

INFORME

Informe amb relació a la valoració dels criteris sotmesos a judici de valor del contracte del servei de la gestió de la publicitat de l'EPE Ràdio Arenys

Atès el què s'estableix a l'acta de la mesa de contractació de la licitació per a l'adjudicació del contracte per la prestació del servei de la gestió de la publicitat de l'EPE Ràdio Arenys de 5 de desembre de 2025 en la qual es trasllada la documentació aportada en el sobre 2 per part dels licitadors admesos per l'emissió del corresponent informe tècnic a l'efecte d'avaluar-lo i valorar-lo convenientment.

De conformitat amb allò establert en el plec de clàusules administratives particulars i en el plec de prescripcions tècniques del contracte per a la prestació del servei de de la gestió de la publicitat de l'EPE Ràdio Arenys licitat per procediment obert simplificat, tramitació ordinària, regulació no harmonitzada i pluralitat de criteris d'adjudicació, l'apartat de criteris quantificables que depenen d'un judici de valor té una puntuació màxima de 25 punts:

I.2.- Criteris subjectes a judici de valor (puntuació màxima 25 punts)

Amb l'objectiu de procedir a la valoració dels criteris sotmesos a judici de valor, s'haurà de presentar una *Memòria tècnica del servei*, que concreti les línies d'execució de la prestació objecte d'aquest contracte.

L'extensió màxima d'aquesta *Memòria tècnica del servei* no podrà excedir de 20 fulls DIN-A4 a doble cara: queden excloses d'aquesta extensió la portada i la contraportada. Tota la documentació per sobre del full número 20 no serà tinguda en compte a l'hora de puntuar.

De la documentació presentada es valorarà que el contingut desenvolupi els punts que tot seguit es relacionen:

| | |
|---|----------------|
| Proposta que detalli els objectius específics de treball dels professionals assignats | Fins a 8 punts |
| Descripció dels mecanismes d'actuació davant de situacions no previstes per a la seva correcta atenció i gestió | Fins a 3 punts |
| Sistema de coordinació interna i externa . Aquesta darrera en relació amb els anunciants. | Fins a 8 punts |
| Sistemes de control, seguiment i avaluació de la prestació del servei, que ha d'incloure necessàriament un mecanisme per conèixer, valorar i avaluar la satisfacció dels anunciants. | Fins a 6 punts |

- L'empresa licitadora presentarà una proposta que detalli els objectius, criteris i procediments que seguirà. **Fins a 8 punts.**
- Descripció del mecanisme d'actuació davant de les situacions no previstes: possibles baixes per IT, les situacions d'emergència, les situacions de funcionament no ordinari, no previstes en la planificació. **Fins a 3 punts.**

- L'empresa presentarà una proposta del sistema de coordinació amb els agents interns i externs. **Fins a 8 punts.**
- L'empresa licitadora presentarà un sistema de control, seguiment i avaluació de la prestació del servei, que ha d'incloure necessàriament un mecanisme per conèixer, valorar i avaluar la satisfacció dels anunciants. **Fins a 6 punts.**

Les empreses que han de ser valorades segons consta a l'acta de la mesa són:

| LICITADOR | |
|-----------|--------------------------|
| 1 | MONTCAU PRODUCCIONS, SL. |
| 2 | CABIROL PLANET, SL. |

A continuació, es procedeix a fer la valoració dels criteris quantificables que depenen d'un judici de valors tal com es deriva del plec de clàusules administratives particulars

- | |
|--|
| 1) Proposta que detalli els objectius específics de treball dels professionals assignats (Fins a 8 punts) |
|--|

MONTCAU PRODUCCIONS, SL

L'empresa Montcau produccions, SL desenvolupa una relació dels objectius dels professionals assignats emmarcats en un marc general de treball adaptat al mercat local. Els objectius que proposa són:

