

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIO DE GESTIÓN INTEGRAL DE LAS REDES SOCIALES DEL CONSORCIO METROPOLITANO DE TRANSPORTES DE LA BAHÍA DE CÁDIZ

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 Metropolitano de Transportes de la Bahía de Cádiz, en adelante CMTBC.

Con este contrato se pretende la planificación, dinamización, mantenimiento, gestión de contenidos y actualización continua de las redes sociales en los perfiles oficiales del Consorcio, incluyendo, entre otras, Twitter/X, Facebook, Instagram, YouTube y herramientas de analítica y monitorización digital, así como cualesquiera otras que pudieran incorporarse durante la ejecución del contrato por necesidades del servicio.

Estas acciones se concretan en la gestión integral de las redes sociales y canales digitales del Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz, mediante el desarrollo de acciones de comunicación institucional dirigidas prioritariamente a las personas usuarias del transporte público colectivo de viajeros y potenciales usuarios del mismo, con la finalidad de mejorar la difusión de la información pública, fomentar la movilidad sostenible y reforzar la comunicación con la ciudadanía.

2. DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES

Los servicios requeridos comprenderán el desarrollo y gestión de los perfiles activos del CMTBC: Twitter/X, Facebook, Instagram, YouTube y herramientas de analítica y monitorización digital, 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, planificación y calendarización de los contenidos y mensajes a difundir a través de los distintos perfiles y canales digitales oficiales del Consorcio Metropolitano de Transportes de la Bahía de Cádiz (CMTBC), incluyendo la redacción de mensajes, publicación de contenidos, seguimiento de su repercusión y elaboración de informes periódicos de resultados y métricas.

Los contenidos estarán vinculados, entre otras materias, a:

- La actividad institucional del Consorcio Metropolitano de Transportes de la Bahía de Cádiz.
- Información de interés para las personas usuarias del transporte público metropolitano.
- Servicios, incidencias, campañas informativas, convocatorias, actuaciones y proyectos impulsados por el Consorcio.
- Acciones de sensibilización y fomento de la movilidad sostenible y el uso del transporte público colectivo.
- Diseño y difusión de iniciativas que favorezcan la interacción y participación de la ciudadanía a través de los distintos canales digitales oficiales.

CONTR 2026 203254

FRANCISCO JAVIER CORREA MARTIN		08/06/2026 12:35:08	PÁGINA: 1 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwHNmj0v16w5Pjq6Cs9bfd8YK24	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La planificación de contenidos se realizará conforme a las necesidades informativas del Consorcio, las campañas institucionales programadas y las oportunidades comunicativas que puedan surgir durante la ejecución del contrato, debiendo garantizarse una adecuada capacidad de respuesta ante incidencias o comunicaciones urgentes.

Esta planificación se coordinará mediante reuniones periódicas con el personal responsable designado por el Consorcio. La empresa adjudicataria deberá presentar propuestas de planificación y contenidos alineadas con la estrategia de comunicación institucional definida por la entidad.

En caso de resultar necesario, la adquisición de recursos gráficos, audiovisuales o imágenes de banco correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

2.2. Adaptación de contenido a formato digital

Consistirá en la adaptación de los contenidos institucionales a difundir en redes sociales y canales digitales a los formatos nativos o de mayor impacto en cada perfil oficial del Consorcio Metropolitano de Transportes de la Bahía de Cádiz, garantizando en todo momento la coherencia con la identidad corporativa institucional, la accesibilidad, el lenguaje claro y la comunicación inclusiva.

Los contenidos podrán comprender, entre otros:

- Infografías estáticas o animadas.
- Creatividades gráficas para redes sociales.
- Vídeos cortos o piezas audiovisuales breves (reels o formatos equivalentes).
- Adaptaciones gráficas de avisos, incidencias y campañas informativas.
- Material audiovisual básico de carácter institucional.

Estos contenidos deberán resumir de forma visual y clara la información principal que el Consorcio pretenda trasladar a las personas usuarias y a la ciudadanía en general.

