



CP2201-36-2022

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DE “COMMUNITY MANAGER, ADMINISTRADOR WEB Y GESTOR DE MARKETING ONLINE PARA EL M.I. AYUNTAMIENTO DE EL ESPINAR”.

CLÁUSULA 1.- CONSIDERACIONES GENERALES

1.1. Objeto del contrato

Constituye el objeto del presente contrato la prestación del servicio de Community Manager, administrador web y gestor de marketing online para el M.I. Ayuntamiento de El Espinar, con el fin de dar a conocer a la ciudadanía, interactuando con ella, la actividad municipal a través de las mismas, creando contenidos, dinamizando la comunidad de usuarios y analizando la información, por lo que la contratación abarcará desde la formulación de la estrategia digital hasta el análisis de sus resultados. El objetivo es incrementar el conocimiento, la notoriedad, la reputación y el posicionamiento de los medios sociales municipales y favorecer y fomentar la presencia de las entidades municipales en la red. Para ello con independencia de las previsiones indicadas en este Pliego se exige una adaptación a los cambios o novedades en las redes sociales y de medios online que vayan surgiendo durante la ejecución del contrato.

El presente pliego tiene por objeto definir las especificaciones y características mínimas exigibles para el contrato del servicio de Community Manager, administrador web y gestor de marketing online para el M.I. Ayuntamiento de El Espinar, así como las condiciones de obligado cumplimiento que deberá llevar a cabo la empresa adjudicataria.

1.2. Objetivos del servicio.

El servicio de Community Manager, administrador web y gestor de marketing online para el M.I. Ayuntamiento de El Espinar tiene como objetivos fundamentales:

- Informar de forma objetiva, analítica y constructiva sobre la actualidad y actividades del municipio.
- La difusión de la cultura, el deporte y las actividades artísticas y culturales del municipio, a través de diferentes contenidos propios o de otros siempre que sean oficiales.
- Informar con neutralidad y veracidad, tratando con rigor la información que se publique, verificando si es necesario con el responsable directo el contenido.
- Dar a conocer los recursos propios y potenciar actividades de desarrollo en el medio rural. Mostrar a los seguidores oportunidades de la localidad en relación a los recursos de los que dispone por su historia y por su ubicación geográfica.
- Estimular la participación ciudadana en redes sociales dando contestación a todas las preguntas que se formulen por cualquier medio.
- Entretener a partir de contenidos instructivos y amenos llegando a toda la población.
- Compartir y difundir información de fuentes oficiales que puedan ser de interés o de obligado cumplimiento para la población en situaciones de





urgencia o emergencia.

- Realizar informes mensuales de evolución y estadísticas de cada red social, así como informes de las campañas de marketing digital desarrolladas.
- Servicios de consultoría y asesoramiento a las concejalías del Ayuntamiento.

CLÁUSULA 2.- DESARROLLO DEL SERVICIO

2.1. Servicios y tareas a realizar

- Para la prestación del servicio, las tareas a realizar durante el tiempo de vigencia del contrato serán las siguientes:

Funciones generales:

- Potenciar la presencia del Ayuntamiento de El Espinar en el mundo “on-line”, y mejorar su posicionamiento en la medida de lo posible.
- Gestionar acciones de comunicación, promoción y publicidad del municipio de El Espinar.
- Comunicar y atender a los usuarios de grupos, comunidades y perfiles sociales del Ayuntamiento.
- Monitorizar comunicaciones online vinculadas con del Ayuntamiento y participar en ellas.
- Seguir y monitorizar sus propias publicaciones, analizando el resultado de las estrategias aplicadas, su aceptación por parte de los usuarios, el cumplimiento de los objetivos y, en su caso, realizar los ajustes necesarios para mejorar el posicionamiento de las redes sociales municipales.
- Identificar a líderes de opinión y establecer relaciones constructivas con ellos.
- Proponer y desarrollar encuestas destinadas a fomentar la participación de los usuarios de la página Web.
- Detectar necesidades de contenido demandadas por los usuarios de la página Web de Ayuntamiento de El Espinar para su posible creación o desarrollo futuro.
- Analizar los informes de Analítica Web y sacar las conclusiones pertinentes de cara a posibles ajustes o mejoras de los objetivos de la Web.
- Gestión de las cuentas de Twitter, Facebook, Instagram y YouTube, así como aquellas que vayan surgiendo y sean de interés para el Ayuntamiento de El Espinar, con publicaciones diarias en todos los perfiles.
- Servicios de streaming de los eventos y actividades que sean de interés para el Ayuntamiento de El Espinar.
- Dinamizar las redes sociales utilizando las herramientas más adecuadas: multimedia, engagement, publicidad.
- Identificación de las redes sociales de mayor concurrencia que puedan ser de interés para el Ayuntamiento de El Espinar.
- Realización de informes mensuales de evolución y estadísticas de cada red social, así como informes de las campañas de marketing digital desarrolladas
- Servicios de consultoría y asesoramiento a las concejalías del





