



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DEL SERVICIO PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN DE MUTUA MONTAÑESA



ÍNDICE

1. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO	3
2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO.....	4
3. SERVICIOS A CONTRATAR.....	4
3.1. CONSULTORÍA Y ASESORAMIENTO EXPERTO EN COMUNICACIÓN.	4
3.2. GENERACIÓN DE CONTENIDOS.	5
3.2.1. Contenidos Gráficos.....	5
3.2.2. Contenidos Audiovisuales.	5
3.2.3. Contenidos Escritos.	6
3.3. GESTIÓN DE REDES SOCIALES.	6
3.4. INFORME INTEGRADO.	7
4. DURACIÓN DEL CONTRATO	7
5. EQUIPO DE TRABAJO, CAPACIDAD TÉCNICA Y EXPERIENCIA	7
6. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	8
7. COBERTURA DEL SERVICIO	8
8. PROPIEDAD INTELECTUAL	10
9. FORMATO OFERTA TÉCNICA	10

1. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

La presente convocatoria tiene por objeto la contratación de la prestación del servicio de agencia de comunicación de Mutua Montañesa.

Se contemplan las labores de apoyo en la definición de la estrategia global de comunicación, la elaboración, actualización, mantenimiento de contenidos y dinamización de los perfiles sociales de Mutua Montañesa, así como, la creación y producción de contenidos gráficos y audiovisuales con el fin de proporcionar a las empresas mutualistas, trabajadores protegidos y demás grupos de interés la máxima información posible en materia de seguridad social y prestaciones, teniendo en cuenta los múltiples canales de comunicación existentes.

A lo largo de 2026, se elaborará el nuevo Marco Estratégico 2026-2030 en el que la importancia de la relación con los distintos grupos de interés que conforman el ecosistema de la entidad será necesidad máxima.

Es necesario gestionar la comunicación con un sentido global con el que, independientemente de los proyectos, formatos y canales disponibles, se atienda a todos los grupos de interés de la organización, a sus posibles nuevas demandas y/o a las situaciones cambiantes que se puedan producir en el entorno desde una misma perspectiva.

Todos los profesionales intervinientes en la producción de cualquier tipo de contenido deben conocer los objetivos de comunicación para poder hacer en cada caso una aplicación concreta.

Mutua Montañesa dispone de un Área de Comunicación, con recursos insuficientes para el desarrollo de todas las labores asociadas al contrato, por lo que se precisa esta asistencia técnica cualificada.

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

La prestación del servicio deberá incluir los siguientes requerimientos, que tienen el carácter de condiciones esenciales en la prestación del contrato:

- Definir y coordinar, en colaboración con Mutua Montañesa, la estrategia GLOBAL de comunicación y su despliegue en los diferentes canales disponibles en cada momento.
- Generar contenido de valor, en materia de Seguridad Social y objeto social de Mutua Montañesa, dirigido y focalizado a cada Grupo de Interés.
- Mantener y actualizar, incluyendo la configuración, escucha activa y reporting, de los perfiles corporativos en redes sociales.
- Impulsar nuevas formas de comunicar: nuevos formatos, contenidos, submarcas vinculadas a proyectos, participación en foros, medios, canales, herramientas, redes, blogs, etc., acordes a la propuesta de valor de Mutua Montañesa y a su objeto social.
- Participar y asesorar en los gabinetes de crisis en cualquier momento de riesgo por crisis reputacional. Análisis de la situación y aporte de experiencia en el diseño de acciones para evitar o minimizar el posible daño.

3. SERVICIOS A CONTRATAR

3.1. CONSULTORÍA Y ASESORAMIENTO EXPERTO EN COMUNICACIÓN.

- Asesoramiento experto en la definición, planificación y ejecución de los planes de comunicación externa de Mutua Montañesa, con el objeto de la óptima y eficiente gestión de la relación con sus Grupos de Interés.
- Asesoramiento en la identificación, estudio y valoración de proyectos específicos de comunicación y ejecución de estos, incluyendo la gestión de la relación con los diferentes medios y canales de comunicación.
- Asesoramiento y apoyo en la gestión de crisis reputacionales, desde el ámbito de la comunicación.
- Elaboración y entrega de Informes mensuales de seguimiento de KPIs del servicio, incluyendo el análisis de impacto en medios, en RRSS y en la reputación de marca.
- Benchmarking de buenas prácticas y proyectos de referencia en el ámbito del branding, RSC y comunicación dentro del sector.
- Apoyo, en caso de ser requerido, en el despliegue de los planes de comunicación interna de Mutua Montañesa.
- Análisis del desarrollo y evolución del servicio, en reuniones presenciales en la sede central de Mutua Montañesa:
 - Reunión semanal de seguimiento de temas en curso con el equipo de comunicación.