En el caso de los vídeos cortos o piezas audiovisuales breves, la empresa adjudicataria deberá garantizar una periodicidad adecuada conforme a la planificación de contenidos aprobada por el Consorcio y a las necesidades de comunicación institucional que se produzcan durante la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria deberá prestar soporte audiovisual y gráfico a todas las acciones, campañas y actuaciones de comunicación institucional desarrolladas por el Consorcio.

Todos los trabajos y adaptaciones deberán contar con la validación previa del personal responsable designado por el Consorcio o persona en quien delegue. La empresa adjudicataria deberá realizar cuantas modificaciones, adaptaciones o ajustes resulten necesarios hasta alcanzar el resultado final requerido por el Consorcio.

Se considerará realizado cada trabajo una vez aprobada la correspondiente adaptación o contenido y entregadas las versiones necesarias para su difusión en los distintos canales y formatos digitales.

CONTR 2026 203254

FRANCISCO JAVIER CORREA MARTIN		08/06/2026 12:35:08	PÁGINA: 2 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwHNmj0v16w5Pjq6Cs9bfd8YK24	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2.3. Conforme al Manual de Diseño Gráfico e Identidad Corporativa

Todos los trabajos deberán desarrollarse de conformidad con 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, así como con la normativa vigente en materia de publicidad y comunicación institucional.

Asimismo, deberán respetarse las normas relativas a identidad corporativa, accesibilidad, lenguaje claro, comunicación inclusiva y criterios de difusión institucional vigentes durante toda la ejecución del contrato. En particular, deberá garantizarse la utilización de lenguaje e imágenes no sexistas ni discriminatorias, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.

La empresa adjudicataria deberá garantizar que los contenidos audiovisuales y digitales cumplan las condiciones de accesibilidad exigibles, incorporando, cuando proceda, la locución de los textos mostrados en pantalla, la subtitulación o sobreimpresión de los mensajes hablados y cualesquiera otras medidas técnicas necesarias para garantizar su comprensión y acceso por parte de las personas mayores y de las personas con discapacidad sensorial, auditiva o visual.

Cuando resulte preceptivo conforme a la normativa vigente en materia de publicidad y comunicación institucional de la Junta de Andalucía, los diseños, creatividades, materiales gráficos, audiovisuales y demás elementos de comunicación elaborados en ejecución del contrato deberán someterse a la validación y autorización de los órganos competentes con carácter previo a su difusión o utilización.

Será obligación de la empresa adjudicataria conocer y aplicar la versión vigente del Manual de Diseño Gráfico, así como las instrucciones, directrices y criterios corporativos que resulten de aplicación durante toda la ejecución del contrato..

2.4. Acciones

La empresa adjudicataria será responsable de proponer, planificar y desarrollar las acciones y contenidos susceptibles de difusión a través de los perfiles de las distintas redes sociales del Consorcio Metropolitano de Transportes de la Bahía de Cádiz.

Asimismo, deberá contemplar en la planificación de contenidos las efemérides, campañas institucionales, festividades, eventos, actuaciones y períodos temporales relevantes relacionados con la movilidad, el transporte público y la actividad institucional del Consorcio.

No obstante, el Consorcio podrá modificar las prioridades comunicativas, proponer nuevos contenidos, alterar la planificación prevista o rechazar aquellas propuestas que no se ajusten a los objetivos institucionales definidos.

Con carácter general, la empresa adjudicataria deberá garantizar una actividad continuada en las redes sociales y canales digitales oficiales del Consorcio, mediante la publicación de contenidos informativos, divulgativos y audiovisuales adecuados a cada plataforma y alineados con la estrategia de comunicación institucional aprobada.

Igualmente, deberán elaborarse y difundirse contenidos específicos con ocasión de campañas institucionales, incidencias del servicio, actuaciones relevantes, eventos, fechas señaladas o acciones de sensibilización y fomento del transporte público y la movilidad sostenible.

CONTR 2026 203254

FRANCISCO JAVIER CORREA MARTIN		08/06/2026 12:35:08	PÁGINA: 3 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwHNmj0v16w5Pjq6Cs9bfd8YK24	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Todas las propuestas de contenido deberán ser consensuadas y validadas previamente por el personal responsable designado por el Consorcio, sin perjuicio de las autorizaciones o validaciones que, en su caso, resulten exigibles por los órganos competentes de la Junta de Andalucía en materia de comunicación institucional.

