

*Valoració de criteris avaluables mitjançant judicis de valor de les propostions presentades per a la contractació dels serveis per al manteniment i dinamització de la web tufaspalma i xarxes socials de participació ciutadana*

La valoració es fa d'acord amb el punt A referit als criteris d'adjudicació mitjançant judicis de valor, amb una valoració, com a màxim, del 25% del total de la puntuació.

LOT 1

Finalitzat el termini de presentació, s'han presentat i admès a tràmit les següents propostions:

- ENREDA SCA, amb CIF F91729517, representada pel Sr. Pablo García García, amb DNI 77801234P
- TALENTO, Transformación Digital, SL, representada pel Sr. Orlando M. López Alonso, amb DNI 10870162V.

Els criteris a valorar per a cada proposició són:

1. Presentació en format pdf o en format imatge jpg el disseny de la homepage i una proposta d'arbre de continguts. Es valorarà que la proposta sigui original, atractiva, entenedora i intuïtiva, amb un disseny elegant. Fins a 10 punts.
2. Descripció del servei, cronograma i proposta d'actuació, coordinació i avaluació. Es valorarà una proposta completa i coherent d'actuació del servei, de coordinació amb el Servei de Participació Ciutadana, sistemes d'avaluació, resolució d'incidències i propostes de millora. Fins a 9 punts.
  - Descripció del servei, cronograma i proposta d'actuació, fins a 3 punts
  - Sistemes de coordinació amb el Servei de Participació Ciutadana, fins a 3 punts
  - Sistemes d'avaluació, resolució d'incidències i propostes de millora fins a 3 punts
3. Proposta d'equip de treball. Es valorarà l'estructura de l'organigrama i el nombre de personal i la formació dels professionals dedicats a l'execució del treball. Fins a 6 punts.
  - Personal adscrit, fins a 3 punts
  - Formació professional, fins a 2 punts
  - Organigrama de l'equip, fins a 1 punts

**Proposició presentada per ENREDA SCA:**

1. Presentació en format pdf o en format imatge jpg el disseny de la homepage i una proposta d'arbre de continguts, fins a 10 punts.

Presenta una proposta que, en general conserva l'estructura actual modificant la carta de colors. El resultat és un aspecte més alegre. La funció intuïtiva és millorable, ja que prima l'aspecte estètic sobre el funcional.

Presenta una proposta de modificació de l'arbre de continguts en que no fa esment de l'apartat de Debats; proposa recuperar la pipella "pròximament" a Processos Normatius, la pipella "ajuda" a tots els apartats i proposa una reordenació del procés de Pressuposts Participatius.

Es proposa una valoració de **9 punts** per aquest apartat.

2. Descripció del servei, cronograma i proposta d'actuació, coordinació i avaluació:

- Descripció del servei, cronograma i proposta d'actuació, fins a 3 punts.

Presenta una descripció del servei correcta i ajustada als requisits d'allotjament en el servidors requerits.

Es compromet a actuar d'acord amb el manual d'identitat corporativa municipal.

En relació a les operacions de manteniment de la pàgina, fixa un horari de prestació de serveis i un temps de resposta davant possibles incidències que classifica en funció de la seva urgència o nivell crític de funcionament.

En relació a la transferència de coneixement, proposa realitzar 3 sessions formatives digitals adreçades a perfils tècnics i no tècnics de l'Ajuntament. Una transferència continuada a través de webinars i la redacció d'una memòria d'avaluació.

Cita el material que s'ha de lliurar a l'Ajuntament al final de contracte, les bases de dades i el codi font, modificacions incloses, de la plataforma, i l'actualització del manual d'ús de la plataforma.

Presenta un cronograma que consta de 5 fases: inici, avaluació de la versió actual de Tufaspalma, evolució i redisseny de la plataforma, explotació i avaluació i tancament de projecte.

Es considera ajustat als plecs i es proposa una valoració per aquest subapartat de **3 punts**

- Sistemes de coordinació amb el Servei de Participació Ciutadana, fins a 3 punts

Proposa que al front dels dos equips de feina hi figurin una persona responsable d'Enreda i una persona directora dels treballs del client amb un intercanvi constant d'informació.

En cada un dels punts marcats a la planificació preveu la realització d'informes, documents i manuals o peces funcionals. Es compromet a mantenir les reunions precises i periòdiques freqüents, de forma digital, per a un correcte seguiment i direcció de les tasques.

Per a la implementació d'aquesta metodologia proposa com a eines de treball un gestor de tasques, un gestor de tickets i funcionalitats i d'entorn de producció.

Es considera ajustat als plecs i es proposa una valoració per aquest subapartat de **3 punts**

- Sistemes d'avaluació, resolució d'incidències i propostes de millora fins a 3 punts

Proposa un sistema d'avaluació continuada en coordinació amb l'ajuntament i l'emissió periòdica d'informes entorn a la disponibilitat del servei, el funcionament i les actualitzacions, l'ús de servei i la usabilitat.

Al final de servei Enreda elaborarà una memòria en la que es relacionaran els

problemes detectats, les actuacions realitzades i una proposta de recomanacions de millora per al futur.

