**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 la implantación de mejoras en la gestión de las redes sociales de la Agencia Vasca del Agua.

Estas labores requieren la elaboración de un informe con un análisis de la presencia de URA 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 de URA 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 del área de comunicación de URA 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 de la Administración, 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.

### b) Objetivos específicos

Los objetivos específicos de la licitación son:

- Presentar una propuesta de difusión y dinamización de las cuentas de URA en Facebook, X, Instagram, y en su caso, Tik-Tok.

- Elaborar una propuesta de cómo se va a abordar un análisis crítico de la presencia de URA 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 de URA 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, URA cuenta con perfiles en Facebook, X, Instagram, You Tube y se baraja la posibilidad de abrir una cuenta en Tik Tok.

- **Transparencia**. Desde URA se pone a disposición de la ciudadanía información y datos sobre su actividad, planes y estrategias. Se ofrece la información 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**. URA colabora con la ciudadanía. La ciudadanía reutiliza la información de URA para compartirla libremente y aportar valor añadido, realizando un trabajo colaborativo, perfilando ideas y aportando documentación y conocimiento compartido.

## 3. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS TRABAJOS

URA requiere de la contratación recurrente de los servicios de planificación y apoyo en la gestión de Redes Sociales, con el fin de que estas actividades nos ayuden a optimizar nuestra presencia social y para diseñar una estrategia de comunicación orientada a mejorar nuestro posicionamiento y aumentar la visibilidad de URA mediante la página web y redes sociales (Facebook, X, Instagram, Tik-Tok y You Tube).

Los trabajos consistirán en:

**Asistencia técnica en coordinación con el Departamento de Comunicación para llevar a cabo las siguientes acciones:**

- Velar por el cumplimiento de la estrategia de branding y reputación online diseñada.

- La generación de contenidos informativos para redes sociales.
- Publicación continua de contenidos informativos y dinamización de las redes sociales.
- Promoción de publicaciones en las cuentas de Facebook, X, Instagram y TikTok de URA de contenidos informativos relevantes para conseguir un mayor alcance, siguiendo directrices del área de comunicación de URA.
- Realización de un máximo de 50 recursos gráficos específicos de apoyo a contenidos de X, Facebook, Instagram y Tik-Tok siguiendo indicaciones del área de comunicación de URA, así como el tratamiento de un máximo de 50 fotografías, aportadas por el área de comunicación de URA, optimizándolas para su publicación en diferentes tuits y posts.
- La clarificación de un manual para situación de crisis en el ámbito digital.
- El apoyo mediante la dinamización en redes sociales de las acciones de comunicación iniciadas por el área de comunicación de URA, para su mayor impacto en el ámbito digital.
- La interacción con los usuarios.
- La definición y calibración de los tonos y estilos en redes sociales y uso de cada red.
- La detección de “influencers” y respuesta de menciones.
- El diseño, coordinación y ejecución de acciones específicas de comunicación en el ámbito digital, planificación de objetivos y cronograma, en coordinación con la planificación de contenidos del área de comunicación de URA, incluyendo acciones para posicionamiento SEO.
- El diseño de acciones preventivas y correctivas en redes sociales.
- La supervisión de menciones y noticias de otros agentes de interés para URA.
- La dinamización presencial de eventos designados por el área de comunicación de URA.
- La escucha activa en tiempo real y alerta al área de comunicación sobre contenidos de interés, oportunidades y crisis.
- Identificar acciones para ganar posicionamiento social de la marca URA.
- Aumentar la comunidad online de URA.
- Aumentar el tráfico a nuestra página web.
- Actitud proactiva para proponer cualquier acción que lleve a cumplir con los descrito anteriormente.

**Consultoría sobre presencia digital:**

- Análisis DAFO de los perfiles sociales de URA:
- Estudio de benchmarking para comparar con otras empresas del sector.
- Realización de un plan de mejora de la estrategia digital.

**Trabajos de diseño:**

- Diseño gráfico de las piezas comunicativas adaptadas a cada una de perfiles sociales de URA.
- Realización de videos e infografía acerca de temáticas de interés, a partir de contenido creado
- Coordinación con URA, reunión mensual, de contenidos, informes y análisis.

## 4. OTRAS ESPECIFICACIONES

En relación con la dinamización de los canales de URA, fuera del horario de la jornada laboral de URA, la empresa contratista deberá prestar servicio en episodios de emergencia o en situaciones requeridas por el área de comunicación de URA, durante los cuales se requerirá, en estrecha coordinación con el área de comunicación de URA, de su disponibilidad para atender las interacciones que sean necesarias entre las cuentas corporativas y la ciudadanía.

El equipo de trabajo se reunirá con el área de comunicación de URA para planificar las siguientes acciones a desarrollar y evaluar la ejecución de la estrategia aprobada, semestralmente.

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 Euskadi.

## 5. IMAGEN CORPORATIVA

La empresa adjudicataria incorporará al material producido la imagen corporativa de URA en la forma que se le indique por parte del responsable del contrato.

## 6. MEDIOS MATERIALES Y PERSONAL A DISPOSICIÓN DEL TRABAJO

Las personas que participen en la ejecución del contrato no tendrán dependencia ni orgánica ni funcional con la Administración.

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

La empresa adjudicataria deberá estar dotada de los medios técnicos idóneos para elaborar las piezas requeridas.

URA podrá exigir de la empresa contratista la sustitución de cualquier técnico o persona que no desarrolle los trabajos debidamente, sin que el ejercicio o no de esta facultad exima a dicha empresa de ejecutar el objeto del contrato a satisfacción.

## 8. 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.

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

El área de comunicación de URA realizará el seguimiento completo de los trabajos contratados y de la calidad de los resultados obtenidos y su representante será el responsable de comunicación de URA, que actuará como interlocutor con la empresa adjudicataria.

## 9. SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

Las prestaciones objeto del presente contrato se realizarán, en todo caso, según las directrices del área de comunicación de URA, 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.