La empresa adjudicataria estará obligada a publicar con la mayor inmediatez posible aquellos avisos urgentes relacionados con incidencias, alteraciones, interrupciones o cualquier otra información relevante para las personas usuarias del transporte público que sea comunicada por el Consorcio.

La difusión de avisos urgentes deberá realizarse de conformidad con los tiempos máximos de respuesta establecidos en el apartado 2.5 del presente Pliego y conforme a las instrucciones facilitadas por el Consorcio.

Asimismo, la empresa adjudicataria podrá ser requerida para asistir presencialmente a actos, eventos, campañas institucionales o actuaciones promovidas por el Consorcio, con el fin de realizar labores de captación de imágenes, grabación de vídeos y generación de contenidos para su posterior difusión a través de los canales digitales oficiales.

2.5. Tiempo de respuesta

La empresa adjudicataria deberá atender las consultas, incidencias, comentarios y comunicaciones recibidas a través de los distintos canales digitales oficiales del Consorcio dentro de unos tiempos máximos de respuesta de:

- Hasta 6 horas en días laborables.
- Hasta 12 horas en fines de semana y festivos.

Los tiempos indicados tendrán la consideración de mínimos exigidos de ejecución contractual.

La atención y respuesta deberá realizarse de forma adecuada, profesional y alineada con los criterios de comunicación institucional establecidos por el Consorcio.

En aquellos supuestos que, por su naturaleza o complejidad, requieran validación previa o intervención del Consorcio, la entidad adjudicataria deberá dar traslado inmediato de la consulta o incidencia al personal responsable designado.

2.6. Gestión web

Como prestación complementaria a la gestión de las redes sociales y como elemento de apoyo a la comunicación institucional, la empresa adjudicataria deberá diseñar y suministrar, al menos, un banner mensual para la página web del Consorcio Metropolitano de Transportes de la Bahía de Cádiz, destinado a enlazar contenidos de interés relacionados con la actividad del Consorcio, campañas informativas o actuaciones institucionales.

El banner deberá ajustarse a las especificaciones técnicas establecidas por el Consorcio y, con carácter orientativo, tendrá unas dimensiones de 926 x 272 píxeles.

CONTR 2026 203254

FRANCISCO JAVIER CORREA MARTIN		08/06/2026 12:35:08	PÁGINA: 4 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwHNmj0v16w5Pjq6Cs9bfd8YK24	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Asimismo, la empresa adjudicataria remitirá aquellos contenidos, noticias o publicaciones difundidas en redes sociales que resulten de interés para su publicación en la página web corporativa, con un mínimo de tres aportaciones mensuales.

Cada propuesta deberá remitirse, al menos, con título, subtítulo, texto e imagen en el formato y dimensiones que determine el Consorcio.

2.7. Franja horaria

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio ordinario de gestión y dinamización de los perfiles oficiales del Consorcio Metropolitano de Transportes de la Bahía de Cádiz, al menos, en horario de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes laborables.

Lo anterior se entiende sin perjuicio del cumplimiento de los tiempos máximos de respuesta establecidos en el presente Pliego para la atención de incidencias, consultas, comentarios, avisos urgentes o cualquier otra actuación que deba realizarse fuera de dicha franja horaria.

2.8. Reuniones de coordinación:

Con el fin de garantizar la adecuada planificación, coordinación y seguimiento de las actuaciones objeto del contrato, así como la correcta definición de los contenidos y mensajes institucionales a difundir, las personas responsables designadas por la empresa adjudicataria deberán asistir a las reuniones de coordinación que sean convocadas por el Consorcio Metropolitano de Transportes de la Bahía de Cádiz.

Las reuniones podrán celebrarse de forma telemática o presencial, en función de las necesidades del servicio, y serán convocadas con una antelación mínima de 48 horas, salvo supuestos de urgencia debidamente justificados.