Es considera ajustat als plecs i es proposa una valoració per aquest subapartat de **3 punts**

3. Proposta d'equip de treball.

- Personal adscrit, fins a 3 punts

Proposa un equip format per:

- 1 Director tècnic i desenvolupador
- 1 Desenvolupador frontend i backend
- 1 Direcció metodològica, gestió de continguts i enllaç amb el client.

Es considera suficient segons els plecs i es proposa una valoració per aquest subapartat de **3 punts**

- Formació professional, fins a 2 punts

1. Pablo Garcia Garcia, titulat en:

- Administració de sistemes informàtics.
  - Experiència en administració de sistemes Linux, Ruby, Red Hat i Ruby on Rails, en servidors Apache, PostgreSQL,

2. Carlos Campos Cuesta, titulat en:

- Enginyeria de software
  - Desenvolupador de sistemes, experiència en Ruby on Rails, Postgre SQL i altres, i en implantació de Consul.

3. David Aurusa Español, titulat en:

- Llicenciatura d'Història
  - Estudis de Sociologia i experiència en processos de Participació ciutadana.

Es considera ajustat als plecs i es proposa una valoració per aquest subapartat de **2 punts**

- Organigrama de l'equip, fins a 1 punt

L'equip proposat està compost per 3 persones:

- 1 Director tècnic i desenvolupador
- 1 Desenvolupador frontend i backend
- 1 Direcció metodològica, gestió de continguts i enllaç amb el client

Es considera suficient segons els plecs i es proposa una valoració per aquest subapartat de **1 punt**

**Proposició presentada per TALENTO TD SL:**

1. Presentació en format pdf o en format imatge jpg el disseny de la homepage i una proposta d'arbre de continguts, fins a 10 punts.

Presenta una proposta que, en general, conserva l'estructura actual amb una presentació que li dona un aspecte més institucional. La distribució de continguts és clara i en conseqüència facilita l'enteniment i la funció intuïtiva. Prima l'aspecte funcional compatible amb una presentació elegant.

Presenta una proposta de modificació de l'arbre de continguts en la substitueix l'apartat de Consultes ciutadanes per un de Votacions, proposa introduir un nou apartat de Processos avançats que permetin debatre propostes més complexes com ara modificacions de normativa urbanística o plans institucionals i altres processos participatius. Proposa recuperar l'apartat d'Ajuda.

Es proposa una valoració de **10 punts** per aquest apartat.

2. Descripció del servei, cronograma i proposta d'actuació, coordinació i avaluació:

- Descripció del servei, cronograma i proposta d'actuació, fins a 3 punts.

Posa de manifest els punts que ha de definir la planificació, de forma genèrica.

Preveu una primera reunió de coordinació amb l'objectiu de presentar-se formalment, acordar el compliment de les fites i definir els detalls de reunions periòdiques de seguiment.

Esmenta els mecanismes de connexió amb el Padró municipal mitjançant una API REST.

Una vegada publicat el portal descriu les tasques de manteniment i fa esment a un desenvolupament evolutiu d'anàlisi de requeriments, disseny tècnic i arquitectura de les aplicacions, desenvolupament, proves i suport a la posada en marxa i de consultes.

Per a la correcció de possibles errors proposa un manteniment correctiu per donar resposta a qualsevol error de funcionament.

Presenta un pla de formació conformat per 5 sessions de 2 hores i una sessió de reforç addicional de 3 hores a impartir entre els 6 i 12 mesos de la formació inicial. També oferta una acció formativa e-learning per a perfils de gestors de continguts i administradors tècnics.

Disposa d'un sistema integrat de gestió de qualitat, seguretat de la informació e I+D+I.

Presenta un cronograma detallat per mesos i setmanes, en el que es preveuen 4 fases: Pre-desenvolupament, desenvolupament, proves d'acceptació i fase de manteniment.

La descripció és poc concreta i no fa cap referència als servidors d'allotjament de la web requerits als plecs.

Es proposa una valoració per aquest subapartat de **1,5 punts**.

- Sistemes de coordinació amb el Servei de Participació Ciutadana, fins a 3 punts

Preveu unes reunions periòdiques de seguiment mitjançant videoconferència, en les que s'acordaran les actuacions, s'exposarà qualsevol incidència per cercar una solució de forma conjunta i proactiva. D'aquestes reunions s'alçarà una senzilla acta en la que es recolliran els acords i les tasques pendents.

Aquestes tasques de coordinació s'articularen entorn d'una eina de gestió Asana, de la que en fa una descripció.

Es considera adaptat als plecs i es proposa una valoració per aquest subapartat de **3 punts**

- Sistemes d'avaluació, resolució d'incidències i propostes de millora fins a 3 punts

Fa una referència escassa als sistemes d'avaluació. Esmenta reunions de seguiment sobre l'estat de les tasques i l'exposició de qualsevol tipus d'incidència per cercar una solució de manera conjunta y proactiva.

Es proposa una valoració per aquest subapartat de **1 punt**.

3. Proposta d'equip de treball.

- Personal adscrit, fins a 3 punts

Proposa un equip format per:

1. Coordinador del projecte: Alejandro López
2. Tècnic: Vanesa Holgado
3. Tècnic: Jonatan Rozada

Es considera suficient segons els plecs i es proposa una valoració per aquest subapartat de **3 punts**

- Formació professional, fins a 2 punts

1. Alejandro López, titulat en:

- Desenvolupament d'aplicacions informàtiques. Enginyer tècnic de sistemes.
  - Experiència en Ruby on Rails, PostgreSQL, Red Hat Enterprise Linux, Oracle Linux Cent OS, Apache i altres, experiència en implantació de Consul.

