

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 la generación de video, textos e imágenes para ilustrar publicaciones específicas en las redes sociales.

2. LÍNEAS DE ACTUACIÓN

La prestación del servicio objeto de contratación se enmarca en 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:

- Velar por el cumplimiento de la estrategia de branding y reputación online diseñada.
- Acordar e implementar la estrategia de redes sociales y realizar su seguimiento. Que incluya un análisis crítico de la presencia URA en las redes sociales y propuestas de mejora.
- Implementación de las propuestas de mejora de las redes sociales aportadas en el análisis crítico, realizado y entregado previamente, y de la gestión de las interacciones de URA
- Actualización del perfil corporativo en las redes sociales de URA. Tanto el refresh de la imagen, como la concreción de nuevos formatos y líneas de contenido, con el objetivo de acercar URA a la ciudadanía.
- Asistencia en la planificación de contenidos, y en el seguimiento de las publicaciones de URA, para la identificación de mejoras y nuevas líneas de trabajo, basándose en comparativas con la presencia en redes de otros entes públicos o privados de referencia para URA.

- Asistencia en la publicación continua de contenidos informativos y dinamización de las redes sociales de URA en Facebook, X, Youtube, Instagram.
- En su caso, la creación y dinamización de un perfil de URA en LinkedIn y TikTok.
- La generación de contenidos informativos para redes sociales, así como la publicación continua de contenidos informativos y dinamización de las redes sociales.
- Creación de un cuadro de control de las cuentas de URA 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.
- Puesta al día dirigido al área de comunicación de URA 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.
- Promoción de publicaciones en las cuentas de Facebook, Twitter e Instagram de URA de contenidos informativos relevantes para conseguir un mayor alcance por una cantidad del 5% del importe de adjudicación del contrato, siguiendo directrices de URA.
- Realización de un máximo de 50 infografías o recursos gráficos específicos de apoyo a contenidos de X, Facebook e Instagram, o en su caso para Tik Tok, siguiendo indicaciones de URA, así como el tratamiento de fotografías, aportadas por URA, optimizándolas para su publicación en diferentes tuits y posts.
- Realización de un máximo de 50 recursos gráficos específicos de apoyo a contenidos de X, Facebook, Instagram, o en su caso 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.
- Diseño gráfico de las piezas comunicativas adaptadas a cada una de perfiles sociales de URA y la realización de videos e infografía acerca de temáticas de interés, a partir de contenido creado.
- 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.
- La supervisión de menciones y noticias de otros agentes de interés para URA. en un plazo máximo de 36 horas.
- 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 y aumentar el tráfico a nuestra página web.
- Coordinación con URA mediante una reunión mensual sobre contenidos, y emisión de informe trimestral sobre la evolución de los trabajos.

c) Principios generales

- **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 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, You Tube, y en su caso, LinkedIn y Tik-Tok).

Los trabajos consistirán en:

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

Implementar la estrategia de redes sociales de URA

- Acordar e implementar la estrategia de redes sociales y realizar su seguimiento. Que incluya un análisis crítico de la presencia URA en las redes sociales y propuestas de gestión de la interacción con la ciudadanía.
- Implementación de las propuestas de mejora de las redes sociales aportadas en el análisis crítico, realizado y entregado previamente, y de la gestión de las interacciones de URA
- Actualización del perfil corporativo en las redes sociales de URA. Tanto el refresh de la imagen, como la concreción de nuevos formatos y líneas de contenido, con el objetivo de acercar URA a la ciudadanía.
- Asistencia en la planificación de contenidos, y en el seguimiento de las publicaciones de URA, para la identificación de mejoras y nuevas líneas de trabajo, basándose en comparativas con la presencia en redes de otros entes públicos o privados de referencia para URA.

La creación, edición y publicación de contenidos-posts en los perfiles de las cuentas objeto del presente contrato se enmarcará en coordinación directa con URA.

- Las tareas a realizar abarcan la redacción, diseño y edición/maquetación de los contenidos a difundir a través de las redes sociales institucionales en el formato que URA solicite, con especial énfasis en la variedad de formatos, la creación de contenidos nativos, la calidad de los mismos, la optimización de la frecuencia de publicación, la orientación específica a la potenciación del engagement ratio alcanzado, la variedad de mecánicas, la gestión, en su caso, de campañas de Paid Media y la adecuación de los registros comunicativos empleados en cada perfil y cuenta a los targets estratégicamente definidos de cada una de ellas atendiendo, en todo caso, al marco del posicionamiento institucional definido.
- Promoción de publicaciones en las cuentas de Facebook, Twitter e Instagram de URA de contenidos informativos relevantes para conseguir un mayor alcance por una cantidad del 5% del importe de adjudicación del contrato, siguiendo directrices de URA.
- Realización infografías o recursos gráficos específicos de apoyo a contenidos de Twitter, Facebook e Instagram, siguiendo indicaciones de URA, así como el tratamiento de fotografías, aportadas por URA, optimizándolas para su publicación en diferentes tuits y posts.
- 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.

Reforzamiento del alcance a los públicos objetivo de cada cuenta y/o perfil:

- Es un objetivo central del presente contrato la potenciación del relato institucional de URA, la prestación de información de servicio e interés a la ciudadanía de Euskadi y el reforzamiento del alcance a los públicos objetivo de cada cuenta y/o perfil de URA.

Gestión de las interacciones de la ciudadanía:

- La empresa adjudicataria deberá participar, en coordinación con URA, en la gestión de las interacciones de la ciudadanía recibidas en los diferentes perfiles ofreciendo soluciones concretas a las demandas informativas de la ciudadanía.

Reportes de actividad:

Adicionalmente, la empresa adjudicataria deberá justificar y aportar a la prestación de su servicio los siguientes aspectos:

- La gestión de herramientas, modelos y dashboards de analítica de datos, definiendo específicamente las métricas y KPIs de interés para la evaluación del desempeño y la toma de decisiones de gestión.
 - Es decir, la creación de un cuadro de control de las cuentas de URA 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.
- La monitorización y análisis de las menciones y referencias recibidas por URA en Redes Sociales, determinando las *keywords* sobre las que se fundamenten esas menciones, su escala, clústeres de personas usuarias tipo y sentimiento detectado.

- Ambos aspectos, en cuanto a la estructura de sus reportes, se irán adecuando a los requerimientos de URA pudiendo ser modificados a lo largo del contrato objeto del presente pliego.

4. OTRAS ESPECIFICACIONES

Respecto al equipo de trabajo adscrito al contrato:

- 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 con un máximo de 20 situaciones extraordinarias al año, durante los cuales se requerirá, en estrecha coordinación con el área de comunicación de URA, de disponibilidad para atender las interacciones que sean necesarias entre las cuentas corporativas y la ciudadanía.
- Dicho equipo, 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.

Las empresas licitadoras deberán estar dotadas de los medios técnicos idóneos para elaborar las piezas requeridas.

Deberán aportar la descripción de su equipo técnico e instalaciones, así como equipo humano que intervendrá en la realización de los diferentes trabajos, con expresión de su experiencia en la ejecución de los trabajos similares al de la presente licitación.

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.

7. CONSIDERACIONES SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

Toda la documentación, imagen o materiales que deban aportar los licitadores o que sean necesarios para la ejecución del contrato, deberán hacer un uso no sexista del lenguaje y evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.

Se deberá tener en cuenta la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con diversidad funcional, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas las personas, tal y como son definidos estos términos en Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (TRLGDPD).

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.