

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIO DE GESTIÓN INTEGRAL DE LAS REDES SOCIALES DEL CONSORCIO DE TRANSPORTE METROPOLITANO DEL ÁREA DE GRANADA

1. OBJETO DEL CONTRATO

Este Pliego determina las prescripciones técnicas que rigen la contratación del Servicio de gestión integral de las redes sociales del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Granada, en adelante CTMAGR.

El objeto de este contrato consiste en la gestión integral de las Redes Sociales del Consorcio, destinando las acciones de comunicación prioritariamente a las personas usuarias del transporte público colectivo de viajeros, a fin de captar la atención de un potencial público objetivo.

Con este contrato se pretende el mantenimiento de un sistema propio de gestión y creación de contenidos y noticias en los perfiles y canales de las redes sociales del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Granada (Twitter, Facebook, Youtube, Instagram Google Analytics, y Tiktok como mínimo, así como diseño de infografías, análisis e identificación del público objetivo usuario de cada red social, redacción de respuestas, resolución de dudas y búsqueda de información adecuada a las necesidades surgidas.

Estas acciones se concretan en la gestión integral de las redes sociales cuyo fin consiste en difundir, promocionar e informar a la ciudadanía de las actuaciones, noticias y convocatorias de interés general que tienen relación con la movilidad sostenible en el ámbito del Consorcio de Transporte Metropolitano de Granada, mediante la creación de contenidos adaptados a lo dispuesto en los vigentes Estatutos del Consorcio.

2. DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES

Los servicios requeridos comprenderán el desarrollo y gestión de los perfiles activos del CTMAGR: Twitter, Facebook, Youtube, Instagram y Google Analytics como mínimo, sin menoscabo de otros posibles perfiles que, por su interés estratégico, puedan ser creados en otras redes sociales durante la ejecución del servicio.

Los servicios deberán desarrollarse dentro los siguientes términos:

2.1. Difusión de contenidos

Supone el asesoramiento y planificación en el tiempo en función de los distintos perfiles de los mensajes, la redacción de los mensajes, la publicación de actualizaciones y seguimiento de su repercusión, a través de informes de carácter mensual, y, en su caso, por cada campaña. Estos contenidos estarán vinculados a:

- Actividad institucional del CTMAGR.
- Noticias e informaciones de interés para los usuarios del transporte público de viajeros en el ámbito metropolitano de Granada.
- Diseño y difusión de iniciativas que incentiven la viralidad y las interacciones con los distintos perfiles.

CRISTINA MARIA TORRES CARAZO		30/05/2025 13:36:12	PÁGINA: 1 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwze5tL7A45hY0Mp36K5h3iB2Yb	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



La planificación de contenidos se hará con la periodicidad que determine el Consorcio, según las necesidades informativas del CTMAGR, y en un horario que maximice las oportunidades de impacto, no pudiéndose demorar la presentación más allá del primer día hábil sobre la propuesta cerrada.

Esta planificación se coordinará en reuniones convocadas por el Consorcio. Será responsabilidad de la entidad contratista proponer una planificación de las iniciativas descritas, así como de todas aquellas campañas de difusión vinculadas a la actividad del CTMAGR.

El coste de adquisición de imágenes de banco, en caso de ser necesario, correrá a cargo de la empresa contratista.

2.2. Adaptación de contenido a formato digital

Supone trasladar el contenido a difundir en redes sociales a los formatos nativos o de mejor impacto en cada perfil institucional, debiendo mantener la coherencia con la identidad corporativa del Consorcio de Transporte Metropolitano Área de Granada.

Esto contempla Infografías estáticas o animadas, en formato GIF, vídeo corto (reel) o similar, grafismos para redes sociales (imagen), que resuman de manera visual y con texto, si lo requiere, el mensaje principal.

En el caso de los vídeos cortos (reel) o similar, la entidad adjudicataria quedará obligada a realizar al menos uno con periodicidad semanal.