2. Vanesa Holgado, titulada en:

- Enginyera tècnica informàtica de gestió.
  - Formació en PostgreSQL, Ruby on Rails, Red Hat Enterprise Linux i Apache, i experiència en la implantació de Consul.

3. Jonatan Rozada, titulat en:

- FP II Electrònica industrial
  - Experiència en entorn Oracle Linux, bases de dades PostgreSQL, en servidors Apache / nginx i altres.

Es considera suficient segons els plecs i es proposa una valoració per aquest subapartat de **2 punts**

- Organigrama de l'equip, fins a 1 punts

L'equip proposat està compost per 3 persones:

- 1 Coordinador del projecte
- 2 Tècnics

Es considera suficient segons els plecs i es proposa una valoració per aquest subapartat de **1 punt**.

**Puntuació obtinguda per cada una de les ofertes:**

LOT 1

Criteris a valorar	Fins a	ENREDA SCA	TALENTO SL
Proposta homepage i arbre de continguts	10 punts	9	10
Descripció, cronograma, proposta actuació	3 punts	3	1,5
Coordinació amb Participació Ciutadana	3 punts	3	3
Avaluació, resolució d'incidències i millora	3 punts	3	1
Personal adscrit	3 punts	3	3
Formació professional	2 punts	2	2
Organigrama	1 punt	1	1
<b>Total puntuació</b>		<b>24</b>	<b>21,5</b>

LOT 2

Finalitzat el termini de presentació, s'han presentat i admès a tràmit les següents proposicions:

- AUTORITAS Consulting SA, amb CIF A96873070, representada per la Sra. Maria Carmen Llop Mestre, amb DNI 19888414S
- METRÓPOLIS Comunicación SLU, amb CIF B38402756, representada pel Sr. Santiago M. Pérez Pérez amb DNI 42168392P
- MKLAB, Laboratorio de Ideas SL, amb CIF B57827479, representada pel Sr. Jordi Cubain Arenas, amb DNI 43100784A
- SOMRIU Produccions SL, amb CIF B16520512, representada per la Sra. Victoria Ferrà Ordinas, amb DNI 78210877K
- ZINKFO Agencia de Marketing de Contenidos SL, amb CIF B16502858, representada per la Sra. Rocío Gutiérrez Micó, amb DNI 45099493N

Els criteris a valorar per a cada proposició són:

1. Proposta tècnica que inclogui (fins a 15 punts):
  - Estratègia de continguts: oferta, per cada eix de treball, del número de vídeos, de publicacions de dissenys gràfics; la millora del compromisos mínims de publicacions establertes per cada xarxa, fins a 10 punts.
  - Estratègia de dinamització per a la fidelització i augment de seguidors, gestió de les respostes i relació amb usuaris, així com l'elaboració d'informes periòdics sobre el seguiment i millora del pla d'acció, fins a 5 punts.
2. Organigrama i proposta d'equip de treball. Es valorarà l'estructura i la formació dels professionals dedicats a l'execució del treball. Fins a 5 punts.
  - Organigrama de l'equip, fins a 2 punts
  - Formació, fins a 2 punts
  - Personal adscrit, fins a 1 punt
3. Descripció del servei, cronograma i proposta d'actuació, coordinació i avaluació. Es valorarà una proposta completa i coherent d'actuació del servei, de coordinació amb el Servei de Participació Ciutadana, sistemes d'avaluació, resolució d'incidències i propostes de millora. Fins a 5 punts.
  - Descripció del servei, cronograma i proposta d'actuació, fins a 2 punts
  - Sistemes d'avaluació, resolució d'incidències i propostes de millora, fins a 2 punts
  - Sistemes de coordinació amb el Servei de Participació Ciutadana, fins a 1 punt

**Proposició presentada per AUTORITAS Consulting SA:**

1. Proposta tècnica
  - Estratègia de continguts: oferta, per cada eix de treball, del número de vídeos, de

publicacions de dissenys gràfics; la millora del compromisos mínims de publicacions establertes per cada xarxa, fins a 10 punts.

Presenta un plantejament estratègic del que se'n deriva l'estratègia de continguts i la de dinamització.

El plantejament, a partir de la metodologia Canvas Business Model i de l'anàlisi de dades, és teòricament correcta, amb un manual d'estil que inclou una proposta de continguts i unes pautes de comunicació.

Presenta una proposta de continguts ordenada en un pla anual i setmanal de continguts que s'ha d'incloure en el Pla de Comunicació

Proposa habilitar una secció d'actualitat.

Esmenta la producció creativa en les diferents formes de comunicació, de forma genèrica. No presenta cap número de vídeos, de publicacions de dissenys gràfics.

Es valora la presentació com a teòricament correcta, però genèrica i poc concreta. Es proposa una valoració, per aquest apartat, de **6 punts**.

- Estratègia de dinamització per a la fidelització i augment de seguidors, gestió de les respostes i relació amb usuaris, així com l'elaboració d'informes periòdics sobre el seguiment i millora del pla d'acció, fins a 5 punts.