El Consorcio podrá convocar reuniones de coordinación periódicas durante toda la vigencia del contrato para el seguimiento de la ejecución, planificación de campañas, revisión de contenidos, análisis de resultados y coordinación de actuaciones de comunicación institucional.

3. PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO

3.1. Equipo de trabajo

Todo el personal adscrito a la ejecución del contrato deberá contar con la capacidad, cualificación y experiencia adecuadas para el correcto desarrollo de las prestaciones objeto del contrato.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios personales suficientes para garantizar la adecuada ejecución de los trabajos, así como la continuidad del servicio durante toda la vigencia del contrato.

La entidad adjudicataria designará una persona responsable de la coordinación del servicio, que actuará como interlocutora con el Consorcio Metropolitano de Transportes de la Bahía de Cádiz y será la encargada de supervisar la correcta ejecución de las prestaciones contratadas.

El equipo adscrito al contrato deberá disponer de conocimientos y experiencia en las siguientes materias:

CONTR 2026 203254

FRANCISCO JAVIER CORREA MARTIN		08/06/2026 12:35:08	PÁGINA: 5 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwHNmj0v16w5Pjq6Cs9bfd8YK24	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Gestión y dinamización de redes sociales corporativas e institucionales.
- Elaboración y planificación de contenidos digitales.
- Diseño gráfico y adaptación de contenidos audiovisuales para entornos digitales.
- Comunicación institucional y atención a personas usuarias a través de canales digitales.
- Monitorización, analítica y seguimiento de métricas en redes sociales.

La empresa adjudicataria garantizará en todo momento la disponibilidad de personal suficiente para atender las necesidades derivadas del contrato y los tiempos de respuesta exigidos en el presente Pliego.

3.2. Dirección de los trabajos

La dirección del trabajo recaerá en la Dirección de Servicios Generales del Consorcio Metropolitano de Transportes de la Bahía de Cádiz, quien podrá delegar para actuaciones concretas en otro personal del Consorcio, y ejercerá las funciones de dirigir y supervisar la realización y desarrollo de los trabajos realizados, así como aprobar la planificación de los mismos y definir aquellos aspectos de carácter auxiliar no previstos expresamente en los documentos contractuales que resulten convenientes para la correcta ejecución del contrato.

El personal del Consorcio encargado de la supervisión de los trabajos tendrá acceso en todo momento a los distintos perfiles oficiales de las redes sociales del Consorcio, por lo que la entidad adjudicataria quedará obligada a facilitar las credenciales de acceso y sus posteriores actualizaciones dentro de los plazos que determine el Consorcio y, en todo caso, garantizando la continuidad y operatividad del servicio.

3.3. Prevención de riesgos laborales

La entidad adjudicataria deberá cumplir con las exigencias establecidas en la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, incluida la coordinación de actividades empresariales en los supuestos legalmente previstos en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y demás normativa de desarrollo que resulte de aplicación.

Asimismo, responderá de cuantas obligaciones le correspondan en su condición de empleadora respecto del personal adscrito a la ejecución del contrato, sin que pueda repercutir sobre el Consorcio Metropolitano de Transportes de la Bahía de Cádiz responsabilidad alguna derivada del incumplimiento de dichas obligaciones.

4. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los trabajos, contenidos, diseños, creatividades, materiales gráficos y audiovisuales, informes, bases de datos, documentos y demás elementos elaborados o generados en ejecución del presente contrato serán propiedad exclusiva del Consorcio Metropolitano de Transportes de la Bahía de Cádiz desde el momento de su creación o entrega.

Asimismo, corresponderán al Consorcio todos los derechos de explotación, reproducción, distribución, comunicación pública, transformación y cualesquiera otros derechos de propiedad intelectual e industrial asociados a los trabajos realizados, con el alcance máximo permitido por la legislación vigente.

CONTR 2026 203254

FRANCISCO JAVIER CORREA MARTIN		08/06/2026 12:35:08	PÁGINA: 6 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwHNmj0v16w5Pjq6Cs9bfd8YK24	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La entidad adjudicataria no podrá utilizar, reproducir, ceder o explotar los trabajos realizados, ni la información, documentación, nombre, imagen corporativa, marcas, perfiles institucionales o logotipos del Consorcio para fines distintos de la ejecución del contrato, salvo autorización expresa y por escrito del Consorcio.

