Id. Document: M4eG jO6y E8xL VxSS NpjJ jkS/ Ddk=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN Y DINAMIZACIÓN DE LOS PERFILES CORPORATIVOS EN REDES SOCIALES Y WEB DEL SERVICIO DE EMPLEO Y FORMACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto regular las condiciones técnicas que han de regir la contratación del servicio de gestión y dinamización de los perfiles corporativos en redes sociales y web del Servicio de Empleo y Formación del Ayuntamiento de València, siguiendo las directrices marcadas por dicho Servicio y bajo la supervisión municipal.

La finalidad principal del contrato es:

- promocionar y dar a conocer los diferentes programas, servicios, actuaciones, recursos y actividades gestionados por el Servicio de Empleo y Formación;
- garantizar que la información llegue de forma eficaz a sus públicos objetivos;
- mejorar la difusión y visibilidad de las políticas municipales de empleo y formación;
- y consolidar y promocionar la nueva identidad y marca del Servicio de Empleo y Formación en el entorno digital.

La gestión y dinamización de redes sociales exige una atención continuada y especializada, careciendo el Servicio de los medios personales suficientes para prestar directamente dichas funciones.

Las cuentas y plataformas a gestionar inicialmente serán las que determine el Servicio de Empleo y Formación, pudiendo incorporarse nuevos perfiles o canales digitales durante la vigencia del contrato sin incremento del precio, hasta un máximo de tres nuevas cuentas.

2. ALCANCE DEL CONTRATO

El objeto del contrato consiste en la prestación de los servicios de gestión integral de redes sociales, incluyendo planificación y publicación de contenidos, dinamización y seguimiento, así como actualización de contenidos en la web institucional y servicio de mail marketing, con la finalidad de difundir y comunicar los programas y actividades del Servicio.

Con carácter enunciativo y no limitativo se incluyen los servicios que se detallan a continuación:

2.1. Definición del Plan Marketing Social Media

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECCIÓ PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ DEL SERVICI D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	MARIA AMPARO MARTINEZ VALLS	27/05/2026	ACCVCA-120	102014092828485226114659971166788352008
CAP DE SERVICI - SERV. D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	FRANCISCO MARTIN CRUZ	27/05/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	526978057754015786975294491484555516401271297797

Id. Document: M4eG jO6y E8xL VxSS NpjJ jkS/ Ddk=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Diseño, planificación y desarrollo de la estrategia de comunicación y posicionamiento digital en redes sociales, alineada con los objetivos institucionales, las necesidades del Servicio y los públicos destinatarios de las distintas iniciativas, programas y actuaciones desarrolladas.

En particular, esta prestación incluirá, entre otras actuaciones:

- El análisis previo de la presencia digital y situación actual de los perfiles institucionales en redes sociales.
- La identificación y segmentación de públicos objetivo.
- La definición de objetivos estratégicos y operativos de comunicación digital.
- La determinación de líneas de contenido, tono comunicativo e identidad visual adaptada a cada canal.
- La planificación de campañas, acciones de difusión y calendarios editoriales.
- La propuesta de formatos, soportes y herramientas digitales más adecuados para maximizar el alcance e impacto de las publicaciones.
- La definición de indicadores y métricas de seguimiento (KPI) para evaluar el rendimiento y grado de cumplimiento de los objetivos establecidos.
- La elaboración de propuestas orientadas a incrementar la visibilidad, interacción, alcance y participación de la ciudadanía en los distintos canales sociales.
- La adaptación de la estrategia a las características específicas de cada plataforma digital y a la evolución de tendencias y hábitos de consumo de contenidos.

El Plan de Marketing Social Media deberá configurarse como un documento estratégico y operativo que sirva de base para la gestión y dinamización continuada de los perfiles institucionales en redes sociales durante la ejecución del contrato.

2.2. Gestión de perfiles corporativos y contenidos digitales

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo:

- la gestión de los perfiles corporativos del Servicio de Empleo y Formación;
- la planificación, redacción, edición, publicación y actualización de contenidos;
- el mantenimiento y seguimiento de los perfiles sociales;
- y la actualización de contenidos de la web corporativa.

La gestión comprenderá tanto contenidos informativos como promocionales, garantizando la coherencia gráfica y comunicativa de la nueva marca del Servicio de Empleo y Formación.

Se gestionarán, como mínimo, los perfiles del Servicio en:

- Facebook
- Instagram
- Twitter/X
- LinkedIn
- Canal de YouTube

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECCIÓ PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ DEL SERVICI D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	MARIA AMPARO MARTINEZ VALLS	27/05/2026	ACCVCA-120	102014092828485226114659971166788352008
CAP DE SERVICI - SERV. D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	FRANCISCO MARTIN CRUZ	27/05/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	526978057754015786975294491484555516401271297797

Id. Document: M4eG jO6y E8xL VxSS NpjJ jkS/ Ddk=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Asimismo, se gestionarán otras plataformas que el Servicio determine durante la ejecución, por ejemplo, nuevas redes sociales o canales emergentes, atendiendo a la estrategia de comunicación.