La entidad adjudicataria quedará obligada a dar soporte audiovisual a todas las acciones y campañas.

Todos los trabajos y adaptaciones deberán ser aprobados por el Responsable del Contrato del Consorcio o persona en quien delegue. La entidad adjudicataria deberá realizar cuantos trabajos y adaptaciones sean necesarios hasta conseguir el fin deseado por el Consorcio. Se entiende que una adaptación se ha realizado cuando se traslada un contenido a formato gráfico, este es aprobado por el CTMAGR y se realizan todas las versiones necesarias para obtener la mejor repercusión según la red social donde se vaya a publicar.

2.3. Conforme al Manual de Diseño Gráfico

Todos los trabajos deberán desarrollarse bajo lo dispuesto en el **Decreto 218/2020, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Manual de Diseño Gráfico para su utilización por el Gobierno y la Administración de la Junta de Andalucía**. En todos los trabajos se respetarán las indicaciones vigentes en la *última versión del manual de identidad corporativa que estará disponible para su consulta en la siguiente dirección web: <https://juntadeandalucia.es/identidad>*. En especial, se deberán observar las indicaciones relativas a los mensajes audiovisuales divulgativos o promocionales (reels, vídeos) respecto a la inclusión del subtítulo de las locuciones y locución de subtítulos para favorecer la accesibilidad de todos los mensajes.

Es obligación del personal asignado al servicio conocer lo establecido en la última versión del citado Manual de Diseño Gráfico.

CRISTINA MARIA TORRES CARAZO		30/05/2025 13:36:12	PÁGINA: 2 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwze5tL7A45hY0Mp36K5h3iB2Yb	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



2.4. Acciones

La entidad adjudicataria será la proponente de todas las acciones susceptibles de difusión. Deberá prever, asimismo, las acciones propias de las efemérides de cada día, así como las festividades y periodos temporales propios de cada tiempo. No obstante, en cualquier acción, el CTMAGR podrá disponer un cambio de criterio o de asunto a tratar y desechar los trabajos propuestos por el contratista.

Con carácter general, la entidad deberá publicar contenido audiovisual diariamente en todas las redes sociales del Consorcio, y además, deberá publicar contenido específico con ocasión de fechas especiales, como Semana Santa, Navidad, Festividades locales, nacionales y/o autonómicas. Las propuestas de contenido serán realizadas por la entidad adjudicataria, y consensuadas con el Consorcio.

La entidad adjudicataria quedará obligada a publicar con la inmediatez requerida los avisos urgentes que le sean comunicados por el Consorcio. Estos avisos se realizarán con motivo de incidencias relacionadas con los servicios de transporte, que por su relevancia para las personas usuarias de los mismos, deban ser publicitados con carácter urgente, sin necesidad de programación. La publicación de los avisos urgentes deberá realizarse en un plazo inferior a 2 horas desde su comunicación por el Consorcio, siempre que los avisos se produzcan en la franja horaria entre las 8:00h a las 15:00 h.

2.5. Tiempo de respuesta

El tiempo de respuesta a las consultas de información de los usuarios deberán ser de un máximo de **24 horas en días laborables y de 48 horas en fines de semana y festivos.**

2.6. Gestión web

Como referente de la información suministrada en las redes sociales, la entidad adjudicataria deberá crear un banner mensual de portada para la página web del CTMAGR de enlace a contenido. Dimensiones de 926x272 píxeles y una resolución de 96PPP.

Remisión de las noticias y/o contenidos más destacados de las redes sociales del Consorcio adecuadas para su publicación en la página web del CTMAGR, con un mínimo de 5 aportaciones al mes.

El formato de envío de la noticia deberá ser el mismo en cada envío y será el siguiente: Título, Subtítulo, Texto, Imagen y dimensiones determinadas.