Proposa reforçar la interacció amb els ciutadans i ser més generosos amb la generació de links i RT.

Utilitzar molt les publicacions d'Instagram d'altres usuaris i ser més interactius per genera comunitat.

Considera important donar resposta a les qüestions plantejades així com generar informes periòdics per detectar necessitats i accions a fer.

Proposa la millora contínua i d'indicadors de necessitats.

Es valora una proposta de dinamització raonable però genèrica. Es proposa una valoració per aquest apartat de **3 punts**.

## 2. Organigrama i proposta d'equip de treball

- Organigrama de l'equip, fins a 2 punts.

Presenta un extens organigrama format per:

- 1 Director de projecte
- 4 persones de coordinació
- 4 persones d'operacions
- 2 persones de suport transversal
- 1 àrea de suport legal

L'equip de feina és molt extens en relació a les necessitats del contracte, fet que provoca una poca definició de funcions concretes assignades a de cada una d'elles.

Es proposa una valoració per aquest apartat de **1,5 punts**.



- Formació, fins a 2 punts

La formació de totes les persones es considera adient en relació al rol assignat a l'organigrama.

Es proposa una valoració per aquest apartat de **2 punts**.

- Personal adscrit, fins a 1 punt

El personal adscrit es considera suficient, però la seva assignació és a una rol genèric, no definit.

Es proposa una valoració per aquest apartat de **0,5 punts**.

### 3. Descripció del servei, cronograma i proposta d'actuació, coordinació i avaluació

- Descripció del servei, cronograma i proposta d'actuació, fins a 2 punts

Mitjançant un pla editorial i una calendarització organitza els elements necessaris per a la generació de continguts, a més de coordinar els diferents elements involucrats.

Organitza la programació de continguts en plans setmanals, mensuals i anuals.

Contínua ser una descripció molt genèrica sense detallar les particularitats de cada xarxa ni fer esment a la generació dels recursos necessaris (vídeos, il·lustracions, infografies, gifs...)

Es proposa una valoració per aquest apartat de **1 punt**.

- Sistemes d'avaluació, resolució d'incidències i propostes de millora, fins a 2 punts

Presenta unes taules com a reports d'avaluació basades en unes relacions numèriques, sense una proposta d'anàlisi.

Presenta un procediment correcte de resolució d'incidències i elaboració de millores.

Es proposa una valoració per aquest apartat de **1,5 punts**.

- Sistemes de coordinació amb el Servei de Participació Ciutadana, fins a 1 punt

Proposa 8 elements de coordinació i comunicació amb els que executar una coordinació diària. A més proposa reunions presencials operatives mensuals i estratègiques trimestrals.

Oferta una APP *Autoritas mobile* que facilita els fluxos de relació amb l'Àrea de Participació Ciutadana, juntament amb un compromís de nivell de servei (SLA)

Es proposa una valoració per aquest apartat de **1 punt**.

## Proposició presentada per METRÓPOLIS Comunicació SLU:

### 1. Proposta tècnica

- Estratègia de continguts: oferta, per cada eix de treball, del número de vídeos, de

publicacions de dissenys gràfics; la millora del compromisos mínims de publicacions establertes per cada xarxa, fins a 10 punts.

Presenta una oferta que te en compte totes les aplicacions que conformen les xarxes socials de l'Ajuntament i la web de Tufaspalma.

Formula la necessitat de ser proactius en atendre les preguntes, els comentaris i suggeriments del ciutadà de forma permanent 24/7.

Es compromet a incrementar el mínim de 4 campanyes que preveuen els plecs i oferta un mínim de recursos que en còmput anual estima en:

- 156 vídeos
- 371 publicacions de disseny gràfic
- entre 730 i 1.000 publicacions a facebook
- entre 1.825 i 2.900 publicacions a twitter
- 365 publicacions a Instagram
- 12 a Youtube

És una proposta clara i concreta, el nombre de publicacions es considera excessiu, ja que no s'ha de cansar als usuaris, es proposa una valoració, per aquest apartat, de **6 punts**.

- Estratègia de dinamització per a la fidelització i augment de seguidors, gestió de les respostes i relació amb usuaris, així com l'elaboració d'informes periòdics sobre el seguiment i millora del pla d'acció, fins a 5 punts.

Proposa que la gestió d'aquestes aplicacions es faci de forma coordinada amb el portal web Tufaspalma, donant difusió i informació dels processos i recollirà opinions i propostes de la ciutadania.

Realitzar informes periòdics sobre el seguiment i millora del pla d'acció identificant aquelles temàtiques, projectes i continguts en els quals sigui convenient insistir i aprofundir, i detectant aspectes sensibles o crítics per a reportar als responsables del servei i adoptar les respostes més adequades.

L'estratègia pivotarà envoltant de quatre eixos:

- Visibilitat
- Participació (interacció)
- Creixement
- Escolta activa

Presenta una estratègia de dinamització que caracteritza per la difusió dels diferents processos participatius de Tufaspalma, i de cada una de les fases de cada procés, incentivant el debat a qüestions d'actualitat, facilitant la recollida de propostes, recollint opinions i altres que incentivin i facilitin la participació ciutadana en assumptes municipals.