2.3. Dinamización y seguimiento de redes sociales y web

- Dinamización de los perfiles sociales conforme a la estrategia comunicativa definida conjuntamente con el Servicio.
- Elaboración de informes mensuales de seguimiento y métricas.
- Monitorización del alcance e impacto de las publicaciones.
- Análisis de evolución de audiencia, interacción y visibilidad digital.
- Propuestas de mejora y optimización de contenidos.

Los informes mensuales deberán incluir, como mínimo:

- evolución de seguidores;
- alcance e impresiones;
- interacciones;
- visitas y tráfico web;
- rendimiento de publicaciones;
- y análisis de campañas promocionales.

2.4. Creación y publicación de contenidos

Elaboración, edición, publicación y actualización constante de información textual y gráfica de interés, distribuida a través de las redes sociales, diseño y elaboración de contenidos ad hoc, redacción de copies y selección de hashtags que faciliten su alcance.

Los contenidos textuales, gráficos y audiovisuales estarán dirigidos a:

- personas interesadas en mejorar su empleabilidad, desempleadas y/o trabajadoras;
- jóvenes;
- entidades colaboradoras;
- y ciudadanía interesada en programas de empleo y formación.

Los contenidos estarán orientados principalmente a:

- difundir programas y servicios;
- promocionar actividades y campañas;
- informar sobre cursos y convocatorias;
- promocionar la nueva identidad visual y marca del Servicio;
- y mejorar el posicionamiento digital del Servicio de Empleo y Formación.

Se realizarán publicaciones todos los días, salvo en casos específicos, incluidos los festivos. El ámbito horario de publicación es entre las 8 y las 21 h. durante los 365 días del año.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECCIÓ PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ DEL SERVICI D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	MARIA AMPARO MARTINEZ VALLS	27/05/2026	ACCVCA-120	10201409282848522611465997116678835200 8
CAP DE SERVICI - SERV. D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	FRANCISCO MARTIN CRUZ	27/05/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	52697805775401578697529449148455551640127129797

Id. Document: M4eG jO6y E8xL VxSS NpjJ jkS/ Ddk=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

La adjudicataria cubrirá los eventos y programas del Servicio de Empleo y Formación, desplazándose al lugar de celebración de dichos eventos y programas para grabar videos o toma de imágenes, incluso cuando se trate de fin de semana.

El número de publicaciones dependerá de la actualidad y la función del servicio informativo, por lo que variarán cada día. Por ello se establece un número mínimo de publicaciones.

- X (antiguo Twitter): Se establece un mínimo de 4 tweets semanales de contenido propio.
- FACEBOOK: se establece un mínimo de 3 publicaciones por semana.
- INSTAGRAM: mínimo de 2 posts/carruseles estáticos en el muro semanales + 2 stories semanales + 4 reels mensuales.
- LinkedIn: se establece un mínimo de 2 publicaciones por semana.
- YouTube: se priorizará la calidad, la utilidad y el consumo paulatino, publicando en coherencia con las actividades del Servicio.

Todas las publicaciones deberán ir acompañadas de imagen, con su adaptación a cada una de las redes sociales. Estas imágenes o elementos gráficos pueden ser fotografías, carteles, o vídeos y serán diseñadas y/o adaptadas por la empresa adjudicataria, previo visto bueno por parte del Servicio.

Se requiere una monitorización constante de las restantes cuentas del Ayuntamiento de València en redes sociales y perfiles de cuentas públicas de interés para el empleo con el objetivo de compartir contenidos. El Servicio de Empleo y Formación podrá indicar cuentas concretas corporativas para su especial seguimiento.

La información y contenidos publicados en los perfiles del Servicio se redactarán en valenciano y en castellano siguiendo las normas de uso del Ayuntamiento de València. Se requiere plena corrección lingüística.

2.5. Gestión de contenidos web

La empresa adjudicataria realizará:

- actualización y mantenimiento de contenidos web en el gestor de contenidos indicado por el Servicio: publicar textos, imágenes, archivos, etc., y corregir posibles incidencias, actualización de páginas de programas y actividades, inserción de recursos descargables, revisión de enlaces y coherencia de contenidos;
- adaptación de textos e imágenes a formatos web;
- publicación de actividades, cursos y programas;
- redacción y edición de noticias;
- actualización de información de interés;
- revisión de enlaces y contenidos;
- apoyo técnico en la gestión de contenidos.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECCIÓ PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ DEL SERVICI D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	MARIA AMPARO MARTINEZ VALLS	27/05/2026	ACCVCA-120	102014092828485226114659971166788352008
CAP DE SERVICI - SERV. D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	FRANCISCO MARTIN CRUZ	27/05/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	526978057754015786975294491484555516401271297797

Id. Document: M4eG jO6y E8xL VxSS NpjJ jkS/ Ddk=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

La actualización de contenidos web se realizará de forma continuada durante toda la vigencia del contrato.