Ayuntamiento.
publicitarias realizadas en los medios de comunicación de las acciones

Redes sociales:

- Facebook "Ayuntamiento El Espinar": de 3 a 5 post diarios de lunes (L) a viernes (V), al menos 15 a la semana; creación de eventos y atención de consultas.
- Facebook "Cultura y Turismo El Espinar": de 2 a 4 post diarios L a V, al menos 12 a la semana; creación de eventos y atención de consultas.
- Twitter: de 3 a 5 tweet diario, atender las consultas y monitorizar información del municipio.
- YouTube "Comunicación Ayto El Espinar": subida de al menos 1 video mensual, gestión de los canales, cuenta y listas de reproducción.
- Instagram: 10 a 12 fotos semanales para llevar la información a otro tipo de público. Se usarán historias.
- Gestión de hasta 5 sorteos mensuales a propuesta de los departamentos (creación, publicación, seguimiento, contestación a dudas y ejecución del sorteo)
- Las publicaciones se realizarían con el material concreto proporcionado puntualmente por las diferentes áreas municipales, de eventos y situaciones a publicar, siguiendo las pautas del Concejal de comunicación.
- Para la información atemporal a difundir, usará el contratista su propio archivo digital relacionado y responsable de sus derechos.

Comunicación e imagen:

- Difusión a los medios de comunicación de los comunicados y notas de prensa redactadas por alcaldía y concejalías u otros profesionales.
- Difusión en todas las publicaciones de la imagen e identidad municipal, escudos, logos, lemas...
- Promoción de la agenda del alcalde y concejales.
- Publicación de vídeos en directo y edición de resúmenes de eventos.
- Elaboración de gráficos, composiciones y mejora fotográfica de las imágenes a publicar en redes, para cuya elaboración y diseño el contratista hará uso de sus propias herramientas.
- Diseño de cartelería para la difusión en redes sociales de eventos o comunicados, siempre con la información proporcionada por los departamentos o en su defecto por las pautas marcadas por el Concejal de comunicación. También, se realizarán diseños de cartelería a demanda del departamento de alcaldía que así considere, a fin de promocionar en redes sociales eventos institucionales, anunciar normas, reglas o información de interés para la ciudadanía.
- Cesión del archivo digital propio relacionado con el municipio que se utilice durante la duración del contrato y administración del material gráfico del ayuntamiento y propiedad de éste, para exclusivamente la finalidad del contrato.
- Utilización y promoción del catálogo de imagen corporativa municipal y concejalías.

Web Municipal:

- Edición y actualización de contenido de la web municipal www.elespinar.es a través del portal Joomla o el que se estime





adecuado en un futuro. Salvo para temas puramente técnicos (en los que por seguridad o acceso al servidor no pueda hacerlo), deberá ser el contratista quien gestione la página web en su totalidad, no delegando su trabajo en la empresa de servicios técnicos.

- Difusión de la agenda municipal cultural y municipal en general.
- Difusión y replica de las informaciones emitidas en el tablón de anuncios de la sede electrónica municipal.
- Proyecto, diseño y desarrollo de mejoras en la web con apoyo a programadores.
- Gestión del formulario “Contigo mejoramos El Espinar”, canalización, respuesta de consultes y difusión entre el equipo de gobierno y/o departamentos responsables.

Bando Móvil (El Espinar comunica):

- Creación y/o edición de Comunicados y avisos importantes o de interés publicados en redes sociales o página web municipal.
- Mantenimiento de la información de la aplicación y agenda de eventos
- Difusión de la información contenida
- Administración de los mensajes, avisos y sugerencias canalizadas a través de este servicio a los departamentos adecuados.
- Mantenimiento de las secciones de información “mi Ayuntamiento”

Otras funciones:

- Comunicación física: el adjudicatario, a través de la persona por él designada para la ejecución del contrato, se encargará de mantener actualizada la información física de los paneles informativos (expositores exteriores) instalados en los núcleos o de nueva creación (máximo 4) que deberán ser actualizados una vez a la semana o cuando la información que se genere por otros medios sea de interés general urgente, por lo que se actualizará a la mayor brevedad y en plazo máximo de 24 horas.

