



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS «ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN Y DINAMIZACIÓN DE REDES SOCIALES DE LA VICECONSEJERÍA DE VIVIENDA»

1. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente contrato la prestación de servicios para la gestión y dinamización de las redes sociales de la Viceconsejería de Vivienda; concretamente, *Twitter*, *Linkedin* de Etxebizitza y el canal de *Youtube*.

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; así como la oportunidad o idoneidad de abrir otras redes sociales para la Viceconsejería de Vivienda.

Es también objeto del contrato la creación de un cuadro de análisis continuado de las cuentas en redes sociales con el impacto generado por los contenidos publicados y la evolución de sus indicadores estadísticos, y todo por cada una de las redes sociales diferenciadas. Además, debe elaborarse un informe de escucha activa mensual que desarrollará la información y asesorará sobre las acciones de mejora a acometer.

Así mismo, es objeto del contrato la promoción de contenidos informativos relevantes para alcanzar su máxima difusión, y el desarrollo de imágenes, infografías y pequeños videos para ilustrar publicaciones específicas en las redes sociales. También, constituye su objeto el empuje e impulso de las redes en cuanto a su difusión, seguidores o suscriptores e impacto; es decir, aumentar y mantener de forma consistente la comunidad y divulgar los contenidos que se decidan.

La finalidad última de este contrato es contar con una formación de redes sociales para los técnicos del Observatorio Vasco de la Vivienda que permita a los mismos, tener un conocimiento de cómo funcionan las tres redes, cómo subir contenidos o cómo medir los indicadores de uso o posicionamiento. En general, aprender a optimizar el uso de las mismas, plantear estrategias y ser capaces de realizar las tareas básicas de un community manager a medio plazo.

2. PRINCIPIOS GENERALES

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 Gobierno Vasco, como la atención telefónica o la presencial y los distintos sitios web del gobierno, 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.

Para llevar a cabo esta labor, la Viceconsejería de Vivienda, a través de Etxebizitza, cuenta con perfiles en *Twitter* y *Linkedin*, y el canal de *Youtube*:

- @EtxebizitzaEJGV
- CM Etxebizitza
- Canal Youtube Etxebizitza.

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 datos 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. Además la propia plataforma de comunicación y participación ciudadana de la Viceconsejería de Vivienda, Etxebizitza, <https://etxebizitza.blog.euskadi.eus/es/>, mantiene un canal permanentemente abierto a profesionales, académicos y ciudadanía en general, que debe ser apoyada por las redes sociales antes descritas.

Normalmente, al cabo del año, se realizan tres procesos de participación ciudadana y una Jornada de difusión del propio Observatorio Vasco de la Vivienda (servicio adscrito a la Viceconsejería de Vivienda) que deben tener paralelamente, un debate y publicación de contenidos en las redes sociales.

En el año 2021 en concreto, el Observatorio Vasco de la Vivienda (además de lo anterior) tiene previsto crear el Foro de la Vivienda en Euskadi, y participar activamente en otros dos hitos para la Viceconsejería de Vivienda: la realización del nuevo Plan Director de Vivienda 2021-2023 y el Pacto Social por la Vivienda. Todas estas acciones deberán tener su reflejo e impulso en las redes sociales de manera sostenida y de forma contundente.

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. Es por ello, que la definición gráfica y visual así como las pildoras informativas claras y esenciales en contenidos, son fundamentales.

3. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS TRABAJOS.

a. Publicación continua de contenidos informativos y dinamización de las redes sociales de la Viceconsejería de Vivienda (Etxebizitza) y canal de *Youtube*.

b. Acordar e implementar la estrategia de redes sociales y realizar su seguimiento. Además, se realizará una propuesta de contenidos y su planificación quincenal para su aprobación por el Observatorio Vasco de Vivienda. La planificación de la publicación de dichos contenidos se desarrollará al menos con la siguiente periodicidad:

o *Twitter*: al menos dos semanales de lunes a viernes; una el fin de semana.

