



INFORME DEL DEPARTAMENT DE MITJANS DE COMUNICACIÓ

**ASSUMPTE: AVALUACIÓ DE LES MEMÒRIES TÈCNiques PRESENTADES EN RELACIÓ AL PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS DE LA LICITACIÓ PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ I DINAMITZACIÓ DE LES XARXES SOCIALS CORPORATIVES DE L'AJUNTAMENT DE SANT PERE DE RIBES**

Mitjançant aquest informe es fa el judici de valor de les propostes presentades per determinar la puntuació de cadascuna en relació als criteris i especificacions tècniques recollides en el Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (PPTP) de la licitació esmentada.

Sobre un total de 100 punts, els criteris i puntuació màxima es distribueix de la següent manera:

A) CRITERIS AVALUABLES SEGONS JUDICI DE VALOR (memòria tècnica de procediment)	PUNTUACIÓ MÀXIMA
1. Organització i optimització de recursos	20 punts
2. Estratègia	25 punts
<b>TOTAL A</b>	<b>45 punts</b>

La puntuació obtinguda s'ha atorgat en funció dels següents paràmetres o fraccions, seguint els criteris establerts i considerant tres escenaris d'adequació establerts amb la seva corresponent puntuació:

- Propostes **molt adequades**, aquelles amb contingut coherent, exhaustives, completes, treballades i plantejades de forma específica, que detallen amb claredat i precisió els seus recursos, objectius i millores substancials proposades per assolir de forma òptima una correcta execució del contracte, innovadores, que aporten valor afegit, o que es consideri que són millors que la resta de propostes en aquest apartat.
- Propostes **adequades**, que reulen un contingut coherent, que satisfan les necessitats del servei, i expliquen de forma bàsica i suficient els seus recursos, objectius, amb millores no substancials o amb benefici limitat respecte l'assenyalat en el PPTP, per assolir una correcta execució del contracte.
- Propostes **inadequades o insuficients**, enteses com a propostes massa bàsiques i/o genèriques, poc precises i rellevants, amb objectius i millores no substancials i amb benefici limitat respecte l'assenyalat en el PPTP, o que detallen de forma insuficient o poc clara alguns aspectes objecte del contracte.

Memòria del procediment	Inadequada o insuficient	Adequada	Molt Adequada
<b>Organització i optimització dels recursos</b>	0 punts	10 punts	20 punts
<b>Estratègia</b>	0 punts	12 punts	25 punts

Les ofertes que no hagin obtinguin un mínim de 22 punts en la valoració global dels criteris sotmesos a judici de valor, seran rebutjades en ser estimades qualitativa i tècnicament com a insuficients, procedint a l'exclusió del procediment de licitació final.



## **CONSIDERACIONS PRELIMINARS**

La memòria justificativa de la contractació i el plec de prescripcions tècniques ja recullen, entre d'altres qüestions, una detallada relació de la descripció de l'objecte del contracte per a cadascuna de les xarxes socials corporatives i la gestió integral de les mateixes. En aquest sentit es posaven de manifest les xarxes o canals objecte de la gestió així com el mínim de publicacions i els seus continguts i formats més habituals. També es recollia en l'objecte del contracte el compliment de processos d'anàlisi i monitoratge, l'actualització de la guia d'usos i l'elaboració d'un manual d'estil, motiu pel qual no s'estimen com a millores ni aportacions de valor afegit.

Especialment s'han valorat els plantejaments, aportacions i propostes no contemplades en la descripció específica dels serveis a prestar i la no repetició de conceptes i continguts ja contemplats.

També a la memòria es descriu la insuficiència de mitjans del Servei de Comunicació i els recursos humans de què disposa, a tenir en compte alhora de formular sistemes, procediments i circuits (que no necessàriament s'havien de plantejar únicament entre la part prestatària de la gestió del servei de les xarxes socials i el servei comunicació, que forma part d'una estructura organitzativa més gran si bé és el catalitzador de la informació que es projecta a l'exterior de la corporació).

Tots aquest aspectes eren susceptibles de tenir-los en compte alhora de plantejar la proposta adient al marc actual i organitzatiu de l'ajuntament.

Entre les necessitats a satisfer especificades a la memòria, les bàsiques establertes són d'obligat compliment en la seva totalitat:

- Presència institucional a les xarxes.
- Servei d'informació pública. Dret a la informació de la ciutadania.
- Canal d'interacció bidireccional amb la ciutadania, entitats i tercers.
- Actualització constant d'informacions d'interès públic i continguts.

En general, les tres propostes presentades compleixen cobrir aquestes necessitats, en major o menor grau, però especialment una fa incidència significativa i notable a unes de les raons de ser de la presència institucional a les xarxes socials (a més d'informar i transparència) com és el diàleg amb la ciutadania, aprofundint en el plantejament i organització dels circuits de comunicació interna i la bidireccionalitat pròpia de les xarxes per donar resposta a les qüestions de la ciutadania (que no espera rebre respostes "tipus" ni estandarditzades i espera rebre respostes concretes i solucions a les seves qüestions).