- **Objectiu 1: Incrementar de manera sostinguda la cartera d'anunciants locals.** Per a la consecució d'aquest objectiu proposa el desenvolupament d'un pla comercial segmentat per sectors.
- **Objectiu 2: Fidelitzar els anunciants existents.** Per a l'assoliment d'aquest objectiu proposa relacions directes, visites presencials i informes periòdics de resultats orientant-los a la planificació de campanyes anuals i a l'ús combinat de ràdio i canals digitals.
- **Objectiu 3: Optimitzar l'ocupació de franges.** Aquest objectiu es preveu aconseguir amb la combinació de franges tradicionals amb propostes de paquets integrats.
- **Objectiu 4: Millorar el valor percebut pels anunciants.** L'objectiu es preveu aconseguir mitjançant propostes creatives, personalització de falques, adaptació de guions i orientació comercial activa segons la realitat del seu negoci.
- **Objectiu 5: Garantir un funcionament operatiu impecable.** El funcionament es preveu garantir amb el lliurament de materials a set dies – nombre de dies previstos en el plec-, control d'emissions, gestió de contractes, liquidacions regulars i informes trimestrals, donant compliment a allò previst en el PPT.

Així mateix, exposa els valors dels perfils professionals assignats, entre el quals destaca l'experiència – expertesa, coneixements, treball integral i acreditada capacitat.

L'exposició dels objectius està poc desenvolupada i mancarien els criteris a seguir. Malgrat això, concreta i exposa, de forma breu però clara, les propostes a seguir per tal de poder aconseguir els objectius proposats.

CABIROL PLANET, SL

En la memòria tècnica del servei es mostra l'equip dedicat al servei, a través d'un organigrama, integrat en les àrees i unitats de servei.

L'empresa Cabiról Planet, SL determina que els objectius específics dels professionals assignats al servei seran següents:

- **Captació i ampliació de la cartera d'anunciants** a través d'un pla de prospecció contínua (visites presencials, trucades comercials i comunicacions personalitzades). Actualització del pla periòdicament amb l'objectiu d'adaptar-se als canvis del mercat. Documentació dels contactes comercials en un registre de prospecció. Adaptació de les propostes a les necessitats dels clients i als objectius comunicatius. Presentació mensual a l'EPE Ràdio Arenys d'un informe de seguiment de les gestions comercials, resultats i oportunitats detectades.
- **Gestió, seguiment i fidelització dels clients existents.** Es desenvoluparà un protocol de seguiment en el qual s'inclouran contactes periòdics. La fidelització s'articularà oferint propostes adaptades a les necessitats específiques de cada anunciant. El seguiment inclourà la gestió d'incidències i la resposta ràpida a consultes.
- **Producció, redacció i supervisió de falques publicitàries.** Assignació d'un copy-creatiu que realitzarà cada producció amb un procés de briefing amb l'anunciant i/o l'agent comercial. Disposició d'un tècnic audiovisual en l'equip per tal de gravar les falques. Lliurament de tots els arxius en format MP3 a 192 kbps estèreo.
- **Planificació i gestió d'emissions.** Planificació inicial de cada campanya en la qual es definiran les franges horàries, la freqüència d'emissió, la durada de la campanya ... Seguiment actiu de les emissions i possibilitat de modificació de les mateixes. Manteniment d'un registre actualitzat de totes les insercions de les campanyes en curs.
- **Gestió administrativa i documental.** Registre de contractes, propostes comercials, calendaris d'emissió, facturació i seguiment de cobraments.
- **Coordinació directa amb l'àrea d'administració i la direcció de Ràdio Arenys.**
- **Aportació del valor i innovació.** Proposta de nous formats i serveis publicitaris adaptats a les tendències actuals de consum i a les necessitats del teixit empresarial del municipi. Previsió d'impulsar iniciatives de millora de l'experiència de l'anunciant. Foment de l'anàlisi del mercat local i comarcal. Utilització d'eines digitals per al registre d'activitat, la comunicació amb anunciant i la gestió documental.

Així mateix, es defineixen un conjunt d'objectius quantitatius i qualitius, mitjançant indicadors, que permetran mesurar el rendiment del professional assignat i el grau de compliment de les obligacions contractuals. Del plantejament i contingut d'aquests indicadors se'n desprèn la mateixa informació que apareix en els objectius específics dels professionals adaptats al servei. No s'aporta cap novació amb relació al contingut exposat anteriorment.