- Proponer acciones que supongan una mejora en la calidad y/o proyección del Área en las redes sociales, como p. ej., formular nuevos canales de difusión, rediseños modernos y atractivos, etc.

- En general, además de realizar las publicaciones, anuncios y tareas en general con el material proporcionado por los distintos departamentos municipales, el profesional designado por el adjudicatario debe buscar información de interés o relativa al día a día del Ayuntamiento para compartirla en los distintos canales (días internacionales, plazos, anuncios de las administraciones autonómica o estatal).

2.2. Ejecución del servicio

- El contrato se ejecutará con infraestructura, material y criterios organizativos propios de la empresa adjudicataria, a su cuenta y riesgo, sin perjuicio de las indicaciones técnicas que pueda recibir del Ayuntamiento y de que las reuniones y otros contactos que resulten precisos puedan celebrarse en instalaciones municipales.

- La empresa adjudicataria del contrato deberá emplear el castellano en la ejecución de los servicios y tareas a realizar. En caso de que sea conveniente, necesario o exigible el uso de otra lengua se deberá hacer





siempre la versión en castellano.

En cualquier caso, se deberá prestar especial atención a la utilización de un lenguaje y de imágenes respetuosas con el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y de respeto a la diversidad en todo documento, material o herramienta diseñada.

Igualmente, la empresa adjudicataria garantizará que los textos y comunicaciones han sido sometidos a una corrección de estilo, de tal forma que no aparezcan errores gramaticales, y en concreto: errores ortográficos, de sintaxis, semánticos y léxicos.

2.3. Titularidad del servicio. Propiedad de los trabajos.

La titularidad del servicio corresponde exclusivamente al Ayuntamiento, el cual decidirá en todos los casos la procedencia de la apertura o clausura de cuentas municipales en redes sociales.

El adjudicatario/a del servicio, no podrá utilizar la imagen externa o interna del servicio con fines publicitarios o con cualquier otro que sea de su exclusivo interés, sin previa autorización expresa del Ayuntamiento.

Aun cuando la gestión de las cuentas corresponderá a la empresa adjudicataria, el Ayuntamiento y sus unidades organizativas podrán, en todo momento, editarlas y realizar las publicaciones que estimen oportunas.

El Ayuntamiento será propietario de los resultados de los trabajos realizados con ocasión de la prestación del servicio, así como de sus derechos de uso y explotación. Su uso futuro por la empresa, en su caso, requerirá la autorización expresa del Ayuntamiento.

Los trabajos que constituyan objeto de propiedad intelectual se entenderán expresamente cedidos en exclusiva, salvo en el supuesto de que se trate de un derecho preexistente, en cuyo caso la cesión podrá no tener este carácter de exclusividad.

CLAUSULA 3. DURACIÓN, DESARROLLO TEMPORAL Y HORARIO

3.1. Duración del contrato

El contrato tendrá una duración de un (1) año a contar desde su formalización. A su vencimiento podrá prorrogarse a petición constatable de la empresa contratista y con acuerdo expreso municipal, por (2) dos años adicionales, en prórrogas anuales, sin que la duración total pueda superar en ningún caso los tres años. La duración del contrato quedará condicionada a la existencia de consignación presupuestaria adecuada y suficiente en cada ejercicio presupuestario.

3.2. Dedicación al servicio.

El adjudicatario del contrato deberá realizar los servicios incluidos en el mismo entre las 8 y las 15 horas de lunes a viernes no festivos y entre las 9 y las 12 horas los sábados no festivos. Los domingos y festivos se publicarán en los canales de difusión directos (redes y bandomovil) las informaciones de carácter urgente que proporcionen los departamentos de Alcaldía, Policía Local y concejales responsables de los servicios municipales, que no superarán las 2 diarias.