o *Linkedin*: al menos tres semanales de lunes a viernes

o *Youtube*: a demanda del Observatorio Vasco de Vivienda

c. Creación de un cuadro de control y seguimiento de las cuentas y emisión de informes de evolución mensuales o a petición del Departamento, en los que se detallen, entre otras cuestiones, el alcance de la audiencia lograda por los contenidos publicados, los niveles de interacción, el seguimiento de la comunidad hacia la marca y la notoriedad e influencia de esta. En este sentido, se valorará la información detallada de cada una de las redes sociales y la realización de un informe de escucha activa (un informe de monitorización con escucha de los referentes más destacados en torno a plataformas de participación ciudadana y orientadas al sector de la vivienda para conocer buenas prácticas aplicables a las acciones en redes sociales de Etxebizitza, y escucha de tendencias y temas de conversación en torno al sector de la vivienda en Euskadi y a los ámbitos sociales, económicos, legislativos, europeos y culturales propios del Departamento, para conocer y elaborar posibles contenidos de interés a difundir entre los usuarios y tomar decisiones al respecto).

d. Aumentar y mantener la comunidad de Etxebizitza en redes sociales a través de campañas de difusión y captación de seguidores.

e. Generar acciones de comunicación en las redes sociales que resulten en un incremento del tráfico desde las redes sociales a las webs de Etxebizitza y del Observatorio Vasco de Vivienda, así como de las listas de distribución de los boletines electrónicos de Etxebizitza.

f. Realización de un mínimo de 50 recursos gráficos específicos de apoyo a contenidos de *Twitter* y *Linkedin*, así como el tratamiento de las fotografías aportadas por el Departamento, optimizándolas para su publicación en diferentes tuits y posts. Y la realización de al menos 4 videos básicos.

g. Formación técnica en las redes sociales de *Twitter*, *Linkedin* y *Youtube* para los integrantes del Observatorio Vasco de la Vivienda; un curso básico de *community manager* donde se recojan los aspectos más esenciales para su gestión, contenidos y posicionamiento de la marca.

h. Análisis de oportunidad e idoneidad para abrir otras redes sociales para la Viceconsejería de Vivienda que, por su interés o encaje de contenidos, puedan resultar adecuadas.

4. OTRAS ESPECIFICACIONES

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio con total disponibilidad (24 horas/365 días del año) 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.

Este equipo deberá tener una composición mínima de 2 personas, las cuales deberán de poseer una formación en gestión de redes sociales con un mínimo de 150 horas, o una experiencia en la gestión de redes sociales de al menos 2 años.

Además, el equipo contará con una persona con perfil de coordinador del servicio que actuará como persona de contacto para el Observatorio Vasco de Vivienda. Esta persona deberá tener una experiencia de, al menos, cuatro años en la gestión de equipos de profesionales de redes sociales y/o tecnologías de la información y de, al menos, dos años como *community manager*.

La comunicación habitual deberá realizarse en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi: euskera y castellano. Asimismo, a criterio del Observatorio Vasco de la Vivienda, se realizarán como mínimo 10 contenidos en inglés.

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.

Igualmente, la empresa contratista se deberá responsabilizar de la generación de los recursos gráficos y audiovisuales necesarios para la publicación de contenidos en las diferentes redes sociales, garantizando la posible utilización de esos contenidos por el Observatorio Vasco de Vivienda y respetando los derechos de autor.

Se valorará el conocimiento en el área de la vivienda, y los trabajos similares realizados.

5. DEPENDENCIA DEL PERSONAL ADSCRITO A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

El personal adscrito a la ejecución del contrato no tendrá dependencia ni orgánica ni funcional con la Administración.

Los gastos (dietas, telefonía móvil, Internet, vehículo y transporte en general) serán a cargo de 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 Planificación y Procesos Operativos de Vivienda, y más concretamente, el Observatorio Vasco de la Vivienda, que supervisará los trabajos y ejercerá el control necesario.

7. CALENDARIO DE LOS TRABAJOS

El contrato se desarrollará en los veinticuatro meses siguientes a la firma del contrato.

8. VALORACIÓN ECONÓMICA

Los honorarios correspondientes al presente trabajo no podrán exceder de 23.000 € (IVA excluido) por cada año del contrato:

- 2021: 23.000€
- 2022: 23.000€

En total, se dota al contrato de 46.000€, con una prórroga de dos años máximo.