Amb tot el que s'ha exposat anteriorment es pot concloure que la relació dels objectius està desenvolupada, s'estableixen alguns criteris i es concreten propostes per a la consecució dels mateixos. Ara bé, s'observa la repetició d'informació en els diversos apartats que apareixen a la proposta. La informació dels punts 1, 2, 3 i 4 amb relació

als objectius és la mateixa exposada amb paraules i conceptualitzacions sinònimes amb el mateix contingut exposat.

La valoració en l'apartat "Proposta que detalli els **objectius específics de treball** dels professionals assignats" és la següent:

- MONTCAU PRODUCCIONS, SL: 4 punts
- CABIROL PLANET, SL: 6 punts

2) Descripció dels **mecanismes d'actuació** davant de situacions no previstes per a la seva correcta atenció i gestió (Fins a 3 punts)

MONTCAU PRODUCCIONS, SL

En aquest apartat Montcau Produccions, SL planteja els mecanismes d'actuació davant de situacions no previstes següents:

- **Detecció immediata de les incidències.** Defineix el protocol d'actuació - control continuat 24h/365dies per part del departament de continuïtat que està operatiu les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any. El centre de continuïtat supervisa en temps real totes les emissions garantint que qualsevol incidència sigui detectada i resolta de manera immediata. Aquest departament està format per un equip multidisciplinar altament especialitzat que treballa amb protocols establerts, eines de monitoratge avançades i capacitat de resposta immediata.
- **Incidències en l'emissió o franges horàries.** En el cas que una falca no s'emeti, s'emeti fora de franja o presenti algun error s'actua segons el protocol descrit en la memòria tècnica.
- **Materials defectuosos o lliurats fora de termini.** Protocol concret en els casos en què els anunciants aportin materials fora de termini o amb errors.
- **Sol·licituds urgents o emergència (canvis de guió, noves campanyes, urgències, emergències ofertes...).** Per tal de poder resoldre aquestes incidències l'empresa implementa una comunicació directa i personal via Whatsapp, presència territorial dels comercials i flexibilitat operativa.
- **Impagaments i gestió administrativa.** Es proposa un protocol per a les incidències en la gestió econòmica.
- **Continguts no aptes o rebutjats per la ràdio.** Es planteja un protocol en els casos en què la publicitat pot vulnerar la normativa, en casos de continguts sensibles i en els casos en què els anuncis no s'ajustin a criteris institucionals.
- **Consolidació i millora contínua.** Perfeccionament dels protocols amb l'experiència, la combinació de tecnologia i proximitat real, entre d'altres.

El plantejament de les diverses situacions no previstes que poden sorgir és molt concret i està desenvolupat. Així mateix, es defineixen tots els protocols d'actuació en les situacions no previstes desenvolupades. Es valora molt positivament el centre de continuïtat atès que permet una resposta immediata independentment del dia i hora en què succeeixi el fet. Manca el desenvolupament de la situació no prevista: substitució per baixes IT.

CABIROL PLANET, SL

L'empresa Cabirol Planet, SL exposa que disposa d'un model de gestió alineat amb els estàndards internacionals de continuïtat operativa ja que l'entitat es troba en fase d'obtenció de la certificació ISO 22301 de continuïtat de negoci, un marc que estableix

els requisits per identificar riscos, prevenir interrupcions i assegurar la capacitat de resposta i recuperació.

Els mecanismes d'actuació davant de situacions no previstes que es plantegen són:

- **Protocol general de contingència.** Si incidència activació protocol. Descriu el protocol, sobretot les fases inicials, però manquen les fases de finalització del mateix.
- **Substitució i cobertura per baixes mèdiques.** Sistema de substitució immediata.
- **Incidències tècniques o de producció.** Defineix enfocament però no concreta protocol. Exposició generalista.
- **Situacions d'emergència o funcionament no ordinari.** Defineix principis i alguns mecanismes d'actuació. No protocolaritzat.
- **Comunicació i escalat.** Es protocolaritzen les diverses fases d'actuació en la comunicació i escalat. Valoració inicial i primeres mesures adoptades – amb reunions d'emergència si és el cas, i, superada la incidència, elaboració d'un informe de tancament detallat, amb les accions realitzades i les oportunitats de millora.
- **Garantia de continuïtat i qualitat del servei.** Orientació a la resiliència, capacitat de resposta immediata i compliment dels compromisos amb els anunciants.