CLAUSULA 4. ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL





- La empresa adjudicataria de este servicio deberá proporcionar y garantizar, como mínimo, la presencia de un (1) profesional para realizar las funciones previstas en la Clausula Segunda de este Pliego, que deberá contar con los conocimientos necesarios para la correcta realización de las tareas requeridas. Corresponde a dicho profesional la realización de todas las funciones previstas en el presente pliego y en el de cláusulas administrativas, a cuyo efecto acudirá presencialmente al Ayuntamiento o dependencias municipales, de lunes a viernes entre las 9 y las 11 horas, para consultas y/o para tratar los asuntos con el responsable de comunicación o el resto de concejales, debiendo, además, acudir presencialmente a las reuniones a que sea citado para consultas o temas de interés general y urgente

- Para garantizar la calidad en la prestación de las actividades, la empresa adjudicataria deberá adscribir a la ejecución del contrato a las personas que haya previsto en su oferta, en los términos previstos en la Clausula Vigésimoprimera punto E) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. No obstante, si durante la ejecución, alguna causase baja definitiva, o de carácter temporal, la adjudicataria realizará la sustitución por otra persona que reúna idénticos requisitos de titulación y capacidad exigidos a la primera; asimismo la adjudicataria deberá proponer al nuevo profesional aportando la documentación correspondiente que acredite su idoneidad, y será necesaria la conformidad del responsable del contrato. En caso de ausencia o enfermedad de un profesional, la contratista deberá proveer su sustitución de forma inmediata, a efectos de evitar perjuicios a las personas asistentes.

Ante situaciones sobrevenidas que motiven la ausencia del profesional, si resultase imposible el desarrollo de alguna sesión (imposibilidad material de realizar una sustitución), la adjudicataria deberá comunicar esta circunstancia al responsable del contrato con tiempo suficiente, siempre que sea posible.

- La prestación del servicio contratado se desarrollará respetando las normas sociolaborales vigentes en España y en la Unión Europea, así como las de la OIT. La empresa adjudicataria deberá acreditar, antes de la formalización del contrato, mediante declaración responsable la afiliación y el alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras que destinará a la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a su vez, si lo hubiere, a todo el personal subcontratado por la empresa adjudicataria principal destinado a la ejecución del contrato.

- No existirá vinculación laboral alguna entre el personal que se destine a la ejecución del contrato y el Ayuntamiento de El Espinar, con independencia de las facultades de control e inspección que legal y/o contractualmente que correspondan al mismo. Los profesionales quedan expresamente sometidos al poder direccional y de organización de la empresa adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, prevención de riesgos laborales y tributaria.

De acuerdo a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, a la extinción de los contratos de servicios, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como el personal del Ayuntamiento.





CLAUSULA 5. COORDINACION, SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN

5.1.- Coordinación

El contrato se ejecutará bajo la supervisión de la Concejalía de Comunicación, sin perjuicio del control último del Alcalde/sa, que, a su vez, serán los responsables del contrato.

El contacto Ayuntamiento y adjudicatario es clave para el desarrollo del servicio, y para conseguirlo, se mantendrán las reuniones presenciales oportunas para hacer operativa la prestación del servicio, vigilando la máxima adecuación de los recursos humanos, materiales y técnicos a la planificación diseñada. Se celebrará un mínimo de 3 reuniones presenciales mensuales, pudiendo celebrarse más, a instancias del concejal responsable del contrato, previa convocatoria cursada por correo electrónico con 24 horas de antelación.

Además, para coordinar los trabajos y material a publicar, además de las pautas, fotografías, videos, audios y textos, se usará un grupo de WhatsApp o similar, de elección por el concejal de comunicación, del que formarán parte todos los concejales delegados de área. Este grupo estará operativo en el horario de atención especificado anteriormente en el punto 3.2.

No obstante, lo anterior, en cualquier momento podrá serle requerida al contratista información relativa al estado, gestión y grado de ejecución de los trabajos encargados, así como estadísticas y datos de la evolución de los trabajos y campañas.

5.2.- Control y seguimiento

El control y seguimiento del contrato se efectuará por medio de los siguientes mecanismos:

- La solicitud de cuanta información se requiera para la verificación de los datos relativos a la ejecución del servicio.
- La celebración de reuniones de seguimiento periódicas, mantenidas entre la persona responsable del contrato y la adjudicataria.

5.3.- Evaluación

El control y seguimiento del contrato se efectuará por medio de los siguientes mecanismos:

- La solicitud de cuanta información se requiera para la verificación de los datos relativos a la ejecución del servicio.
- La celebración de reuniones y consultas presenciales de seguimiento periódicas, mantenidas entre el responsable municipal del contrato y la persona física indicada por el adjudicatario para la prestación del servicio.

DILIGENCIA.- Para hacer constar que el presente pliego ha sido aprobado por acuerdo de la Junta de Gobierno Local de este Ayuntamiento, en sesión de 21 de febrero de 2022.

El Espinar, a fecha de firma.

EL SECRETARIO., Fdo.: Ramón J. Rodríguez Andión.

(DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE)