2.7. Franja horaria

La empresa contratista deberá prestar el servicio de desarrollo, y gestión de los perfiles en redes sociales del Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Granada en una franja horaria que abarque, al menos, de

CRISTINA MARIA TORRES CARAZO		30/05/2025 13:36:12	PÁGINA: 3 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwze5tL7A45hY0Mp36K5h3iB2Yb	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



las 8:00h a las 15:00 h. Deberá contar para ello con el personal, el equipamiento informático y las herramientas de software necesarias para atender las tareas de difusión, generación de contenido y seguimiento de resultados. Igualmente, para el diseño gráfico para medios digitales e impresos la contratista deberá disponer del equipamiento informático, así como de personal y herramientas de software especializados para el desarrollo de materiales de diseño creativos dirigidos tanto a su difusión digital, como por medios impresos.

2.8. Reuniones semanales

Para garantizar la calidad y definición pretendida en la transmisión del mensaje a difundir, así como para la obtención de las mejores conclusiones de las ideas propuestas, las personas asignadas al equipo de trabajo de la contratista deberán poder atender hasta **dos reuniones semanales** de coordinación- telemática y/o **presencial**-, convocadas con una antelación mínima de **48 horas** por parte del CTMAGR. El órgano de contratación tendrá la potestad de convocar, de manera unilateral, para cada una de las semanas de vigencia del contrato, una reunión de coordinación de manera **presencial**.

3. PERSONAL ASIGNADO AL SERVICIO

3.1. Equipo de trabajo

Todo el personal adscrito a la realización del trabajo tendrá la capacidad y preparación técnica adecuada a cada una de las fases y especialidades del Contrato.

La empresa adjudicataria aportará el personal suficiente para llevar a cabo las distintas prestaciones del contrato. En cualquier caso, la entidad adjudicataria de este contrato habrá de contar siempre con el personal necesario para la entrega en tiempo y forma determinados por el Consorcio, de cada uno de los trabajos propuestos.

Durante todo el periodo de ejecución del contrato, la entidad adjudicataria deberá mantener el siguiente equipo mínimo:

- Un Coordinador con, al menos, dos años de experiencia en funciones de coordinador en materia de comunicación y redes sociales. Esta persona asumirá el carácter de responsable y coordinador de las distintas materias que integran el contrato.
- Un Community Manager con, al menos, dos años de experiencia en funciones de Community Manager en materia de comunicación y redes sociales.
- Un Diseñador gráfico de herramientas digitales para la realización de las creatividades, que deberá tener, al menos, dos años de experiencia en dichas funciones.

Solo se admitirá la acumulación de dos de estos tres puestos en una misma persona.

CRISTINA MARIA TORRES CARAZO		30/05/2025 13:36:12	PÁGINA: 4 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwze5tL7A45hY0Mp36K5h3iB2Yb	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



3.2. Dirección de los trabajos

La dirección del trabajo recaerá en la Dirección de Servicios Generales del Consorcio quién podrá delegar para acciones concretas en otro personal del CTMAGR, y ejercerá las funciones de dirigir y supervisar la realización y desarrollo de los trabajos realizados, así como aprobar el programa de los mismos y definir aquellos aspectos de carácter auxiliar no previstos expresamente en los documentos contractuales que fuera conveniente reglamentar.

El personal del Consorcio encargado de la supervisión de los trabajos tendrá acceso en todo momento a los distintos perfiles del CTMAGR, por lo que la entidad adjudicataria quedará obligada a facilitar las claves iniciales de acceso a los mismos, así como sus sucesivas actualizaciones, dentro de las primeras 12 horas de operatividad de cada clave.

3.3. Prevención de riesgos laborales

La entidad adjudicataria deberá cumplir con las exigencias de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo, incluida en la Coordinación de Actividades Empresariales en los supuestos contemplados en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 08 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

Además, responderá de cuantas obligaciones les vienen impuestas en su posible carácter de empleador, así como del cumplimiento de cuantas normas regulan y desarrollan la relación laboral existente entre aquél y los trabajadores, sin que pueda repercutir contra el Consorcio multa, sanción o cualquier tipo de responsabilidad que, por el incumplimiento de alguna de ellas, pudieran imponer los organismos competentes.

4. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

La entidad adjudicataria acepta expresamente que la propiedad de los trabajos realizados al amparo del presente contrato corresponde únicamente al Consorcio de Transporte Metropolitano del Área de Granada, con exclusividad y sin más limitaciones que las impuestas por el ordenamiento jurídico. La entidad adjudicataria no podrá hacer uso de la información, del nombre, marca o logotipo que le haya facilitado el Consorcio para el cumplimiento de las prestaciones el contrato, fuera de las circunstancias y para los fines expresamente pactados, ni una vez terminada la vigencia del contrato.

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad del Consorcio, entendiéndose por los mismos tanto los documentos generados con carácter informativo (informes, capturas, etc.) o no informativo como los perfiles de acceso (en calidad de administración o la máxima posibilidad de gestión de

CRISTINA MARIA TORRES CARAZO		30/05/2025 13:36:12	PÁGINA: 5 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwze5tL7A45hY0Mp36K5h3iB2Yb	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



los mismos) y la contraseña de los distintos elementos de gestión que puedan ser necesarios para la realización del objeto de trabajo (perfiles en redes sociales, página web, base de datos de direcciones de listas de distribución o similares o cualquier otro ya existente o que pudiera desarrollarse en el marco de este contrato).

La entidad contratista debe hacer entrega de todas las artes finales al CTMAGR, así como los originales editables de aquellos diseños creativos desarrollados para el Consorcio, así como las últimas contraseñas de acceso. Los trabajos realizados serán propiedad del CTMAGR, tanto los servicios recibidos, como los derechos inherentes a los trabajos realizados, su propiedad intelectual, industrial y comercial.

5. PROTECCIÓN DE DATOS, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

5.1. Protección de datos de carácter personal

En este contrato no se prevé la cesión de datos ni el tratamiento por la persona contratista de datos personales por cuenta de la persona responsable del tratamiento. No obstante, y con carácter general, la ejecución del contrato habrá de someterse al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46 CE en adelante (RGPD) y la ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de datos Personales y garantía de derechos digitales, así como a cualquier otra normativa nacional y de la Unión Europea que resulte de aplicación durante la vigencia del contrato.

5.2. Confidencialidad

La entidad adjudicataria estará obligada a guardar la más estricta confidencialidad sobre aquellos aspectos que determine el Consorcio, particularmente aquellos relativos a aspectos internos u organizativos del mismo, así como sobre datos o información a los que pueda tener acceso como consecuencia de la ejecución de los trabajos, y a usar dicha información a los exclusivos fines de la ejecución del contrato. Esta obligación se mantendrá durante un periodo de diez años una vez finalizado el contrato. La entidad adjudicataria no podrá transmitir, enviar, compartir o poner a disposición de otras entidades la información confidencial del Consorcio, salvo autorización expresa y por escrito, independientemente del medio o formato de la información y de su contenido.

5.3. Seguridad de la información

La entidad adjudicataria asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y en el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) en lo referente a la adopción de medidas de seguridad e interoperabilidad de los servicios que preste al Consorcio. En este sentido, la entidad adjudicataria se compromete expresamente a cumplir y velar por el cumplimiento de lo establecido en cuanto

CRISTINA MARIA TORRES CARAZO		30/05/2025 13:36:12	PÁGINA: 6 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwze5tL7A45hY0Mp36K5h3iB2Yb	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



a la adopción de las medidas de seguridad indicadas en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, y el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

6. PLAZO DE EJECUCIÓN

La duración del contrato será de un año a contar desde el día siguiente a la fecha de su formalización, estableciéndose la posibilidad de dos prórrogas de una anualidad cada una.

LA DIRECTORA DE SERVICIOS GENERALES ACCTAL.

Fdo.: Cristina Torres Carazo

CRISTINA MARIA TORRES CARAZO		30/05/2025 13:36:12	PÁGINA: 7 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwze5tL7A45hY0Mp36K5h3iB2Yb	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	