



Ajuntament de
Lloret de Mar

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE DE SERVEI DE CREACIÓ DE CONTINGUTS ORIGINALS I DE GESTIÓ, ACTUALITZACIÓ, DINAMITZACIÓ I ANÀLISI DELS PERFILS A LES XARXES SOCIALS DE LES XARXES SOCIALS MUNICIPALS DE L'AJUNTAMENT

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec és regular les prescripcions tècniques que han de regir la contractació del servei de creació de continguts originals, gestió, actualització, dinamització i anàlisi dels perfils a les xarxes socials municipals de l'Ajuntament de Lloret de Mar, amb la finalitat de garantir una comunicació institucional constant, coherent, accessible i alineada amb els objectius estratègics municipals.

2. ÀMBIT D'ACTUACIÓ I PERFILS

El servei comprendrà la gestió dels següents perfils i plataformes municipals, així com aquells que es puguin crear, substituir o tancar durant la vigència del contracte, sempre amb l'autorització prèvia de l'Ajuntament.

Perfils institucionals o de nova creació

Ajuntament de Lloret de Mar

- Facebook - facebook.com/ajuntLloretdemar
- Twitter* - x.com/Lloret_de_Mar
- Instagram - instagram.com/ajuntlloret/
- TikTok - tiktok.com/@ajuntamentlloretdemar
- Threads - threads.com/@ajuntlloret
- Youtube - youtube.com/@ajuntlloretmar
- LinkedIn - Nova creació
- WhatsApp Business - Nova creació

Polícia Local de Lloret de Mar:

- Facebook - facebook.com/policiaLloret
- Twitter* - x.com/PLlloret

* Twitter (X), amb la possibilitat de migració o substitució per la plataforma Bluesky durant la vigència del contracte, si així ho determina l'Ajuntament.

3. DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES GENERALS DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària serà responsable de la planificació estratègica, creació, publicació i seguiment dels continguts digitals a les xarxes socials municipals detallades, garantint:

98e6dffa-674d-444b-a011-ea0acd2f8427





Ajuntament de Lloret de Mar

- La coherència amb la imatge corporativa i el to institucional de l'Ajuntament.
- L'ús d'un llenguatge clar, inclusiu i accessible.
- L'adaptació dels continguts a cada plataforma i al seu públic objectiu.
- La immediatesa i fiabilitat de la informació publicada.
- La dinamització dels perfils com a canals de relació amb la ciutadania
- El seguiment i l'anàlisi dels resultats
- L'ús d'eines digitals i tecnològiques, inclosa la intel·ligència artificial, únicament com a suport, garantint en tot moment la supervisió humana, la qualitat del contingut i l'adequació al to institucional.

4. OBJECTIUS DEL SERVEI DE COMUNICACIÓ A LES XARXES SOCIALS MUNICIPALS

El servei de gestió de les xarxes socials municipals tindrà com a objectius principals els següents:

- Garantir una comunicació institucional clara, veraç, accessible i actualitzada.
- Informar sobre els serveis municipals, projectes, activitats i actuacions de l'Ajuntament.
- Millorar la relació i la interacció amb la ciutadania, utilitzant les xarxes socials com a canals de comunicació bidireccional, d'escolta activa i de resposta a les necessitats del municipi.
- Reforçar la identitat, la imatge i el prestigi institucional de l'Ajuntament de Lloret de Mar, assegurant la coherència del missatge, del to comunicatiu i de la imatge corporativa.
- Afavorir la participació ciutadana i la cohesió social, fomentant el sentiment de comunitat i de pertinença al municipi.
- Donar suport a la comunicació de servei públic, a la gestió de situacions d'emergència i als avisos a la població, garantint la immediatesa i la fiabilitat de la informació.
- Adaptar la comunicació municipal a l'evolució de les plataformes digitals i als nous hàbits de consum d'informació, mantenint criteris de qualitat, rigor, utilitat i interès públic.

98e6dfa-674d-444b-a011-ea0acd2f8427



Ajuntament de
Lloret de Mar

5. GESTIÓ, ACTUALITZACIÓ, DINAMITZACIÓ I ANÀLISI DELS PERFILS A LES XARXES SOCIALS MUNICIPALS

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme, com a mínim, les següents tasques:

- Planificació i estratègia de xarxes socials, d'acord amb els objectius de comunicació institucional definits per l'Ajuntament.
- Creació de continguts propis i originals, adaptats a cada plataforma, incloent-hi textos, fotografies, vídeos, infografies, carrusels, reels, stories, enquestes i altres formats digitals.
- Publicació, manteniment i actualització regular dels perfils, segons l'estratègia acordada amb l'Ajuntament i utilitzant els formats més adequats a cada xarxa social.
- Dinamització dels perfils com a canals de relació amb la ciutadania, fomentant la participació, la conversa i la interacció mitjançant preguntes, enquestes i altres recursos.
- Gestió i resposta dels missatges, comentaris i interaccions rebudes a través de les xarxes socials, garantint una resposta àgil i adequada d'acord amb la naturalesa del servei públic i l'actualitat municipal.
- Disseny, gestió i difusió de campanyes institucionals, així com de concursos, accions de sensibilització o promocions, quan així ho requereixi l'Ajuntament.
- Disseny, gestió i execució de campanyes promocionades, d'acord amb els objectius definits i el pressupost autoritzat per l'Ajuntament.
- Coordinació amb el Departament de Comunicació i amb altres departaments municipals, així com amb altres canals institucionals, per garantir la coherència dels missatges i les accions conjuntes.
- Definició, seguiment i actualització de l'estratègia de xarxes socials, incloent-hi l'ús d'etiquetes (hashtags), criteris de publicació i l'adaptació a noves funcionalitats de les plataformes.
- Promoció dels webs municipals i altres canals digitals institucionals, quan sigui pertinent.
- Anàlisi de dades i indicadors de rendiment, incloent-hi abast, interaccions, creixement de la comunitat i rendiment dels continguts, així com l'elaboració d'informes mensuals.