Es proposa una valoració per aquest apartat de **5 punts**.

## 2. Organigrama i proposta d'equip de treball

- Organigrama de l'equip, fins a 2 punts.

Presenta un equip multidisciplinari format per:

- Una supervisora del projecte i suport a la Community manager principal.
- Una Community manager mesurament i escolta activa.
- Un dissenyador gràfic

Es considera un equip suficient i ajustat. Es proposa una valoració de **1,5 punts**.

- Formació, fins a 2 punts

La formació de les persones adscrites al servei es considera adient en relació a les seves funcions.

Es proposa una valoració per aquest apartat de **2 punts**.

- Personal adscrit, fins a 1 punt

El personal adscrit es considera adient amb les necessitats del servei.

Es proposa una valoració per aquest apartat de **1 punt**.

### 3. Descripció del servei, cronograma i proposta d'actuació, coordinació i avaluació

- Descripció del servei, cronograma i proposta d'actuació, fins a 2 punts

Presenta una detallada proposta de descripció del servei, que s'ajusta als plecs del contracte.

Exposa el disseny d'identitat comunicativa amb l'ús d'elements creatius, gràfics o audiovisuals que aportin valor afegit al contingut, reforcin els missatges i animin a la participació ciutadana.

Proposa realitzar creativitats i propostes gràfiques per presentar de forma original i atractiva els continguts, amb el disseny d'elements d'imatge com infografies, rètols o animacions de recolzament (píndoles audiovisuals i creativitats) i presenta dos exemples d'adaptació d'imatges per a Facebook i Instagram.

Proposa una auditoria inicial durant les dues primeres setmanes per a realitzar un anàlisi exhaustiu de la situació de cada un dels perfils a dinamitzar. A partir de les conclusions, es redactarà un informe en el que s'inclouran els eixos de contingut, termes clau i conceptes a incorporar per a desenvolupar un relat coherent i eficaç per a la conversació en xarxes socials.

Mensualment s'elaborarà un calendari de continguts en base a l'estratègia de continguts.

Setmanalment, aquests calendaris estaran sempre subjectes a revisió i actualització per ajustar-los a l'actualitat informativa.

Diàriament es farà una gestió i seguiment de les xarxes amb resposta als usuaris, i una recollida i comunicació a l'Ajuntament d'aportacions, opinions rellevants i demandes dels usuaris.

Es proposa una valoració per aquest apartat de **2 punts**.

- Sistemes d'avaluació, resolució d'incidències i propostes de millora, fins a 2 punts

Proposa realitzar les tasques de seguiment d'escolta activa en temps real i amb eines pròpies, monitoritzant les principals xarxes socials i conèixer les conversacions que es produeixen sobre temes relacionats amb Participació Ciutadana i anticipar i resoldre incidències que puguin sorgir durant el desenvolupament del servei.

Proposa realitzar informes de rendiment mensual (o a demanda) per avaluar l'eficàcia de l'estratègia i incorporar possibles modificacions per a afavorir la consecució dels objectius.

En cas d'incidències presenta una proposta de gestió de situacions de crisi tàctic que reculli fases, situació, missatges i accions de comunicació concretes a desenvolupar.

Presenta un exemple d'informe mensual, amb les dades de cada una de les xarxes.

Posa a disposició de l'Ajuntament la possibilitat d'usar diferents eines de planificació, d'escolta activa, col·laborativa i de seguiment (Metricool, Brand 24 i Slack)

Es proposa una valoració per aquest apartat de **2 punts**.

- Sistemes de coordinació amb el Servei de Participació Ciutadana, fins a 1 punt

Presenta una proposta de reunions periòdiques, sempre que es consideri necessari, amb els responsables de Participació Ciutadana.

Un contacte permanent entre els responsables i apunta Whatsapp com una eina eficaç per a la resolució de dubtes i assumptes del dia a dia.

Treballa amb els calendaris mensuals de continguts, que poden ajustar-se a la periodicitat requerits per a la planificació de campanyes i les prioritats d'actuació.

Planificacions setmanals de la gestió de xarxes, a nivell de textos i recursos de suport (fotos, vídeo, creativitats, hashtags, enllaços, etc.) de forma que Participació Ciutadana te coneixement, en tot moment, del contingut que es va a publicar a cada xarxa, i poder acordar les modificacions i ajustos segons l'actualitat de cada moment o canvis d'última hora a la programació prevista.

Es proposa una valoració per aquest apartat de **1 punt**.

### **Proposició presentada per MKLAB, Laboratorio de Ideas SL:**

#### **1. Proposta tècnica**

- Estratègia de continguts: oferta, per cada eix de treball, del número de vídeos, de publicacions de dissenys gràfics; la millora del compromisos mínims de publicacions establertes per cada xarxa, fins a 10 punts.

La proposta d'estratègia de continguts la defineix en 3 eixos:

- Participació

Caracteritza l'eix de Participació per la difusió de totes les fases del procediment de cada procés participatiu, la difusió i informació dels altres processos,

preguntes obertes a la ciutadania, la difusió de les activitats impulsades per Tufaspalma i l'Ajuntament, i la demanda de valoracions sobre aquestes activitats.