La información y contenidos publicados en la web se redactarán en valenciano y en castellano siguiendo las normas de uso del Ayuntamiento de València, con plena corrección lingüística.

La dedicación estimada para estas tareas es de 7 horas mensuales.

2.6. Escucha activa y monitorización

La adjudicataria realizará las tareas de gestión de la comunidad e interacción de la ciudadanía: atención a comentarios y mensajes privados, así como moderación y seguimiento de la actividad de usuarios/as.

La empresa adjudicataria deberá mantener un control constante de las interacciones ciudadanas en las cuentas gestionadas, ya sean sugerencias, quejas, incidencias o consultas y, se presenten en forma de mensaje privado, mención o comentarios.

El horario de atención a la ciudadanía comprende el intervalo de 9 a 19 h, salvo situaciones de urgencia y crisis de reputación, que habrá que notificar inmediatamente al personal responsable municipal.

Se deben responder en breve plazo (límite máximo de 2 horas en días laborables y 24 horas en festivos) los mensajes que la ciudadanía envía a las redes sociales citadas en el pliego, siempre que se trate de ofrecer una información de servicio a la ciudadanía. Las respuestas deben tener las garantías de veracidad que resulten de contrastar las respuestas con el personal municipal, si procede. En todo caso, siempre se informará a la ciudadanía para que se sienta atendida y escuchada.

El idioma de interacción con la ciudadanía será el utilizado por el/la usuario/a, ya sea valenciano o castellano, tanto en público como en privado.

La empresa adjudicataria deberá realizar escucha activa y monitorización de redes sociales y canales digitales relacionados con:

- empleo,
- formación,
- orientación laboral,
- juventud,
- emprendimiento,
- y políticas activas de empleo.

Deberán emitirse informes periódicos con:

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECCIÓ PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ DEL SERVICI D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	MARIA AMPARO MARTINEZ VALLS	27/05/2026	ACCVCA-120	102014092828485226114659971166788352008
CAP DE SERVICI - SERV. D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	FRANCISCO MARTIN CRUZ	27/05/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	526978057754015786975294491484555516401271297797

Id. Document: M4eG jO6y E8xL VxSS NpjJ jkS/ Ddk=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

- tendencias detectadas;
- análisis de conversación digital;
- oportunidades de mejora;
- y propuestas de comunicación.

2.7. Gestión de incidencias y crisis

La empresa adjudicataria deberá realizar una monitorización continua (24/7) de las menciones directas e indirectas del Departamento de Empleo y sus servicios. Para ello, empleará herramientas de seguimiento que permitan detectar en tiempo real comentarios negativos, quejas o reclamaciones, difusión de noticias falsas (fake news) o información errónea, o tendencias de opinión que puedan derivar en una crisis reputacional.

La adjudicataria definirá, en los primeros 15 días tras la firma del contrato, un Manual de Gestión de Crisis que deberá ser validado por el Responsable del Contrato.

Asimismo, en caso de producirse una incidencia, la adjudicataria entregará en un plazo máximo de 48 horas un informe detallado que incluya: origen del conflicto, alcance (métricas), acciones realizadas y recomendaciones de mejora para evitar su repetición.

2.8. Promoción y ampliación de audiencia

La empresa adjudicataria tendrá que desarrollar propuestas para aumentar la audiencia de los perfiles del Servicio, incrementar la visibilidad de los programas que gestiona el Servicio, así como favorecer el acceso de la ciudadanía a informaciones de interés relacionadas con el empleo.

Para aumentar la audiencia, poder ampliar el número de usuarios y usuarias y tener más difusión la empresa adjudicataria deberá hacer inversiones de publicidad en redes como mínimo de 1.500 € anuales que se acreditará al finalizar el año mediante la presentación de las facturas en las que se especificará que la inversión va destinada al Servicio.

Además, deberá incluir la Gestión integral de la campaña: segmentación por edad, ubicación y formación; e Informe de resultados al finalizar cada campaña (clics, coste por resultado, impresiones).

2. 9. Gestión de mailing y newsletter

Se incluyen en el alcance del objeto del contrato las tareas siguientes:

- Servicio de mail marketing: preparación de envíos (diseño de plantilla y contenidos), segmentación cuando sea posible según criterios facilitados por el Servicio, gestión de altas/bajas y listas, programación de envíos y control de resultados.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECCIÓ PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ DEL SERVICI D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	MARIA AMPARO MARTINEZ VALLS	27/05/2026	ACCVCA-120	102014092828485226114659971166788352008
CAP DE SERVICI - SERV. D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	FRANCISCO MARTIN CRUZ	27/05/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	526978057754015786975294491484555516401271297797

Id. Document: M4eG jO6y E8xL VxSS NpjJ jkS/ Ddk=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

La adjudicataria debe asumir el coste el coste correspondiente al uso de la plataforma de envío, para hasta 20.000 registros.