- Reunión trimestral de seguimiento del servicio con el Comité de Comunicación Gerencial de Mutua Montañesa.

3.2. GENERACIÓN DE CONTENIDOS.

El licitador, en base a la estrategia digital global de comunicación de Mutua Montañesa, contemplada en sus planes de comunicación externa, y a los distintos proyectos que se ejecuten a partir de ésta generará y/o adaptará diferentes contenidos según el propósito y ámbito de los canales que los difundan. A los efectos de poder dimensionar el alcance del servicio se distinguen los siguientes tipos de contenido.

3.2.1. Contenidos Gráficos.

Realización del diseño de dípticos, trípticos, guías, posters, infografías, roll-up, soportes online, presentaciones o cualquier otro recurso de diseño que sea requerido como creatividad por Mutua Montañesa. Se entiende **diseño** como las propuestas y retoques realizados hasta la aprobación definitiva de una creatividad por parte de Mutua Montañesa.

Podrán ser solicitados los ficheros editables de cada una de las creatividades finales requeridas en sus formatos de origen. En ningún caso se contempla la impresión de estos en soporte físico. El tiempo máximo de entrega del diseño solicitado será de una semana.

Se establece una producción de hasta un **máximo de 36 creatividades/año** diferentes.

3.2.2. Contenidos Audiovisuales.

Se requiere servicio de **grabación y producción de videos con personas reales y/o instalaciones**, en función de las necesidades de Mutua Montañesa, incluyendo el apoyo en la redacción del guion o story, grabación, edición y post producción.

Para el desarrollo de este servicio se debe tener en cuenta:

- La resolución mínima de grabación será 4K y siempre será necesario en todas las grabaciones, al menos, dos personas en el equipo: Director/Realizador y Operador de Cámara.
- El adjudicatario deberá encargarse de la búsqueda de localizaciones, la posibilidad de grabación de planos con dron, el empleo de técnicas time-lapse o hyper-lapse, la locución o voz en off, el material de iluminación de interiores y/o exteriores, la inclusión de música con/sin derechos de emisión, las compras de materiales y otras necesidades, sin que suponga mayor gasto a Mutua Montañesa que el indicado para el desarrollo del contrato.
- Las versiones en bruto habrán de entregarse a Mutua Montañesa, si así se solicitan, para facilitar pequeñas ediciones. Este material podrá formar parte de futuros montajes y nuevas piezas audiovisuales sin necesidad de acreditación o remuneración posterior a los autores.
- Todos los vídeos realizados deberán proporcionarse a Mutua Montañesa en versión subtítulos tanto en castellano como en catalán.

El tiempo máximo de entrega del vídeo editado será de 15 días desde la grabación del mismo. Se prevé hasta un **máximo de 60 minutos/año de grabación**, edición y post producción al año (tiempo final del video tras post producción).

Se requiere, además, servicio de **realización y edición de videos con personas reales** (según planos rodados en bruto por Mutua Montañesa) **y/o animaciones**, en función de las necesidades de Mutua Montañesa **para su difusión en RRSS**, incluyendo el apoyo en la redacción del guion o story. En general serán videos explicativos de aplicaciones o servicios. Para este servicio se prevé hasta un **máximo de 60 minutos/año** de video (tiempo final del video tras post producción). El tiempo máximo de entrega del vídeo editado será de 15 días desde la grabación del mismo.

Se pueden consultar contenidos audiovisuales y animados generados hasta la fecha en el canal Youtube de Mutua Montañesa.