El plantejament de les diverses situacions no previstes és molt generalista i poc concret.

La valoració en l'apartat "Descripció dels **mecanismes d'actuació** davant de situacions no previstes per a la seva correcta atenció i gestió" és la següent:

- MONTCAU PRODUCCIONS, SL: 2,5 punts
- CABIROL PLANET, SL: 1 punts

3) Sistema de **coordinació interna i externa.** Aquesta darrera en relació amb els anunciants (Fins a 8 punts)

MONTCAU PRODUCCIONS, SL

L'empresa Montcau Produccions, SL planteja un sistema de comunicació interna (entre els mateixos membres de l'empresa i amb l'EPE Ràdio Arenys) i un sistema de comunicació externa.

Amb relació al sistema de comunicació interna es proposa:

- Sistema de comunicació interna de Montcau Produccions, SL:
 - o Estructura de treball integrada: servei format per tres àrees (comercial, de campanyes i planificació i administrativa) sincronitzades.
 - o Reunions internes periòdiques: setmanals i mensuals.
 - o Eines professionals compartides: CRM, quadre de comandament intern i canal intern de Whatsapp d'equip per decisions ràpides.
- Sistema de comunicació interna amb l'EPE Ràdio Arenys:

- Comunicació operativa i àgil mitjançant un canal directe amb la direcció i els tècnics per a les altes i baixes de campanyes, lliurament de materials, validació de graelles i coordinació de falques produïdes per l'emissora. Els canals de comunicació que s'utilitzen són Whatsapp, telèfon i correu per documentació i administració.
- Reunions periòdiques. Quinzenals per revisar l'operativa de campanyes i graelles i mensuals per valorar resultats, ocupació de franges i proposar millores.

Pel què fa al sistema de comunicació externa el defineix com un sistema de comunicació directe i personal (canal principal de comunicació Whatsapp). Planteja:

- La presència territorial de l'equip comercial amb l'objectiu de visitar anunciants presencialment en temps curts, adaptar propostes al comerç local i detectar oportunitats segons estacionalitat o activitat econòmica.
- El seguiment continuat i la fidelització. Aquesta coordinació inclou recordatoris de renovació, adaptacions de campanya segons temporada, revisió conjunta de resultats i informació clara sobre tarifes i franges.
- Integració del coneixement del territori en la coordinació mitjançant propostes comercials adaptades a la realitat local, calendaris adaptats als hàbits de consum i fluxos econòmics de la zona i selecció de franges d'emissió segons comportament d'audiència local.
- Potenciació de la fluïdesa entre equip, emissora i anunciants.

Es valora positivament el plantejament del sistema de comunicació interna entre els membres de l'equip.

CABIROL PLANET, SL

L'empresa Cabirol Planet, SL defineix un sistema de comunicació interna i un d'externa.

Amb relació al sistema de comunicació interna es plantegen reunions periòdiques (setmanals o bé segons la periodicitat establerta per la direcció de Ràdio Arenys) per tal de revisar l'estat de les campanyes, la planificació d'emissions, la captació en curs, possibles incidències i noves oportunitats comercials. En la proposta es fa referència als canals de comunicació operatius però no es defineixen. Es garanteix un temps de resposta inferior a 24 hores. Es proposa la validació i el seguiment dels continguts publicitaris així com una coordinació amb la graella de programació.

Pel què fa al sistema de comunicació externa es proposa el model següent:

- Procediment de captació i incorporació d'anunciants:
 - Identificació de candidats: prospecció.
 - Classificació i prioritització
 - Primer contacte estructurat
 - Elaboració de propostes personalitzades
 - Formalització de la contractació
- Gestió, seguiment i atenció continuada als anunciants. Acompanyament permanent.
- Producció, validació i lliurament de materials publicitaris. Diàleg constant amb l'anunciant. Definició de les diferents fases de comunicació i coordinació amb els anunciants.