- Diseño, redacción y envío de las newsletters de novedades: crear y maquetar las newsletters en la plataforma, verificar su correcta visualización en distintos dispositivos, planificar los envíos y evaluar métricas clave (aperturas, clics, bajas, entregabilidad). Estimación de envío de 2 newsletters mensuales.

2.10. Elaboración de informes

La adjudicataria elaborará informes con periodicidad mensual (o la que determine el Servicio) que incluyan, como mínimo:

- X (antiguo Twitter): número de tweets, número total de seguidores y seguidoras y crecimiento mensual, número de menciones, número de respuestas, número de me gusta, número de retuits, número de impresiones, número de clics en el perfil, así como otros datos de tipo técnico que sean requeridos.
- Instagram: número de impresiones, número de publicaciones, número total de seguidoras y seguidores, evolución del número de seguidores y seguidoras, alcance de las publicaciones, número de visitas al perfil, número de clics en el sitio web de la biografía, evolución del número de interacciones en las publicaciones, así como otros datos de tipo técnico que le sean requeridos.
- Facebook: número de publicaciones, número total de fans, alcance total, tasa de compromiso, número de me gusta, número de comentarios en publicaciones; número de publicaciones compartidas, número de clics en enlaces, así como otros datos de tipo técnico que le sean requeridos.
- LinkedIn: número de impresiones, número de publicaciones, número total de seguidoras y seguidores, evolución del número de seguidores y seguidoras, alcance de las publicaciones, número de clics en el enlace, evolución del número de interacciones en las publicaciones, así como otros datos de tipo técnico que le sean requeridos.
- Web: analizar el tráfico del sitio web, número de visitantes que recibe la web, de dónde provienen y cómo interactúan con el contenido. así como otros datos de tipo técnico que le sean requeridos.
- En mail marketing: tasas de entrega, aperturas, clics, bajas y resultados por campaña, así como otros datos de tipo técnico que le sean requeridos.
- Interacciones con la ciudadanía: informe de la interacciones ciudadanas recibidas en todas las cuentas, que deberá incluir por cada una de ellas: Tipo de solicitud, distinguiendo entre sugerencias, quejas, incidencias y consultas; red social de entrada; fecha y hora y tema. Será necesario distinguir si las interacciones se han recibido por mensaje directo (DM o Messenger) o por mención pública a la cuenta.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECCIÓ PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ DEL SERVICI D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	MARIA AMPARO MARTINEZ VALLS	27/05/2026	ACCVCA-120	102014092828485226114659971166788352008
CAP DE SERVICI - SERV. D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	FRANCISCO MARTIN CRUZ	27/05/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	526978057754015786975294491484555516401271297797

Id. Document: M4eG jO6y E8xL VxSS NpjJ jkS/ Ddk=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

2.11. Otras obligaciones

- La empresa adjudicataria deberá asegurar que todas las publicaciones y respuestas en redes sociales mantengan un tono coherente con la comunicación institucional del Servicio de Empleo y Formación. Este tono será profesional, asertivo, transparente y de servicio público. Se requiere plena corrección lingüística, adecuación al registro de comunicación municipal en RRSS, claridad, estilo que garantice la calidad de los contenidos, uso de un lenguaje inclusivo y no sexista, y transparencia en la comunicación.

- Las acciones, publicaciones y campañas deberán estar dirigidas a mejorar el reconocimiento de la nueva marca ACTIVA VLC que aglutina las políticas municipales en materia de empleo y formación, dentro del marco de la estrategia de posicionamiento, consolidación y notoriedad.

- Se prohíbe estrictamente el uso de expresiones discriminatorias por razón de sexo, raza, religión, opinión o cualquier otra condición personal o social.

- La adjudicataria evitará difundir contenido sensible no autorizado o emitir posicionamientos ajenos a la finalidad técnica y social del Servicio de Empleo y Formación.

- Se aplicarán criterios de accesibilidad, legibilidad y buenas prácticas en la generación de contenidos digitales: uso correcto de jerarquía de encabezados y etiquetas en contenidos que así lo permitan; inclusión obligatoria de textos alternativos en imágenes y descripciones en vídeos para personas con discapacidad visual; y los recursos (imágenes, creatividades, vídeos) deberán estar optimizados en peso y formato para asegurar una carga rápida en dispositivos móviles y una correcta legibilidad (contraste de color, tipografías legibles).