La entidad adjudicataria deberá garantizar que todos los perfiles, cuentas, herramientas, plataformas, espacios de administración, bases de datos, archivos fuente y demás elementos necesarios para la prestación del servicio permanezcan bajo el control y disponibilidad del Consorcio durante toda la vigencia del contrato.

A la finalización del contrato, o cuando sea requerida para ello, la entidad adjudicataria deberá entregar al Consorcio todos los contenidos, archivos editables, materiales originales, informes, credenciales de acceso, permisos de administración y cualesquiera otros elementos necesarios para garantizar la continuidad del servicio y la plena disponibilidad de los canales y recursos digitales institucionales.

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

5.1. Protección de datos de carácter personal

La ejecución del contrato podrá implicar el acceso incidental o limitado a datos personales contenidos en los perfiles oficiales y canales digitales gestionados por el Consorcio Metropolitano de Transportes de la Bahía de Cádiz. En consecuencia, la entidad adjudicataria deberá observar en todo momento las obligaciones derivadas de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

La ejecución del contrato deberá ajustarse a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como en el resto de normativa nacional y europea que resulte de aplicación durante la vigencia del contrato.

La entidad adjudicataria únicamente podrá acceder a la información necesaria para la correcta ejecución de las prestaciones contratadas y deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información a la que pudiera tener acceso.

5.2. Confidencialidad

La entidad adjudicataria estará obligada a guardar la más estricta confidencialidad respecto de toda aquella información, documentación o datos a los que tenga acceso con motivo de la ejecución del contrato, especialmente aquellos relativos a aspectos internos, organizativos o estratégicos del Consorcio Metropolitano de Transportes de la Bahía de Cádiz.

La información obtenida no podrá ser utilizada para fines distintos de los derivados de la ejecución del contrato, ni comunicada, cedida o puesta a disposición de terceros sin autorización expresa y por escrito del Consorcio.

CONTR 2026 203254

FRANCISCO JAVIER CORREA MARTIN		08/06/2026 12:35:08	PÁGINA: 7 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwHNmj0v16w5Pjq6Cs9bfd8YK24	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La obligación de confidencialidad se mantendrá durante toda la vigencia del contrato y durante un período de cinco años desde su finalización, cualquiera que sea el medio o soporte en el que conste la información.

5.3. Seguridad de la información

La entidad adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de las medidas de seguridad necesarias para asegurar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y correcta protección de la información y de los sistemas utilizados en la ejecución del contrato.

Asimismo, deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas adecuadas para evitar accesos no autorizados, pérdida de información, alteración de contenidos o cualquier incidente que pueda afectar a la seguridad de los perfiles, canales digitales y recursos tecnológicos vinculados al servicio.

En caso de acceso a sistemas, plataformas o herramientas del Consorcio Metropolitano de Transportes de la Bahía de Cádiz, la entidad adjudicataria se compromete a utilizar dichos accesos exclusivamente para la ejecución de las prestaciones contratadas, observando en todo momento las instrucciones y protocolos de seguridad establecidos por el Consorcio.

La entidad adjudicataria deberá cumplir, en aquello que resulte de aplicación, con lo dispuesto en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, así como con 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.

La entidad adjudicataria deberá comunicar de forma inmediata al Consorcio cualquier incidente de seguridad o brecha que pueda afectar a la información, sistemas o perfiles institucionales gestionados en ejecución del contrato.

6. PLAZO DE EJECUCIÓN

La duración del contrato será de dos años a contar desde el día siguiente al de su formalización o desde la fecha que se determine en el documento contractual.

Se establece la posibilidad de una prórroga de un año adicional, de conformidad con lo previsto en los pliegos y en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

TÉCNICO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Fdo. Francisco Javier Correa Martín

CONTR 2026 203254

FRANCISCO JAVIER CORREA MARTIN		08/06/2026 12:35:08	PÁGINA: 8 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwHNmj0v16w5Pjq6Cs9bfd8YK24	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	