Mutua Montañesa requerirá servicio de **fotografía** que deberá garantizar una cobertura profesional, completa y de alta calidad de los eventos y/o actos especiales que se determinen, en torno a 12 por año, asegurando la correcta captación de los momentos más relevantes y representativos. El personal asignado deberá contar con experiencia acreditada en fotografía de eventos, así como con equipos técnicos profesionales que permitan obtener imágenes en alta resolución, con correcta iluminación, encuadre y tratamiento del color. Las fotografías entregadas deberán presentar una calidad óptima tanto para su uso en soportes digitales como impresos, incluir un proceso básico de edición y postproducción, y ser entregadas en los plazos establecidos, en formatos estándar y fácilmente utilizables por la entidad contratante.

3.2.3. Contenidos Escritos.

Creación/revisión del contenido de notas de prensa, dossieres de prensa, entrevistas y/o asistencias a foros, entradas web, publicaciones en redes sociales (RRSS), etc. con unas **tasas máximas previstas de publicación** de:

- 5 publicaciones semanales en redes sociales.
- 1 publicación semanal en web.
- 1 nota de prensa semanal.

Para facilitar la continuidad en la publicación en redes sociales, el contenido de todos los canales se preparará con antelación para el mes/es siguiente/s, y se presentará con el tiempo suficiente al equipo de comunicación de Mutua Montañesa para su validación, corrección y/o sugerencias. Adicionalmente, se le podrán hacer llegar al licitador, novedades, noticias, publicaciones..., ad-hoc para su publicación.

3.3. GESTIÓN DE REDES SOCIALES.

Se requiere la publicación de contenido, la vigilancia y escucha activa, la gestión de comentarios, opiniones e interacciones y la imagen digital de Mutua Montañesa en RRSS, incluyendo, además, la gestión integral de la plataforma Google My Business, los comentarios que se realicen en Google o en cualquier otra plataforma.

Actualmente, Mutua Montañesa dispone de perfil corporativo en las siguientes redes sociales:

- LinkedIn.
- YouTube.
- Facebook.
- Instagram.

- TikTok.

No obstante, en base a la estrategia global de comunicación que se defina, los nuevos canales que pudieran surgir o a requerimiento de Mutua Montañesa se podrán decidir añadir o modificar, en cualquier momento, las redes sociales a través de las que se realiza divulgación. El adjudicatario, por tanto, debe estar dispuesto a gestionar cualquier red social, hasta un **máximo de 8**, sin incremento presupuestario.

3.4. INFORME INTEGRADO.

Diseño y desarrollo de memoria anual en formato digital interactivo, publicada a través de una URL específica y plenamente **adaptada a dispositivos móviles y a distintos formatos y resoluciones de pantalla** (diseño responsive).

La memoria podrá integrar **diferentes tipologías de contenido**, interrelacionadas entre sí y con el uso de **elementos interactivos y animaciones**, con el objetivo de ofrecer una experiencia dinámica, accesible y visualmente atractiva. Entre los contenidos a incluir se contemplan, entre otros: **textos, imágenes, fotografías, infografías y vídeos**. Se estima unas dimensiones de entre 60 y 75 páginas.

Todos los gastos derivados de la conceptualización, maquetación, diseño gráfico, animación, desarrollo técnico, programación y publicación de los contenidos serán asumidos íntegramente por el licitador.

El **alojamiento de la memoria interactiva** se realizará inicialmente en un servidor proporcionado por el licitador. No obstante, el adjudicatario deberá **entregar la totalidad de los ficheros y recursos generados para su desarrollo**, con el fin de posibilitar, si así se requiere, la publicación o migración posterior de la memoria a los servidores propios de **Mutua Montañesa**. Por último, el precio incluirá 70 pendrives junto con 70 elementos de entrega, uno por cada pendrive, estilo caja, utilizando materiales sostenibles. En cada pendrive se incorporará el enlace de acceso a la memoria.

4. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato es de **veinticuatro meses (2) meses**, con la posibilidad de ampliación de dos prórrogas de doce (12) meses cada una, considerando como fecha de inicio la fecha de formalización del mismo.

5. EQUIPO DE TRABAJO. CAPACIDAD TÉCNICA Y EXPERIENCIA

La empresa adjudicataria deberá contar en su estructura con un equipo técnico suficiente y cualificado para la ejecución de los trabajos objeto de este contrato en las condiciones establecidas, satisfaciendo las necesidades requeridas en los plazos acordados.

El equipo asignado al contrato deberá ser estable, aunque podrá incorporarse al mismo, de forma ocasional, personal especializado en determinados aspectos técnicos necesarios para alguno de los desarrollos o resolución de incidencias.