- Transparència i reputació

Difusió de l'evolució de les propostes, imatges i vídeos de l'estat de realització i/o resultats, testimonis de ciutadans que hi participen, una sèrie temàtica de continguts: el procés des de dins (Ajuntament) i des de fora (ciutadans) i una secció de FAQs on es resolguin dubtes dels ciutadans.

- Apropament

Accions que es realitzaran per aconseguir l'objectiu d'apropar les institucions a la ciutadania: funcionament intern de l'Ajuntament, sessions de preguntes i respostes dels responsables municipals, sessions en directe a través dels canals socials per resoldre dubtes i preguntes dels usuaris i un apartat sobre curiositats sobre la ciutat i l'Ajuntament.

Segons la temàtica, es crearan diferents tipus de continguts: imatges fixes, infografies i il·lustracions, vídeos, històries a Instagram, etiquetes a Twitter, etc.

Es tracta d'una proposta molt concreta i ajustada, no fa cap estimació de nombre de nombre de vídeos, de publicacions de dissenys gràfics, es proposa per aquest apartat una valoració de **6 punts**.

- Estratègia de dinamització per a la fidelització i augment de seguidors, gestió de les respostes i relació amb usuaris, així com l'elaboració d'informes periòdics sobre el seguiment i millora del pla d'acció, fins a 5 punts.

Per fomentar la fidelització i augment de seguidors, la gestió de propostes i la relació amb els usuaris proposa les accions:

- Campanya de visibilitat a Facebook Ads
- Resposta de comentaris i missatges de dilluns a divendres en menys de 24 h.
- Establir respostes automàtiques a Facebook i Twitter
- Informes mensuals per analitzar, treure conclusions i cercar punts de millora
- Reunions mensuals presencials per planificar el calendari de continguts i preveure accions amb antelació.

Adjunta exemples d'informes mensuals i una mostra de treballs realitzats de disseny gràfic.

Presenta el complement de Facebook Ads com una millora d'estratègia. Es valora la proposta com a concreta i adequada a les necessitats del servei.

Es proposa una valoració per aquest apartat de **5 punts**.

## 2. Organigrama i proposta d'equip de treball

- Organigrama de l'equip, fins a 2 punts.

Presenta organigrama format per:

- 1 CEO del programa
- 1 Titulat en Màrqueting digital

- 1 Titulada en Disseny gràfic
- 1 Titulada en Belles Arts, Tècnica superior en Il·lustració
- 1 Titulada en Periodisme, Community manager
- 1 Tècnica Superior en Marqueting digital, Community manager
- 1 Titulada en Mitjans Audiovisuals, Dissenyadora Web, Càmera i Editora de vídeo

Es considera un equip adient, amb un complet ventall de titulacions i amb tasques definides. Es proposa una puntuació per aquest apartat de **2 punts**.

- Formació, fins a 2 punts

La formació de totes les persones que conformen l'equip es considera adient en relació a les tasques necessàries.

Es proposa una valoració per aquest apartat de **2 punts**.

- Personal adscrit, fins a 1 punt

El personal adscrit es considera adient, i en condicions de respondre a les necessitats del contracte.

Es proposa una valoració per aquest apartat de **1 punt**.

### 3. Descripció del servei, cronograma i proposta d'actuació, coordinació i avaluació

- Descripció del servei, cronograma i proposta d'actuació, fins a 2 punts

Presenta els següents punts:

- Creació de 4 campanyes d'informació institucional a l'any
- Planificació i creació dels continguts amb 15 dies d'antelació
- Calendarització segons la planificació
- Disseny i edició mínim de 3 continguts setmanals que es podran ampliar segons necessitats.
- Redacció dels textos per cada contingut i xarxa social
- Publicació i programació dels posts
- Seguiment diari d'escolta activa i converses a xarxes socials de dilluns a divendres en menys de 24 hores.

Presenta un exemple de cronograma setmanal.

És una descripció molt limitada i se considera poc detallada. Es proposa una valoració per aquest apartat de **1 punt**.

- Sistemes d'avaluació, resolució d'incidències i propostes de millora, fins a 2 punts

Proposa:

- Informes mensuals del desenvolupament de les tasques realitzades
- Reunions mensuals amb l'equip de Participació per detectar millores i anticipar els continguts.

- Servei de gestió de crisis a xarxes socials
- Servei d'atenció d'urgència fora d'horari laboral en cas de crisis.

A l'apartat de dinamització presenta uns exemples d'informe mensual.

Es tracta d'una proposta concreta però molt esquemàtica i poc desenvolupada.

Es proposa una valoració per aquest apartat de **1 punt**.

- Sistemes de coordinació amb el Servei de Participació Ciutadana, fins a 1 punt

Proposa reunions de coordinació amb l'equip tècnic de Participació i la regidoria

La proposta és molt simple i poc desenvolupada. Es proposa una valoració per aquest apartat de **0,5 punts**.

### **Proposició presentada per SOMRIU Produccions SL:**

#### **1. Proposta tècnica**

- Estratègia de continguts: oferta, per cada eix de treball, del número de vídeos, de publicacions de dissenys gràfics; la millora del compromisos mínims de publicacions establertes per cada xarxa, fins a 10 punts.