- Coordinació amb entitats i agents del territori. No s'estableix cap mecanisme de coordinació. S'exposa que la coordinació pot generar oportunitats.
- Eines de comunicació amb anunciants. Correu electrònic, telèfon i videoconferència.

Manca la definició dels mecanismes de coordinació en algun dels apartats plantejats en la proposta.

La valoració en l'apartat "Sistema de **coordinació interna i externa**. Aquesta darrera en relació amb els anunciants" és la següent:

- MONTCAU PRODUCCIONS, SL: 6 punts
- CABIROL PLANET, SL: 5 punts

4) **Sistemes de control, seguiment i avaluació** de la prestació del servei, que ha d'incloure necessàriament un mecanisme per conèixer, valorar i avaluar la satisfacció dels anunciants (Fins a 6 punts)

MONTCAU PRODUCCIONS, SL

L'empresa Montcau, SL presenta un sistema que combina tecnologia, proximitat, comunicació directa i indicadors mesurables:

- Control intern de qualitat del servei:
 - o Revisió sistemàtica de les campanyes programades. Setmanalment revisió del quadre de control (verificació de materials, estat de les falques, compliment calendaris, ocupació de franges i control emissions realitzades).
 - o Control de qualitat de continguts. Avaluació periòdica de la qualitat sonora, coherència del missatge, correcte aplicació tarifes i formats i adequació del contingut a la legislació vigent.
- Seguiment operatiu i comercial continuat:
 - o Quadre d'indicadors (KPI). S'avaluen els KPI mensuals com índex renovació campanyes, captació nous anunciants, ocupació efectiva franges, evolució del tiquet mitjà mensual, compliment termini lliurament de materials, incidències resoltes en un temps màxim de 48 hores.
 - o Seguiment trimestral amb informe oficial a EPE Ràdio Arenys de conformitat amb allò previst en els plecs.
- Avaluació anual del servei i plans de millora:
 - o Anualment es realitza una auditoria interna del servei en la qual es fa una revisió completa dels processos, comparació de resultats amb altres anualitats i anàlisi territorial del comportament dels sectors comercials i la comarca.
 - o Pla de millora anual. No es desenvolupa.
- Sistema d'avaluació de la satisfacció dels anunciants (SISA – Sistema Integral de Satisfacció de l'Anunciant) – Sistema totalment operatiu via Whatsapp.
 - o Funcionament: Una vegada realitzada cada campanya, l'anunciant rep missatge de Whatsapp amb enllaç a enquesta ràpida de satisfacció (20 - 30 segons)

- Indicadors de satisfacció – les dades de les respostes s’incorporen directament al CRM:-
 - Claredat proposta comercial
 - Facilitat de comunicació amb l’equip
 - Qualitat de la falca i del missatge
 - Compliment dels dies i horaris d’emissió
 - Valoració global del servei
 - Indicador de recomanació
 - Comentari opcional de millora
- Sistema de resposta i millora. Es revisen quinzenalment les valoracions. Si l’anunciant puntua per sota de 7 s’activa protocol de contacte personal per detectar causa i corregir-la. Si l’anunciant puntua sobre un 9 s’activa un procés de fidelització i renovació.
- Integració del coneixement local en l’avaluació. S’incorpora el coneixement del territori dins el sistema de control: seguiment estacional, anàlisi dels sectors amb més activitat, estudi del comportament del consumidor local i tendències comercials, adaptació dels KPI’s segons la realitat del comerç petit i de proximitat. S’ajusta, per tant les estratègies i propostes de campanya segons la realitat comercial.

La proposta i el desenvolupament dels sistemes de control, seguiment i avaluació de la prestació del servei és molt ampli. Així mateix, s’inclou un mecanisme per conèixer, valorar i avaluar la satisfacció dels anunciants. Aquest es descriu àmpliament en tots els seus aspectes. S’integra el coneixement local en l’avaluació. No es desenvolupa el pla anual de millora.