En caso de que el equipo inicialmente asignado sufriera modificaciones durante la duración del contrato, los cambios deberán ser aceptados previamente por Mutua Montañesa. Si el cambio es solicitado por el adjudicatario, deberá comunicarse por escrito a Mutua

Montañesa, informando y acreditando la formación, conocimientos, certificaciones experiencia de la nueva persona que ostentará el perfil requerido, así como el motivo justificativo de la misma.

No siendo limitativo el siguiente enunciado, el equipo que ponga a disposición del contrato el adjudicatario debe albergar, al menos, los siguientes perfiles:

- Consultor/a Experto/a en Comunicación, que ejercerá como Responsable de Cuenta. Como mínimo 10 años de experiencia.
- Director/a Creativo/a, con experiencia en proyectos de marca. Como mínimo 10 años de experiencia.
- Consultor/a Experto/a en Comunicación, para la gestión de RRSS y copys. Como mínimo 5 años de experiencia.
- Diseñador/a Gráfico/a. Como mínimo 5 años de experiencia.
- Director Realizador/a Audiovisual. Como mínimo 5 años de experiencia.
- Operador/a de Cámara. Como mínimo 5 años de experiencia.

Una misma persona podrá reunir varios perfiles, lo cual deberá acreditarse justificando dedicaciones adecuadas al proyecto. Con el fin de que Mutua Montañesa pueda valorar adecuadamente la titulación, formación y conocimiento de los integrantes del equipo, se entregarán los "currículum vitae" de las personas propuestas para la realización de los trabajos objeto de este contrato.

6. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se desarrollará en las instalaciones de la empresa adjudicataria, siendo requisito del servicio el establecimiento de **reuniones periódicas presenciales** de seguimiento en las Oficinas Centrales de Mutua Montañesa:

- Con carácter SEMANAL, reunión de toma de requisitos y/o seguimiento de temas en curso con el equipo de comunicación de Mutua Montañesa.
- Con carácter TRIMESTRAL, reunión de seguimiento del servicio con el Comité de Comunicación Gerencial de Mutua Montañesa.

No obstante, y a petición del responsable del/la Área de Comunicación de Mutua Montañesa, se podrán realizar reuniones de seguimiento extraordinarias, workshops, etc. con todo el equipo de trabajo, tanto de Mutua Montañesa como de la empresa adjudicataria. Dichas reuniones extraordinarias se celebrarán tanto en las instalaciones de Mutua Montañesa.

En situaciones de crisis con antelación de 24 horas y los perfiles a seguir serán los directivos

Los gastos correspondientes a dietas y desplazamientos del equipo de trabajo del adjudicatario correrán por cuenta del mismo.

7. COBERTURA DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria debe estar disponible, como norma general, en horario de 08:30 a 19:00 todos los días laborales del año, tomando como referencia el calendario laboral de Cantabria.



En todo caso, ante una situación de crisis reputacional se debe aportar una disponibilidad 24 horas x 7 días para la gestión de la misma, desde el ámbito de la comunicación.

8. PROPIEDAD INTELECTUAL

La empresa adjudicataria debe hacer entrega de todas las artes finales a Mutua Montañesa. Los trabajos realizados serán propiedad de Mutua Montañesa, tanto los servicios recibidos, como los derechos inherentes a los trabajos realizados; su propiedad intelectual, industrial y comercial.

9. FORMATO OFERTA TÉCNICA

La Oferta Técnica deberá ajustarse obligatoriamente a la siguiente estructura de contenido y limitaciones en la extensión:

1. PROPUESTA DE ESTRATEGIA GLOBAL DE COMUNICACIÓN: 10 páginas incluyendo DAFO.
2. PLAN DE TRABAJO: 2 páginas.
3. ENTREGABLES PROPUESTOS: 2 páginas.

Anexo1. Dossier de Trabajos recientes. (Sin Limitación)

Anexo 2. Currículum Vitae del Equipo de Trabajo propuesto. (Sin Limitación)

Ajustándose a las siguientes características:

- Tamaño hoja: A4
- Tipo letra: Arial o tipo con tamaño de letra equivalente.
- Tamaño letra mínimo: 10 ppp.
- Márgenes mínimos: 2 cm a cada borde.
- Interlineado mínimo: sencillo.