Proposa fer una anàlisi a partir de la situació actual de les xarxes. Proposa actuar amb una perfil o *target* concret i diferenciat a cada xarxa, a partir de la creació de material propi (imatge, disseny, vídeo) aprofitar també continguts utilitzats prèviament a les xarxes i continguts externs i relacionats del propi Ajuntament establint sinèrgies entre aquestes tres fonts.

Proposa una freqüència de dues publicacions per setmana a Facebook i Twitter i de tres vegades a Instagram, a més de l'edició i publicació de dos vídeos mensuals per a cada xarxa social i també de la publicació de dos dissenys gràfics per xarxa mensualment. Aquesta informació se complementaria amb entreteniment i altre contingut inspiracional i educacional (jocs, concursos, fotos, esdeveniment, opinions, notes de premsa, articles...).

La proposta es valora com a completa i equilibrada. Es proposa una valoració, per aquest apartat, de **9 punts**.

- Estratègia de dinamització per a la fidelització i augment de seguidors, gestió de les respostes i relació amb usuaris, així com l'elaboració d'informes periòdics sobre el seguiment i millora del pla d'acció, fins a 5 punts.

Proposa una estratègia basada en elaborar continguts de qualitat que aportin algun tipus de valor, potenciar la bidireccionalitat mostrant-se proper a l'usuari.

Proposa una resposta diària als comentaris i publicacions dels usuaris per establir un vincle de confiança, estratègies de fidelització amb algun tipus de recompensa als usuaris i seguidors, tot amb un anàlisi dels resultats obtinguts com a forma de conèixer els continguts que més interessen.

Presenta una mostra de treballs de disseny gràfic.

Es proposa una valoració per aquest apartat de **5 punts**.

2. Organigrama i proposta d'equip de treball

- Organigrama de l'equip, fins a 2 punts.

Presenta un organigrama format per:

- 1 Responsable de comunicació, periodista, tècnic en imatge i so.
- 1 Responsable de projectes i procés creatiu, periodista
- 1 Pre-producció: elaboració d'idea, procés creatiu, definició de missatge, definició de target. Llicenciat en Comunicació audiovisual.
- 1 Post-producció: tractament d'imatge foto i vídeo, edició de material, aplicació de formats i estàndards de qualitat. Titulat en Imatge i so. Operador de càmera.
- 1 Producció, editor de textos, resposta a usuaris en xarxes socials. Formació com a Community manager i marketing digital.

Presenta una definició de funcions de cada integrant. Preveu, a més de la coordinació amb Participació ciutadana, la coordinació amb l'adjudicatari del lot 1 com a gestor del portal Tufaspalma, amb reunions a tres bandes.

L'equip de fenia es considera complet, ajustat a les necessitats de contracte.

Es proposa una valoració per aquest apartat de **2 punts**.

- Formació, fins a 2 punts

La formació de totes les persones es considera adient en relació al rol assignat a l'organigrama.

Es proposa una valoració per aquest apartat de **2 punts**.

- Personal adscrit, fins a 1 punt

El personal adscrit es considera suficient, amb una assignació és a una funció definida i concreta.

Es proposa una valoració per aquest apartat de **1 punts**.

3. Descripció del servei, cronograma i proposta d'actuació, coordinació i avaluació

- Descripció del servei, cronograma i proposta d'actuació, fins a 2 punts

Esmenta que el seu objectiu és nodrir-se de tota aquella informació que serà facilitada per la Regidoria de Participació Ciutadana per analitzar les debilitats, amenaces, fortaleces i oportunitats per treballar en una proposta clara, directa i productiva que sobretot beneficiï a l'usuari final, el ciutadà. Aquest, ha de sentir que a través d'aquestes eines podrà beneficiar-se de coneixements/informació que repercutirà en el seu dia a dia i que li permetrà dur una participació activa de la Ciutat de Palma, i que també té la força i el poder de canviar aspectes de la ciutat gràcies a la seva veu i aportació.

Fa una relació de tasques a realitzar per a Facebook, Instagram i Twitter.



Presenta un cronograma organitzat per setmanes i mesos amb les reunions de coordinació i les diferents tasques a realitzar del principi al final del contracte.

Es proposa una valoració per aquest apartat de **2 punts**.

- Sistemes d'avaluació, resolució d'incidències i propostes de millora, fins a 2 punts

Per a l'avaluació i la valoració dels treballs realitzats a les diferents xarxes si avaluar si l'ús que se n'ha fet és l'esperat segons el plantejat inicialment, proposa reunions de supervisió cada mes i mig. En aquestes reunions es plantejaran les noves estratègies i programa previst pel següent mes i mig.

Es proposa una valoració per aquest apartat de **1,5 punts**.

- Sistemes de coordinació amb el Servei de Participació Ciutadana, fins a 1 punt

Dona molta importància a la comunicació fluida entre les parts. Veu necessari reunions físiques o telemàtiques perquè Participació Ciutadana pugui facilitar la informació necessària per a definir l'objectiu del projecte.

Inicialment veu necessari el traspàs d'informació i reunions (físiques o telemàtiques) creu que s'ha d'estar en constant comunicació. Després, proposa reunions de coordinació cada més i mig.

Es proposa una valoració per aquest apartat de **1 punt**.