- Limitación de la analítica: La medición de resultados, seguimiento de campañas, analítica web, analítica de redes sociales y análisis de mail marketing deberán realizarse, con carácter general, mediante datos agregados, anonimizados o meramente estadísticos, sin identificación directa o indirecta de personas físicas concretas.

- Prohibición de analítica individualizada: No podrá llevarse a cabo perfilado, segmentación individualizada, cruce de bases de datos ni cualquier otra analítica sobre datos personales identificados o identificables.

- Minimización de datos: La empresa adjudicataria utilizará únicamente los datos mínimos imprescindibles para la correcta prestación del servicio, limitando los informes a métricas generales de alcance, impresiones, clics, aperturas, interacción, bajas, entregabilidad, visitas y demás indicadores globales de rendimiento.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECCIÓ PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ DEL SERVICI D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	MARIA AMPARO MARTINEZ VALLS	27/05/2026	ACCVCA-120	102014092828485226114659971166788352008
CAP DE SERVICI - SERV. D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	FRANCISCO MARTIN CRUZ	27/05/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	526978057754015786975294491484555516401271297797

Id. Document: M4eG jO6y E8xL VxSS NpjJ jkS/ Ddk=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

3. EQUIPO DE TRABAJO

Los trabajos se prestarán de forma remota fuera de las dependencias municipales, sin perjuicio de las reuniones de coordinación o necesidades puntuales de presencia física.

La empresa adjudicataria deberá contar con los medios personales y materiales suficientes para garantizar la correcta prestación del servicio.

El equipo de trabajo estará integrado, como mínimo, por los siguientes perfiles:

- Community Manager/ Social Media: será la persona responsable de todos los trabajos objeto de este servicio. Deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Formación académica: grado universitario en periodismo, comunicación audiovisual, Publicidad y Relaciones Públicas, Marketing o equivalente.

- Experiencia: mínimo de 18 meses de experiencia gestionando cuentas en redes sociales de Administraciones Públicas y/o entidades oficiales, con funciones de Community manager, generando contenidos para su publicación, tanto textuales como multimedia, y dinamizando la comunidad. Habrá de ser justificada con la presentación de certificados acreditativos de los servicios prestados, con referencia a la entidad pública para la que se hayan prestado servicios.

En caso de enfermedad o indisposición, se debe garantizar la sustitución inmediata por un perfil de idénticas características.

4. SUPERVISIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El Servicio de Empleo y Formación ejercerá la dirección y supervisión de los trabajos objeto del contrato.

El Servicio facilitará la información susceptible de ser difundida, pudiendo también la persona o empresa adjudicataria proponer informaciones para su análisis y publicación. La información y contenidos deberán siempre ser validados por el Servicio. La empresa adjudicataria seguirá las directrices estratégicas y comunicativas marcadas por el Servicio,

Se realizarán reuniones mensuales de seguimiento para análisis de resultados y propuestas de mejora y planificación actuaciones futuras, además de analizar los resultados de la estrategia.

La adjudicataria designará a una persona interlocutora que estará en contacto permanente con el Servicio.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECCIÓ PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ DEL SERVICI D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	MARIA AMPARO MARTINEZ VALLS	27/05/2026	ACCVCA-120	102014092828485226114659971166788352008
CAP DE SERVICI - SERV. D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	FRANCISCO MARTIN CRUZ	27/05/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	526978057754015786975294491484555516401271297797

Id. Document: M4eG jO6y E8xL VxSS NpjJ jkS/ Ddk=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

5. RECURSOS MATERIALES

La empresa adjudicataria proporcionará todos los medios técnicos, dispositivos, licencias y herramientas necesarias para la correcta prestación del servicio.

Ello incluirá:

- equipos informáticos;
- conexión permanente a internet;
- software de diseño y edición;
- herramientas de monitorización y analítica;
- y aplicaciones de gestión de redes sociales y contenidos digitales.

6. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los contenidos, diseños, campañas, publicaciones, materiales audiovisuales y acciones desarrolladas por la empresa adjudicataria en ejecución del contrato serán propiedad del Ayuntamiento de València y del Servicio de Empleo y Formación.

La empresa adjudicataria cederá en exclusiva todos los derechos de explotación, reproducción, distribución y comunicación pública de los materiales generados durante la ejecución del contrato.

7. USO DE HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA CREACIÓN DE CONTENIDOS

Se permitirá el uso de herramientas de inteligencia artificial (IA) para la generación de contenidos, incluidos textos, imágenes y otros recursos gráficos, exclusivamente como herramienta de apoyo a la prestación del servicio objeto del contrato. En ningún caso el uso de dichas herramientas podrá sustituir la planificación estratégica, el criterio profesional ni la supervisión humana exigida en la ejecución del contrato.

