

Por la presente se les invita a la presentación de oferta en la licitación que está tramitando la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA) en relación al CONTRATO MENOR DE SERVICIOS RELATIVO A LA ACCIÓN FORMATIVA “ESTRATEGIA DE CONTENIDOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN REDES SOCIALES EN AVRA”. EXPTE: 2026/000922 - GEC 2026/249649.

Los aspectos técnicos relativos a las necesidades formativas de la Agencia son los siguientes:

Objetivo: Formar a personal del Área de comunicación y personal adscrito a la sección, a un nivel apropiado para ésta, con un enfoque fundamentalmente técnico y práctico, siendo su objeto fundamental el estudio detallado de la comunicación institucional desde la perspectiva de su Área de Conocimiento y centrados especialmente en los aspectos de mayor interés para el área de comunicación de AVRA.

Destinatarios: TS de comunicación y personal adscrito a la Sección. Se prevé un **máximo de 6 alumnos en total**.

Duración: Se prevé una duración de **20 horas lectivas** distribuidas en un periodo estimado de DOS meses (a partir del 21/09 al 26/11/2026), constando de sesiones online tutorizadas, con control de visualización y pruebas/ejercicios, que gestionará cada alumno con autonomía horaria (8 horas estimadas) y CUATRO jornadas interactivas con presencialidad virtual y posibilidad de interacción simultánea, que se celebrarán entre el 28/09 y el 20/11/2026, la cual tendrán tres (3) horas estimadas de duración cada una (total de 12 horas), en la horquilla horaria flexible entre las 10,00 y las 14,00 horas.

Dichas jornadas interactivas con presencialidad virtual deberán ser grabadas y puestas a disposición por parte del adjudicatario al objeto que aquellos alumnos/as que por razones justificadas no puedan asistir en tiempo y forma a las mismas en los días señalados puedan visualizarla en el plazo máximo de 7 días.

Asimismo, el material teórico y práctico que se tratará en cada una de las jornadas deberá estar disponible en la plataforma del proveedor a disposición del alumnado al menos 7 días antes a la fecha de celebración de cada una de las CUATRO jornadas.

Metodología: El curso está organizado en cinco temas que se detallan en el Programa orientativo y flexible que a continuación se detalla. Para el aprovechamiento y certificación se requerirá visualizar/completar al menos el 80 % del material online, la asistencia a las jornadas presenciales (o en su defecto y en casos justificados la visualización de las mismas) y superar la prueba final del mismo.

Lugar de impartición: Campus Virtual del adjudicatario del contrato.

Precio: Máximo de 3.000 €, IVA no incluido.

Plazo de ejecución: La ejecución de la acción formativa **comenzará a partir del 21 de septiembre de 2026**, debiendo en principio estar finalizada a **26 de noviembre de 2026**. En cualquier caso, el contrato



no podrá tener una duración superior a un año ni ser objeto de prórroga, según lo dispuesto en los artículos 29.8 y 118 LCSP.

TEMARIO (orientativo y flexible) de la Acción Formativa:

1. Elaboración del Plan de Contenidos y Objetivos de Servicio Público

De la teoría a la publicación: cómo atraer visitas a la web institucional y fidelizar a la comunidad.

- **Definición del "Ciudadano-Persona":** Segmentación de la audiencia (jóvenes, profesionales, personas mayores) y cómo adaptar el tono para cada perfil en Instagram y X.
- **Conversión de Seguidores en Usuarios Web:** Estrategias de redirección efectiva (uso de *Linktree/Bento*, *Stories* con enlaces, hilos de X con llamadas a la acción claras).
- **El Calendario Editorial Público:** Herramientas de planificación (*Asana*, *Notion*, *Trello*) y equilibrio entre contenido institucional, informativo, de servicio y de escucha activa.
- **Ejemplo Taller Práctico:** Creación de una matriz de contenidos mensual y diseño de un embudo básico de atención/redirección a la web de la administración.

2. Claves del Marketing Público: Confianza, Claridad y Accesibilidad

Cómo comunicar de forma institucional sin perder la cercanía ni la frescura de las redes sociales.

- **El Lenguaje Claro (Plain Language):** Técnicas para traducir textos normativos, actas o boletines oficiales en copys de redes sociales comprensibles para el ciudadano de a pie.
- **Estrategia Visual en Instagram vs. Texto Dinámico en X:**
 - *Instagram:* Uso de carruseles informativos, Reels explicativos con subtítulos integrados y portadas claras.
 - *X (Twitter):* El arte del "Hilo" institucional para desglosar trámites complejos.
- **Accesibilidad Digital Obligatoria:** Uso de textos alternativos (Alt-text) en imágenes, subtítulo de vídeos y combinaciones de colores con contraste adecuado.
- **Neutralidad y Transparencia:** Mantener el rigor institucional y la objetividad, evitando el sesgo político y fomentando la confianza pública.
- **Ejemplo Taller Práctico:** "Traducción" de una noticia del BOE/BOJA a un carrusel de Instagram y a un hilo de X accesible.

3. Inteligencia Artificial Aplicada a la Gestión Cultural e Institucional

Optimización del tiempo: herramientas para sintetizar información y generar multiformato.



- **Ingeniería de Prompts para la Administración Pública:** Cómo entrenar a ChatGPT / Claude / Copilot para que adopte el tono institucional, riguroso pero accesible, de tu organización.
- **Sistemas de Resumen y Rendición de Cuentas:** Uso de IA para transformar informes anuales o notas de prensa en resúmenes semanales ("Lo que pasó esta semana en el municipio").
- **Creación de Multicontenidos (Repurposing):** A partir de un solo texto largo (ej. una nueva ayuda pública), generar de forma automatizada:
 - El guion para un Reel de Instagram.
 - Un hilo de 4 posts para X.
 - El copy para una infografía.
- **Ejemplo Taller Práctico:** Creación de un bot o prompt maestro personalizado que automatice la generación de la agenda cultural/informativa de la semana en formato Reels y X.