Per a la valoració de les propostes presentades s'han tingut en compte tots aquests aspectes, que es consideren rellevants per al plantejament organitzatiu i de gestió, i els criteris per a l'adjudicació específics establerts a la documentació.

## **VALORACIONS**

### **1) Mapache Comunicació S.L.**

La memòria tècnica presentada per Mapache Comunicació S.L. fa una adequada descripció de la metodologia a seguir per a la gestió en general de les xarxes socials institucionals de l'ajuntament que inclou aspectes de planificació, coordinació, calendarització i seguiment, però es considera molt general i poc concreta.



Compleix amb els requisits de descriure la metodologia a aplicar, així com les eines a utilitzar per a l'optimització de recursos, si bé no justifica degudament la organització de tasques, ni especifica processos i circuits a seguir per al flux i validació de la informació entre les parts i la concreció per als processos d'elaboració de continguts i respostes abans de la seva publicació. Esmenta, per exemple, la implementació de processos, sense apuntar-ne o avançar-ne cap que es pugui valorar. La referencia amb la interacció amb la ciutadania és testimonial.

Pel que fa a l'estratègia, es considera insuficient perquè no parteix de cap anàlisi o DAFO per mínim que sigui, i no és contemplan, a part d'esmentar alguns objectius estratègics, objectius més concretes o amb indicadors. Tampoc es concreta la segmentació de públics i interessos dels diferents seguidors i seguidores dels perfils institucionals, ni s'han tingut en compte la relació amb altres perfils gestionats per l'ajuntament recollida en els criteris d'avaluació. Propostes de millora no definides. Únicament es fa referencia a TikTok.

La valoració que es fa, seguint l'atorgament de puntuació en funció dels paràmetres o fraccions establertes en els plecs és la següent:

**A1. Organització i optimització de recursos: Adequada = 10 punts**

**A2. Estratègia: Inadequada o insuficient = 0 punts**

## **2) Linkemann Ventures SL**

La metodologia proposada és òptima i s'ajusta als sistemes per a processos de gestió en general. Quant a la justificació organitzativa de les tasques, però, es concreta en les accions més habituals de publicació de continguts però fa poca referencia a com es gestionarà la bidireccionalitat (gestió de respostes i comentaris de les persones usuàries i ciutadania). No es descriuen ni es raonen circuits i processos de comunicació entre les parts per donar resposta a les diferents tipologies de necessitats, entenent, per exemple, que no és el mateix un circuit per a l'elaboració de continguts a publicar que un circuit per donar resposta a algun comentari, missatge directe, queixa o incidència que haguem rebut. En aquest sentit hagués estat bé una major concreció de fluxos per als principals supòsits més habituals de les xarxes (a més de la publicació de continguts, el de la interacció amb les persones usuàries que considerem molt important i primordial).

Es parla de la creació d'un document de respostes tipus predeterminat per respondre comentaris després de les publicacions. No es té en compte la gestió dels missatges directes o d'altres publicacions que ens interpel·len, ni qüestions no plantejades ni recollides en el document predeterminat. No es defineix cap circuit per atendre les consultes, demandes i informacions requerides, les respostes de les quals sovint sobrepassen els límits de coneixement i competència del Servei de Comunicació i requereixen de la intervenció i col·laboració d'agents interns de la corporació (personal tècnic municipal, comandaments, regidora i regidores...).

Es valora la proposta afegida d'incloure un canal de WhatsApp si bé aquest, per ser eficient i eficaç, hauria de disposar de recursos suficients i d'un ampli coneixement de la informació i serveis de l'ajuntament per donar una resposta eficient i eficaç. En aquest sentit, l'Oficina d'Atenció Ciutadana ja contempla un projecte pendent per desenvolupar. La creació d'un canal de TikTok s'alinea també amb una de les previsions de creixement i apropament al públic jove de l'ajuntament.

A l'apartat que es refereix a l'estratègia, es valora positivament l'anàlisi prèvia a les xarxes socials com a base per establir l'estratègia i marcar objectius, en consideració amb la Guia d'Usos a les xarxes socials actual.



Pel que fa al target descrit, aquest és molt genèric (per xarxes i edats) sense segmentació per interessos de les persones usuàries i/o seguidores, El fet que actualment a les xarxes socials de l'ajuntament es publiqui tot tipus d'informació indiscriminadament no contribueix a crear interès i *engagement*. No es planteja, per exemple, la creació de perfils per àmbits per reduir el soroll o distorsió causada per un excés de publicacions i derivar a l'audiència o públic cap a nous perfils del seu interès específic, més pràctics i funcionals, per trobar la informació que esperen (com per exemple, un nou perfil de Treball i Formació on es publiqui tota la informació de cursos, ofertes del Servei Local d'Ocupació, ajuts o subvencions).

A banda de la proposta de millores en la línia gràfica que es presenta coherentment, el contingut de pagament (contingut *paid*) no està contemplat en l'objecte d'aquest contracte, ni es pot plantejar de forma recurrent com s'esmenta, i no es pot valorar actualment perquè la designació pressupostària no l'abasta.