Todos los contenidos generados total o parcialmente mediante herramientas de inteligencia artificial deberán ser objeto de revisión, validación y adaptación por parte del equipo humano de la empresa adjudicataria con carácter previo a su publicación. La adjudicataria será responsable en todo caso de la calidad, veracidad, adecuación y legalidad de los contenidos publicados, con independencia de las herramientas utilizadas para su elaboración.

El uso de herramientas de inteligencia artificial para la creación de imágenes y recursos visuales deberá ajustarse a las siguientes condiciones:
a) Garantizar el respeto a la normativa vigente en materia de propiedad intelectual, derechos de autor y derechos de imagen.
b) Evitar la generación o utilización de imágenes que puedan resultar:
- Engañosas o no representativas de la realidad del servicio público
- Contrarias a los principios de igualdad, diversidad e inclusión

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECCIÓ PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ DEL SERVICI D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	MARIA AMPARO MARTINEZ VALLS	27/05/2026	ACCVCA-120	102014092828485226114659971166788352008
CAP DE SERVICI - SERV. D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	FRANCISCO MARTIN CRUZ	27/05/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	526978057754015786975294491484555516401271297797

Id. Document: M4eG jO6y E8xL VxSS NpjJ jkS/ Ddk=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

- Inadecuadas desde el punto de vista institucional

c) Asegurar la coherencia con la identidad visual y los valores del Servicio, priorizando un enfoque claro, accesible y orientado a la ciudadanía.
d) No utilizar imágenes generadas mediante IA como recurso predominante cuando existan alternativas más adecuadas, tales como material gráfico propio, recursos institucionales o diseños originales.

No se permite la publicación automatizada de contenidos generados por IA sin supervisión humana, ni el uso de herramientas de IA que vulneren la normativa de protección de datos o que impliquen cesión indebida de información.

El responsable del contrato podrá, en todo caso, solicitar información sobre el uso de herramientas de inteligencia artificial en la ejecución del contrato, así como requerir la retirada o modificación de cualquier contenido que no cumpla las condiciones establecidas en esta cláusula.

8. CLÁUSULA DE CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA INSTITUCIONAL, IDENTIDAD CORPORATIVA Y COMUNICACIÓN INCLUSIVA

Todas las publicaciones, contenidos, materiales gráficos, audiovisuales, campañas, imágenes, textos, vídeos, creatividades y cualesquiera otros elementos elaborados o difundidos por la empresa adjudicataria en ejecución del contrato deberán ajustarse obligatoriamente a:

- lo dispuesto en la "Guía de Usos y Estilo de las cuentas oficiales del Ayuntamiento de València en Redes Sociales: Perfiles institucionales @AjuntamentVLC", integrada como Apéndice I del "Manual de Uso y Gestión de Redes Sociales Corporativas del Ayuntamiento de València"
- la Instrucción reguladora que establece los criterios e indicadores mínimos a cumplir por las cuentas corporativas del Ayuntamiento de València para ser consideradas oficiales, aprobada por acuerdo de la Junta de Gobierno Local del 29 de octubre de 2021.
- los criterios institucionales de comunicación y estilo aprobados por el Ayuntamiento;
- los manuales y protocolos de lenguaje administrativo claro;
- los manuales y guías de lenguaje inclusivo, no sexista y no discriminatorio;
- la normativa vigente en materia de igualdad, diversidad, accesibilidad y no discriminación;
- y cualesquiera otras instrucciones, protocolos, manuales o directrices que puedan aprobarse durante la vigencia del contrato y que afecten a este contrato, como normativa lingüística, logotipos, normas gráficas, revisiones y nuevas ediciones del Manual de Uso citado, etc.
- la empresa adjudicataria será responsable de garantizar que todos los contenidos y materiales difundidos respeten los principios de:
    - igualdad entre mujeres y hombres;
    - inclusión y diversidad;
    - accesibilidad universal;

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECCIÓ PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ DEL SERVICI D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	MARIA AMPARO MARTINEZ VALLS	27/05/2026	ACCVCA-120	102014092828485226114659971166788352008
CAP DE SERVICI - SERV. D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	FRANCISCO MARTIN CRUZ	27/05/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	526978057754015786975294491484555516401271297797

Id. Document: M4eG jO6y E8xL VxSS NpjJ jkS/ Ddk=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

- neutralidad institucional;
- respeto a la pluralidad;
- y uso no discriminatorio del lenguaje y de la imagen.

Asimismo, deberá velarse por que las imágenes, mensajes, campañas y contenidos proyecten una representación equilibrada, diversa e inclusiva de la ciudadanía, evitando estereotipos discriminatorios o sexistas.

El Ayuntamiento de València podrá requerir en cualquier momento la modificación, retirada o adaptación de cualquier contenido que no se ajuste a los criterios, manuales o directrices institucionales aplicables.