4. Técnicas de Marketing para el Buzón de Atención al Ciudadano (SAC 2.0)

Gestión eficiente de consultas directas, reducción de la carga de trabajo y mejora de la satisfacción ciudadana.

- **El Manual de Estilo para MD (Mensajes Directos):** Protocolos de saludo, tono empático pero resolutivo, y fórmulas de despedida institucionales.
- **Sistemas de Respuestas Rápidas (Faqs):**
 - Configuración de respuestas automáticas y menús de preguntas frecuentes en Instagram.
 - Creación de plantillas de respuesta en X para derivar de forma segura a canales oficiales o sedes electrónicas.
- **Técnicas de Desescalada Verbal:** Cómo responder a ciudadanos frustrados, quejas por fallos en el servicio o comentarios agresivos en el buzón privado sin entrar en confrontaciones.
- **Privacidad y Protección de Datos:** Qué información se puede pedir por redes sociales y cuándo se debe exigir el salto al canal formal (teléfono, registro electrónico).
- **Ejemplo Taller Práctico:** Simulación de atención a tres casos críticos en el buzón (ciudadano enfadado por un trámite, duda sobre una subvención y consulta confusa) utilizando plantillas optimizadas.

5. Gestión de Crisis, Bulos y fake news en el Entorno Digital

Cómo proteger la reputación institucional y mantener informada a la población en momentos críticos.



- **Tipología de las Crisis Públicas:** Errores internos de comunicación frente a ataques externos (bulos, campañas de desprestigio).
- **El Protocolo de Respuesta (Plan de Crisis):** Quién aprueba los mensajes, qué se responde públicamente, qué se responde por privado y cuándo es mejor el silencio institucional.
- **Tácticas de "Fact-Checking" Público:** Cómo desmentir un bulo en X (uso de notas de la comunidad, infografías de desmentido rápido) e Instagram sin amplificar la mentira.
- **Moderación de Comentarios:** Política de comentarios (cuándo ocultar, cuándo bloquear y cuándo responder). Aspectos legales en cuentas públicas.
- **Ejemplo Taller Práctico:** Simulacro en tiempo real de una crisis reputacional o un bulo sobre un servicio público. Los alumnos deberán redactar los comunicados para X e Instagram en menos de 20 minutos siguiendo el protocolo aprendido.

La oferta deberá cumplir los requisitos exigidos para que en su caso pueda ser solicitada la pertinente bonificación de la Fundación Tripartita (FUNDAE) y su homologación por el Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP), de conformidad con lo dispuesto en el Art. 4 y concordantes de la Orden de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior de 13/01/2021 (BOJA del 19/01/21).

A tales efectos, junto a la oferta, deberá incorporarse los **currículums académico y profesional del/los docente/s propuestos**, debidamente firmados, conforme a lo exigido en la citada Orden y al objeto de acreditar su idoneidad para la impartición de la acción formativa, así como su adecuación con el nivel de la actividad y el perfil de los destinatarios. A estos efectos, el profesorado deberá poseer experiencia profesional en la materia y solvencia académica acreditada para impartir la actividad formativa, concretamente los profesores/tutores deberán reunir las siguientes características mínimas:

-TITULACIÓN DOCENTE/S PROPUESTO/S :

Licenciatura/Grado en Comunicación, Publicidad y Relaciones Públicas, Periodismo, o áreas relacionadas.

-Experiencia profesional: Experiencia docente mínima de DOS años y de TRES años en el ejercicio profesional relativa a éste, como funcionario ó laboral técnico superior de las administraciones públicas ó profesional libre o empleado de empresas del sector, realizando tareas relativas a la Comunicación Institucional.

Plazo de presentación de ofertas: En el caso que desee presentar ofertas, las mismas deberán efectuarse **hasta las 10.00 horas del próximo día 23 de julio de 2026** a través de la plataforma SIREC : <https://www.juntadeandalucia.es/licitacion-electronica/>

Requerimientos del Sistema de Garantías de Calidad de AVRA: La propuestas recibidas deben adaptarse a a la necesidades de formación y organización de AVRA. Los requerimientos mínimos de aceptación de propuestas recogidos en el Sistema de Garantía de Calidad de AVRA son:



a) El proveedor. En nuestro sistema de Garantías de Calidad, recogemos los estándares de calidad asociados a la ejecución de las acciones formativas:

- Ser una Entidad de reconocido prestigio en el ámbito de la formación – entre los clientes de los últimos 3 años deben aparecer empresas públicas y privadas de tamaño similar a AVRA.
- Entidad de referencia en los contenidos específicos de la acción formativa.
- Poseer más de 5 años de experiencia en el ámbito de la gestión de la formación y aportar docentes con la necesaria experiencia profesional académica y no académica en cada una de las materias a ofertar.
- Organización con volumen de negocio y capacidad organizativa contrastada que le permita responder a nuestras necesidades formativas.

b) La propuesta: Adecuación y mejora de contenidos propuestos, propuesta metodológica, recursos y material aportado a la acción formativa.

c) Propuesta económica: Adecuada a valor de mercado.

Criterio único de selección de ofertas:

A partir del cumplimiento de los requerimientos antes citados referidos al currículums de los docentes, requerimientos de homologación de la acción formativa ante el IAAP y los relativos al Sistema de Garantía de Calidad de AVRA, el criterio único de selección de ofertas será **EL PRECIO**.