98e6dffa-674d-444b-a011-ea0acd2f8427





Ajuntament de Lloret de Mar

- Suport a campanyes institucionals, comunicació d'emergències i informació de servei públic, garantint la immediatesa, la fiabilitat i el to institucional adequat.
- Ús d'eines digitals i tecnològiques, inclosa la intel·ligència artificial, exclusivament com a eina de suport, assegurant en tot moment la supervisió humana, la veracitat de les dades, la qualitat del contingut i l'adequació a la imatge i el to institucionals de l'Ajuntament.
- El servei de gestió de les xarxes socials municipals tindrà caràcter continu, havent-se de garantir la capacitat de resposta davant situacions imprevistes, comunicacions urgents o emergències quan sigui necessari.

6. PERIODICITAT DE PUBLICACIONS

L'empresa adjudicatària haurà de garantir, com a mínim, la següent activitat:

- **Facebook Ajuntament:** Mínim **5 publicacions setmanals**.
- **Facebook Policia Local:** Mínim **2 publicacions setmanals**.
- **Instagram:** Mínim **5 publicacions setmanals**:
 - Mínim 2 Reels setmanals.
 - Mínim 3 Carrusels o posts setmanals.
- **Instagram Stories:** Mínim 2 històries diàries.
- **YouTube:** Es generarà contingut per fer un mínim de **3 publicacions mensuals** en format vídeo horitzontal (o Plens) i es crearan càpsules per publicar **2 Shorts setmanals**.
- **TikTok:** Mínim **2 publicacions setmanals** (es permet l'adaptació dels Reels).
- **Threads:** Publicacions segons actualitat i continguts municipals, prioritzant la conversa i la interacció.
- **Twitter (X) o Bluesky (Ajuntament i Policia):** Publicacions segons actualitat i continguts municipals.
- **Canal de WhatsApp:** Publicacions segons actualitat i continguts municipals.
- **LinkedIn:** Publicacions sobre projectes estratègics, provisió de llocs de treball, així com cursos i formacions per a professionals.

98e6dfa-674d-444b-a011-ea0acd2f8427





**Ajuntament de
Lloret de Mar**

A més a més, caldrà compartir contingut de tercers a les següents xarxes (segons la participació de la comunitat principalment a:

- Twitter (X) / Bluesky / Threads (Retuits i republicacions).
- Instagram: Compartició de contingut a Stories i publicacions amb col·laboració.
- Facebook: Compartició de publicacions d'interès ciutadà.
- TikTok: D'acord amb les dinàmiques de la plataforma.

Les freqüències establertes tenen caràcter mínim i s'adaptaran a les necessitats del servei i a l'activitat municipal, podent-se incrementar quan sigui necessari.

7. DEDICACIÓ I ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

La dedicació estimada del servei és de 1160 hores any a raó de 2 hores/dia servei de Community Manager i 2 hores/dia de serveis d'ajudant de producció, de dilluns a divendres, i un bossa d'hores a disposar, fins un total de 60 hores, per a cobrir esdeveniments o actuacions a cobrir durant el cap de setmana (dissabte i/o diumenge).

L'empresa adjudicatària designarà un interlocutor únic que actuarà com a responsable del contracte i punt de contacte amb el Departament de Comunicació de l'Ajuntament.

8. COORDINACIÓ I REUNIONS

Reunions setmanals periòdiques de coordinació amb el Departament de Comunicació.

Presentació d'un pla de continguts mensual per a la seva validació.

Flexibilitat per adaptar els continguts a l'actualitat municipal i situacions d'urgència.

9. INFORMES I SEGUIMENT

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar informes mensuals que incloguin:

- Indicadors quantitatius (abast, impressions, interaccions, creixement de la comunitat).
- Anàlisi qualitativa dels continguts i resultats.
- Propostes de millora i recomanacions estratègiques.

98e6dffa-674d-444b-a011-ea0acd2f8427





Ajuntament de
Lloret de Mar

10. IDIOMES

Els continguts i respostes a la ciutadania s'hauran de poder realitzar, com a mínim, en català. En cas que fos necessari es podrà sol·licitar la publicació en altres idiomes, si fos el cas, i l'Ajuntament aportarà prèviament el contingut escrit en l'idioma requerit.

11. PROPIETAT INTEL·LECTUAL

La totalitat dels continguts generats en el marc del contracte seran propietat exclusiva de l'Ajuntament de Lloret de Mar, que en podrà fer ús sense cap limitació temporal ni territorial.

12. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la confidencialitat de tota la informació a la qual tingui accés i complir estrictament la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.

13. QUALITAT DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de garantir un servei continu, professional i d'alta qualitat, assegurant la correcta execució de totes les tasques definides en aquest plec i la seva alineació amb l'interès públic.