9. PROTECCIÓN DE DATOS

1. Marco normativo y condición del adjudicatario

La contratista, en su condición de Encargada del Tratamiento (en adelante, la encargada), queda obligada al cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, 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 Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

La encargada, a fin de ejecutar la prestación objeto del contrato, tratará datos personales por cuenta del Ayuntamiento de Valencia, por lo que deberá cumplir, en atención a dicha condición, lo dispuesto en la citada normativa, con las especificaciones señaladas en la cláusula 22.1.6 y 22.3 del PCAP y demás exigencias en esta materia indicadas en el resto de documentación contractual.

En virtud de lo ya establecido, la encargada no podrá hacer uso de los datos y documentación obtenidos durante el desarrollo de los trabajos objeto del contrato al margen de lo establecido en el PCAP, en el anexo I del PCAP y en el presente pliego de prescripciones técnicas, no solo en cuanto a protección de datos personales o seguridad de los sistemas de información, sino también conforme al compromiso de confidencialidad contractual antes señalado. La encargada tratará los datos personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas del responsable.

2. Registro de actividades de tratamiento y Delegado de Protección de Datos.

La encargada llevará un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

a) El nombre y los datos de contacto de la encargada.

b) Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta del responsable.

c) Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad apropiadas.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECCIÓ PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ DEL SERVICI D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	MARIA AMPARO MARTINEZ VALLS	27/05/2026	ACCVCA-120	102014092828485226114659971166788352008
CAP DE SERVICI - SERV. D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	FRANCISCO MARTIN CRUZ	27/05/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	526978057754015786975294491484555516401271297797

Id. Document: M4eG jO6y E8xL VxSS NpjJ jkS/ Ddk=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

La encargada comunicará la identidad y los datos de contacto de su Delegado de Protección de Datos, si estuviera obligada a designarlo conforme a la normativa, dentro de los quince días siguientes a la formalización del contrato. Si no estuviera obligada, deberá comunicar la identidad y datos de contacto de la persona que asuma la responsabilidad en esta materia.

3. Personal autorizado y formación.

La encargada garantizará que las personas autorizadas para tratar datos personales:

- Se hayan comprometido a respetar la confidencialidad mediante acuerdos documentados.

- Hayan recibido formación específica en protección de datos y seguridad de la información, adecuada a sus funciones.

- Conozcan las políticas y procedimientos de seguridad aplicables. La encargada mantendrá un registro actualizado de la formación recibida por cada persona autorizada y lo pondrá a disposición del Ayuntamiento cuando le sea requerido.

4. Subcontratación y transferencias internacionales de datos.

En materia de subencargos del tratamiento, la encargada no podrá subcontratar ninguna de las operaciones que formen parte del objeto del contrato y que comporten el tratamiento de datos personales, salvo con la autorización previa y específica del Ayuntamiento

La subcontratación deberá formalizarse mediante contrato o acto jurídico vinculante que imponga a la subencargada las mismas obligaciones de protección de datos que las estipuladas en el presente pliego. La encargada mantendrá un registro actualizado de todas las subencargadas del tratamiento, incluyendo:

- Identidad y datos de contacto de la subencargada.

- Categorías de tratamiento subcontratadas.

- Garantías ofrecidas por la subencargada.

- Copia del contrato o acto jurídico vinculante.

No se permite la transferencia de datos personales a países fuera del Espacio Económico Europeo salvo autorización expresa y previa del Ayuntamiento, y siempre que se cumplan las garantías adecuadas previstas en el RGPD.

La encargada informará inmediatamente al Ayuntamiento si cualquier subencargada o proveedora de servicios tecnológicos implicada en el tratamiento almacena o procesa datos fuera del Espacio Económico Europeo.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECCIÓ PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ DEL SERVICI D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	MARIA AMPARO MARTINEZ VALLS	27/05/2026	ACCVCA-120	102014092828485226114659971166788352008
CAP DE SERVICI - SERV. D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	FRANCISCO MARTIN CRUZ	27/05/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	526978057754015786975294491484555516401271297797

Id. Document: M4eG jO6y E8xL VxSS NpjJ jkS/ Ddk=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

5. Características técnicas de los dispositivos y tecnología, normativa, estándares y registro.

La encargada contará con disposición y licencias, según corresponda, respecto de los dispositivos y tecnología usados para la prestación. Todo el software y el hardware que se utilicen para la labor contratada se ajustarán a la seguridad exigible a las administraciones públicas. Además, la encargada documentará un registro-inventario específico de todo elemento utilizado, con las características técnicas de cada uno, actualizaciones e incidencias, en su caso, y demás parámetros relevantes desde esta perspectiva respecto de cada elemento.

6. Responsabilidad.

La encargada responderá de los daños y perjuicios causados al responsable del tratamiento o a terceras personas como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones que le incumben en materia de protección de datos personales, siendo considerada responsable del tratamiento respecto de las operaciones que efectúe en contravención de las instrucciones del Ayuntamiento.