CABIROL PLANET, SL

L’empresa Cabirol Planet, SL present, mitjançant un diagrama de flux, el sistema de control i seguiment:

Diagrama de flux de control i seguiment



- El seguiment i control es duu a terme:
 - Mitjançant el CRM que facilita el registre exhaustiu de totes les interaccions dels anunciants i permet obtenir informes automàtics. Paral·lelament hi ha un control sobre la producció i el lliurament de les falques. Validació de les contractacions.
 - Informes mensuals – complementa els trimestrals- i trimestrals (previstos com a obligatoris en els plecs).
 - Sistema d’alertes i gestió d’incidències. S’exposa el procés a seguir en els casos de detecció d’incidències. S’activa un protocol que estableix accions correctores i un termini de resolució que, amb caràcter general,

- no supera les 24 o 48 hores. Totes les incidències i les solucions adoptades queden documentades.
 - Auditoria interna i revisió continua del servei.
 - S'integra en el control de la prestació el mecanisme específic d'avaluació de la satisfacció dels anunciants.
- Amb relació al sistema d'avaluació i satisfacció dels anunciants – integrat amb el sistema general de control del contracte-:
- Es planteja un model que integra tant l'anàlisi del rendiment comercial com la valoració subjectiva que els clients fan del servei (confiança dipositada en l'emissora, satisfacció amb el tracte rebut, valoració de les falques i percepció de retorn de la campanya).
 - Funcionament: combinació de diferents fonts d'informació: informació recollida a través d'enquestes específiques un cop finalitzada la campanya, valoració espontània expressada durant el tracte comercial i anàlisi del comportament contractual.
 - Instruments d'avaluació i recollida de feedback: enviament sistemàtic d'enquestes (qualitat tracte comercial, capacitat d'assessorament, coherència de les falques amb els objectius del client, facilitat de gestió administrativa i grau de satisfacció global). Així mateix, també s'estableix un contacte telefònic (només amb els anunciants que tenen un pes rellevant en la graella comercial o bé amb els que han expressat qualsevol insatisfacció).
 - Informes trimestrals en el qual s'integren els resultats de les valoracions recollides, l'evolució dels indicadors comercials i la descripció de les mesures de millora aplicades durant el període. Amb el resultat de l'informe s'anticipen necessitats futures, es reforcen els punts forts i es corregeixen les desviacions.
 - Mecanisme específic d'avaluació de la satisfacció. Índex de Satisfacció d'Anunciants (ISA). Índex calculat mitjançant una ponderació de tres dimensions: qualitat de l'atenció rebuda, satisfacció amb la creativitat i resultats percebuts de la campanya. Si l'ISA d'un anunciament se situa per sota del llindar establert, s'activa un protocol de revisió que inclou contacte personalitzat amb el client i implementació d'un petit pla de millora.

La proposta i el desenvolupament dels sistemes de control i seguiment és correcte tot i que no es detalla en alguns apartats. Amb relació al sistema d'avaluació de la prestació del servei es detalla àmpliament i es valora positivament . Així mateix, s'inclou un mecanisme per conèixer, valorar i avaluar la satisfacció dels anunciants. Aquest es descriu de forma resumida.

La valoració en l'apartat "**Sistemes de control, seguiment i avaluació** de la prestació del servei, que ha d'incloure necessàriament un mecanisme per conèixer, valorar i avaluar la satisfacció dels anunciants" és la següent:

- MONTCAU PRODUCCIONS, SL: 5 punts
- CABIROL PLANET, SL: 4 punts

VALORACIÓ TOTAL

Per el que s'ha exposat anteriorment la VALORACIÓ TOTAL dels criteris quantificables que depenen d'un judici de valor és la següent:

| | MONTCAU PRODUCCIONS, SL | CABIROL PLANET, SL |
|--|------------------------------------|-------------------------------|
| Objectius específics de treball dels professionals assignats | 4 | 6 |
| Mecanismes d'actuació davant de situacions no previstes | 2,5 | 1 |
| Sistema de coordinació interna i externa | 6 | 5 |
| Sistema de control, seguiment i avaluació | 5 | 4 |
| TOTAL | 17,5 | 16 |

DOCUMENT DATAT I SIGNAT ELECTRÒNICAMENT