### **Proposició presentada per ZINKFO Agencia de Marketing de Contenidos SL:**

#### **1. Proposta tècnica**

- Estratègia de continguts: oferta, per cada eix de treball, del número de vídeos, de publicacions de dissenys gràfics; la millora del compromisos mínims de publicacions establertes per cada xarxa, fins a 10 punts.

Presenta una sèrie d'accions encaminades a crea estratègies personalitzades de comunicació, la creació d'una identitat comunicativa pròpia. Anuncia la presentació d'un document d'identitats comunicativa pròpia que no s'ha rebut a la plataforma de contractació.

Es compromet a la creació d'un mínim de 4 campanyes d'informació institucional, la publicació de continguts en XXSS a demanda de l'Ajuntament, la gestió i seguiment diari de les xarxes, la recollida i comunicació a l'Ajuntament de les aportacions, opinions i demandes dels usuaris i l'ús de les darreres funcionalitats de les xarxes.

Garantitza la publicació al manco d'una publicació setmanal a Facebook, Twitter i Instagram al marge de les demandades per l'Ajuntament. Suport diari de respostes i missatges privats am gestió personalitzada, a més del que sol·liciti l'Ajuntament, realitzarà dos vídeos explicatius i un màxim de 5 posts gràfics/infografies, disseny d'animacions gràfiques i edició de vídeo de 3 esdeveniments amb cobertura presencial i fer un posicionament de xarxes orientat a la població més jove.

Presenta una mostra de treballs gràfics realitzats.

Es proposa una valoració, per aquest apartat, de **7 punts**.

- Estratègia de dinamització per a la fidelització i augment de seguidors, gestió de les respostes i relació amb usuaris, així com l'elaboració d'informes periòdics sobre el seguiment i millora del pla d'acció, fins a 5 punts.

Proposen una gestió i seguiment diari de les xarxes i un suport diari de respostes i missatges privats amb una gestió de comunitat personalitzada.

Es valora com a una proposta escassa i poc desenvolupada. Es proposa una valoració per aquest apartat de **2 punts**.

## 2. Organigrama i proposta d'equip de treball

- Organigrama de l'equip, fins a 2 punts.

Presenta un equip humà format per:

- 1 Project Manager
- 1 Community manager
- 1 Dissenyador gràfic
- 1 Editor de vídeo

L'equip és ajustat i suficient per a la gestió del contracte

Es proposa una valoració per aquest apartat de **1,5 punts**.

- Formació, fins a 2 punts

No esmenta la formació, anuncia dos CV que no consten a la plataforma de contractació.

Es proposa una valoració per aquest apartat de **0 punts**.

- Personal adscrit, fins a 1 punt

El personal adscrit es considera suficient, però la seva assignació és a una rol genèric, no definit.

Es proposa una valoració per aquest apartat de **0,5 punts**.

## 3. Descripció del servei, cronograma i proposta d'actuació, coordinació i avaluació

- Descripció del servei, cronograma i proposta d'actuació, fins a 2 punts

Proposa la creació d'un mínim de 4 campanyes d'informació institucional a l'any, la publicació de continguts en XXSS a demanda de l'Ajuntament, la gestió i seguiment diari de les xarxes amb gestió de comunitat, la recollida i comunicació a l'Ajuntament de les aportacions, opinions rellevant i demandes dels usuaris i l'ús de les darreres funcionalitats de xarxes.

Es compromet a complir amb els requisits que marquen els plecs i la descripció del servei és escassa i no desenvolupada.

Es proposa una valoració per aquest apartat de **1 punt**.

- Sistemes d'avaluació, resolució d'incidències i propostes de millora, fins a 2 punts

No esmenta cap sistema concret d'avaluació ni de resolució d'incidències. Proposa unes millores als requisits dels plecs, però no del funcionament ordinari del servei.

Es proposa una valoració per aquest apartat de **0 punts**.

- Sistemes de coordinació amb el Servei de Participació Ciutadana, fins a 1 punt

Proposa un planin mensual, de definició de continguts, que rebrà l'equip de Participació Ciutadana per a la seva valoració.

Proposa el e-mail com a canal de comunicació i per evitar la pèrdua d'informació, i la plataforma wetransfer per a l'intercanvi de materials.

Es una descripció escassa i poc desenvolupada. Es proposa una valoració per a aquest apartat de **0,5 punts**.

**Puntuació obtinguda per cada una de les ofertes:**

#### LOT 2

criteris a valorar	Fins a	AUTORITAS SA	METROPOLIS SLU	MKLAB SL	SOMRIU SL	ZINKFO SL
Estratègia de continguts	10 punts	6	6	6	9	7
Estratègia de dinamització	5 punts	3	5	5	5	2
Organigrama	2 punts	1,5	1,5	2	2	1,5
Formació professional	2 punts	2	2	2	2	0
Personal adscrit	1 punt	0,5	1	1	1	0,5
Descripció, cronograma, proposta actuació	2 punts	1	2	1	2	1
Avaluació, resolució d'incidències i millora	2 punts	1,5	2	1	1,5	0
Coordinació amb Participació Ciutadana	1 punt	1	1	0,5	1	0,5
<b>Total puntuació</b>		<b>16,5</b>	<b>20,5</b>	<b>18,5</b>	<b>23,5</b>	<b>12,5</b>