7. Informes de análisis de riesgos.

La encargada del tratamiento deberá presentar, en el plazo máximo de un mes contado desde la formalización del contrato, un informe de análisis de riesgos relativo al tratamiento de datos personales derivado de la ejecución del presente contrato. Dicho informe deberá incluir la identificación de los riesgos detectados y las medidas o controles adoptados en atención al resultado del análisis.

Asimismo, la encargada deberá repetir el análisis de riesgos con periodicidad anual, presentando el correspondiente informe ante el Servicio Municipal que haya impulsado el expediente de contratación, en el plazo máximo de quince días desde la finalización de cada periodo anual de vigencia del contrato.

La elaboración y presentación de estos informes no supondrá coste alguno para el Ayuntamiento.

8. Relación con las personas cuyos datos se tratan, autorizaciones y consentimiento.

En el caso de que sea preciso el consentimiento según lo previsto en el artículo 6 o 9 del RGPD, por ejemplo, para el tratamiento de datos de imagen y voz, la encargada solo usará modelos facilitados o verificados por el Ayuntamiento y establecerá instrucciones o protocolos de uso interno para que la prestación del consentimiento por las personas afectadas se produzca en condiciones de libertad y con las demás exigencias previstas en el RGPD y en la LOPDGDD. Siempre permitirá la manifestación de voluntad mediante acciones positivas y respecto de cada elemento individual que deba ser autorizado, adaptándose en la recogida práctica a las capacidades de manifestación de la persona. En todo caso, el contenido relativo al consentimiento no será utilizado junto con, combinado con, mezclado con o de

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECCIÓ PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ DEL SERVICI D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	MARIA AMPARO MARTINEZ VALLS	27/05/2026	ACCVCA-120	102014092828485226114659971166788352008
CAP DE SERVICI - SERV. D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	FRANCISCO MARTIN CRUZ	27/05/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	526978057754015786975294491484555516401271297 97

Id. Document: M4eG jO6y E8xL VxSS NpjJ jkS/ Ddk=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

cualquier otro modo que pueda generar confusión con otros elementos que por otras normas requieran autorización o consentimiento.

En el caso de que se traten datos de imagen y voz, los dispositivos a través de los cuales se recaben dichos datos deberán ser corporativos y cumplir con las medidas técnicas de seguridad exigibles a las administraciones públicas.

9. Transparencia y deber de información

La encargada colaborará con el Ayuntamiento en el cumplimiento del deber de información a las personas interesadas sobre el alcance del tratamiento de sus datos personales, garantizando que:

- La recogida de datos personales incluya mecanismos integrados para presentar información clara, concisa y accesible sobre el tratamiento de datos personales.

- Los formularios de recogida de datos incluyan la información básica sobre el tratamiento y un enlace a la información completa, siempre referida a la política de privacidad del Ayuntamiento de Valencia."

Cuando se recaben datos personales de forma telemática deberá figurar la siguiente cláusula básica en el formulario de recogida de datos:

Servicios de gestión de redes sociales, actualización web institucional y mail marketing

PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS: Les dades que heu facilitat mitjançant esta eina es tracten per l'Ajuntament de València, en qualitat de responsable, per a la prestació del servici d'informació i atenció ciutadana mitjançant eines digitals i, sobre la base del que disposa el Reglament General de Protecció de Dades (UE) 2016/679, podeu exercitar els drets d'accés, rectificació, supressió i d'altres contemplats en el reglament esmentat, conforme s'explica en la informació addicional de protecció de dades que podeu consultar prement en +INFO o en el en este enllaç: http://www.valencia.es/val/politica-privacitat.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Los datos facilitados por Ud. mediante esta herramienta se tratan por el Ayuntamiento de València, en calidad de responsable, para la prestación del servicio de información y atención ciudadana mediante herramientas digitales y, sobre la base de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679, Ud. puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión y otros contemplados en el citado reglamento, conforme se explica en la información adicional sobre protección de datos que puede consultar pulsando en +INFO o en este enlace: http://www.valencia.es/cas/politica-privacidad.

☐ He llegit la informació addicional sobre protecció de dades.
☐ He leído la información adicional sobre protección de datos.

En dicha cláusula básica se incorporan enlaces a la información adicional de protección de datos en la palabra +INFO.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP SECCIÓ - SECCIÓ PROMOCIÓ DE L'OCUPACIÓ DEL SERVICI D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	MARIA AMPARO MARTINEZ VALLS	27/05/2026	ACCVCA-120	102014092828485226114659971166788352008
CAP DE SERVICI - SERV. D'OCUPACIÓ I FORMACIÓ	FRANCISCO MARTIN CRUZ	27/05/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	526978057754015786975294491484555516401271297 97