No s'han tingut en compte d'altres perfils municipals, si bé encara que estiguin gestionats per altres departament o serveis de l'ajuntament i no eren objecte del contracte, es recullen a la Guia d'Usos de les xarxes socials i s'han de considerar en la interacció global dels perfils o comptes de l'ajuntament a les xarxes socials

És per això que es considera la memòria tècnica presentada, seguint els paràmetres de puntuació definits:

**A1. Organització i optimització de recursos: Molt adequada = 20 punts**

**A2. Estratègia: Adequada = 12 punts**

### **3) Ana Echeverría**

Es valora molt positivament el concepte i la definició plantejats pel que fa a la interacció i la bidireccionalitat de les xarxes i la complexitat organitzativa de l'administració per donar resposta. La proposta se centra molt en aquest aspecte i en la gestió de consultes, incidències i queixes sense redundar en la descripció dels serveis a prestar més convencionals recollits ja en el plec de prescripcions tècniques particulars del contracte pel que fa a cada una de les xarxes socials.

De la mateixa manera, tenint en compte els recursos de personal que actualment disposa el Servei de comunicació (amb un únic tècnic en plantilla que fa a la vegada de cap del servei), i atenent que les xarxes requereixen d'agilitat, eficàcia i eficiència, especialment amb el diàleg amb les persones usuàries, s'exposen amb claredat els circuits i fluxos de la informació i de les comunicacions per tal que, sota la supervisió del cap de Premsa i Comunicació, hi intervinguin d'altres agents interns que ens facilitin les informacions que requerim en cada moment. Especialment la metodologia i procediments a seguir per a la gestió d'aquesta important vessant funcional i comunicativa de les xarxes està ben estructurada i d'acord amb els recursos i organigrama de l'ajuntament.

Es recullen les principals eines i programaris, incloent dispositius, per l'elaboració, publicació i optimització de recursos.

Estratègicament, parteix d'una diagnosi i comparativa amb els ajuntament de la comarca, i una DAFO per plantejar la proposta estratègica a seguir. Te especialment en compte els diferents públics objectius i els diferents interessos d'aquests, plasmant-los en un mapa de públics no únicament demogràfic sinó per interessos. Planteja objectius concrets, accions i com mesurar els seus nivells d'assoliment.



Es mostra coherent en la línia actual i els usos recollits en la Guia d'usos a les xarxes socials de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes i te en compte la col·laboració amb d'altres perfils de l'ajuntament i d'entitats i organitzacions.

Es valora positivament en el seguit de propostes o millores a incorporar la creació de perfil temàtics per àmbits (ocupació, empenedoria i empresa) per fer arribar a cada tipologia de públic els continguts que els hi interessin. També apunta pautes gràfiques per unificar la imatge corporativa, un canal a TikTok, WhatsApp i considerar Threads, entre d'altres.

Així es considera la proposta molt adequada i ajustada a les necessitats actuals de l'ajuntament amb perspectiva de millorar les xarxes.

**A1. Organització i optimització de recursos: Molt adequada = 20 punts**

**A2. Estratègia: Molts adequada = 25 punts**

### CONCLUSIÓ I PUNTUACIÓ TOTAL

Per tot l'anteriorment exposat, atenent als arguments i a les necessitats actuals, tot tenint en compte que dins de cadascun dels apartats s'ha atorgat la màxima puntuació a la proposta o propostes que han presentat un nivell de concreció i detall més elevat (identificant els aspectes característics i punts crítics, i proposant coherentment i en conseqüència la racionalització o millores oportunes), la classificació i puntuació total obtinguda per a cada una de les propostes presentades pel que fa als criteris avaluable segons judici de valor és la següent:

- 1) **Ana Echeverría, amb un total de 45 punts**
- 2) **Linkemann Ventures SL, amb un total de 32 punts**
- 3) **Mapache Comunicació S.L., amb un total de 10 punts**

<b>CRITERIS AVALUABLES SEGONS JUDICI DE VALOR</b>	<b>PUNTUACIÓ MÀXIMA</b>	<b>Puntuació obtinguda Ana Echeverría</b>	<b>Puntuació obtinguda Linkemann Ventures</b>	<b>Puntuació obtinguda: Mapache Comunicació</b>
A1. Organització i optimització de recursos	20 punts	20	20	10
A2. Estratègia	25 punts	25	12	0
<b>TOTAL</b>	<b>45 punts</b>	<b>45</b>	<b>32</b>	<b>10</b>

En aquest sentit, l'empresa Mapache Comunicació quedarà exclosa del procediment de licitació final en haver obtingut una puntuació de 10 punts en al valoració global, inferior als 22 punts mínims necessaris, i ja no es procedirà a l'obertura del seu respectiu sobre avaluable mitjançant l'aplicació de fórmules o criteris automàtics.

Les empreses que segueixen en el procediment de licitació final són Ana Echeverría (amb 45 punts) i Linkemann Ventures (amb 32 punts).

Als efectes oportuns,

Cap de Mitjans de Comunicació  
Ajuntament de Sant Pere de Ribes