la contratista. El seguimiento incluirá la verificación del cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución y podrá apoyarse en herramientas digitales de control y cuadros de mando de KPIs.

9. CLÁUSULA DE PERSPECTIVA DE GÉNERO

La contratista deberá garantizar, durante toda la vigencia del contrato, el uso de un lenguaje e imágenes no sexistas en todos los documentos, materiales y contenidos, ya sean escritos o digitales, que se generen en el marco de la prestación. Asimismo, en cualquier estadística o informe que haga referencia a personas, los datos deberán presentarse desagregados por sexo. Estas obligaciones se establecen en cumplimiento de la Ley 4/2005, de Igualdad de Mujeres y Hombres, y del Decreto Legislativo 1/2023, que fijan los principios generales de igualdad y no discriminación en la contratación pública.

10. OTRAS ESPECIFICACIONES (USO DE LENGUAS OFICIALES)

La empresa contratista deberá garantizar, durante toda la ejecución del contrato, el respeto al derecho de la ciudadanía a ser atendida en cualquiera de las dos lenguas oficiales, euskera y castellano, conforme al Decreto 19/2024, de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco.

En Vitoria-Gasteiz, a la fecha de la firma

ION MUÑOA ERRASTI - 44163546G

Digitalki sinatuta norengandik: ION MUÑOA ERRASTI - 44163546G
Data: 2026.11.12 10:07:11 +01'00'

Ion Muñoa Errasti

Secretario General de Comunicación e Innovación Social