



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONSISTENTE EN LA GESTIÓN DE CONTENIDOS DE LA PLATAFORMA WEB DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL CABILDO INSULAR DE TENERIFE <http://heytenerife.es>

CLÁUSULA 1.- ANTECEDENTES

La Consejería de Participación y Atención Ciudadana del Cabildo de Tenerife desarrolla entre otras, actuaciones dirigidas al análisis, desarrollo, educación e impulso en materia de participación ciudadana. Siguiendo un modelo de gestión basado en la participación, dicha Corporación tiene por objeto aplicarlo tanto de forma transversal a nivel interno como de forma externa con la ciudadanía, promocionando de esta manera integral la educación, la toma de conciencia y la implicación de la ciudadanía en los asuntos públicos que le afectan.

Para el desarrollo de las acciones, la citada Consejería se basa en el denominado “Marco Estratégico Insular de Participación Ciudadana” que ha sido elaborado de manera participativa con los agentes de la isla implicados en la materia (Cabildo, Ayuntamientos, Entidades Ciudadanas, Ciudadanía y otras entidades) y que orienta las acciones a llevar a cabo por los citados agentes en el periodo 2015-2020. En este sentido y teniendo en cuenta los ejes estratégicos en los que se agrupan las acciones, el Cabildo cuenta con una plataforma web <http://participatenerife.es> que fomenta sobre todo, los ejes de “cultura”, “procesos y canales” y el de “comunicación”.

Una parte muy importante de esa plataforma web es la orientada exclusivamente a la Participación de la Ciudadanía a través de <http://heytenerife.es>, donde por un lado, la ciudadanía puede plantear al Cabildo propuestas de acciones, proyectos, solución de problemas, etc. de carácter insular y por otra parte, el Cabildo puede publicar “propuestas” para que la ciudadanía pueda opinar sobre ellas y emitir comentarios.

CLÁUSULA 2.- OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Gestión de los contenidos de la plataforma web de participación ciudadana <http://heytenerife.es> así como del resto de redes sociales relacionadas con la materia, en las que está actualmente presente la Consejería Delegada de Participación y Atención Ciudadana del Cabildo de Tenerife (Facebook y Twitter, canal Youtube), así como de otras redes de carácter similar a las que dicha Consejería pudiera adscribirse a lo largo de la duración del contrato.

CLÁUSULA 3.- ACCIONES A DESARROLLAR POR EL/LA CONTRATISTA

1. **Gestión de las propuestas de la Plataforma web Hey así como de las redes Sociales**, incluyendo Dinamización y optimización de los perfiles en redes sociales:

1.1 .- En relación a las propuestas:

- 1.1.1.- Publicación de **propuestas planteadas desde el Cabildo**, respuesta (*) y moderación a los comentarios realizados sobre las mismas en función de lo recogido en el Protocolo de gestión de Hey, análisis de los comentarios y realización los informes oportunos.



(*) La respuesta a los comentarios se realizará en 48 horas como tiempo máximo.

1.1.2.- Respuesta (*) y moderación a las **propuestas realizadas por la ciudadanía** según lo recogido en el Protocolo de Hey. Derivación de las propuestas a las Áreas/Servicios del Cabildo correspondientes (según el citado protocolo), seguimiento de las mismas, análisis de los comentarios y realización de informes oportunos.

(*) Se establece en 24 horas el tiempo máximo para responder con comentario de bienvenida a la persona que publica la sugerencia o propuesta. En lo que respecta a la derivación al Área o Servicio correspondiente se establece en 72 horas y en lo referido a los comentarios de la ciudadanía que se generan durante el proceso de publicación de la propuesta, queda recogido un tiempo máximo de 48 horas para responder cuando dichos comentarios requieran respuesta explícita por parte del moderador/a.

1.2.- Moderación de las redes y canales Sociales señaladas, se requiere:

- 5 Publicaciones semanales en Facebook, más la interacción con el público objetivo. Contestación de mensajería y resolución de incidencias.
- 5 Publicaciones semanales de Twitter más la interacción con el público objetivo. Contestación de mensajes directos, resolución de incidencias, retweets y contestación de menciones. Creación de listas.
- La Publicación de vídeos corporativos y vídeos de eventos, jornadas, talleres o cualquiera de los que se generen a lo largo de la contratación se publicarán en el canal youtube corporativo bajo petición del personal del órgano contratante.
- A nivel general, cobertura en redes sociales de actos relacionados con la participación

2. Coordinación permanente con la persona de enlace en el Cabildo de Tenerife.

3. Acciones concretas para la promoción del uso de Hey con el fin de aumentar la participación en la plataforma.

4. Elaboración de un documento con la estrategia de comunicación a seguir en medios digitales en el primer mes a contar desde la formalización del contrato.

5. Elaboración de informe mensual que recoja los principales datos de Hey así como de las redes sociales objeto de la contratación. Dicho informe se entregará al equipo de gestión del Cabildo dentro de los diez días siguientes al vencimiento de cada mes, e incluirá al menos lo siguiente:

- En lo referente a las redes sociales: análisis cuantitativo de fans, publicaciones más comentadas e interacciones con la comunidad.
- En lo referente a las propuestas Ciudadanas y de Cabildo: relación de propuestas recibidas por la ciudadanía y de propuestas publicadas por el Cabildo con indicación del estado en el que se encuentran (enviadas al Área correspondiente, contestadas a la ciudadanía).
- En relación a Hey de manera global: Análisis estadísticos según funcionalidades permitidas por la plataforma



-
6. Desplazamiento y presencia en al menos 2 eventos mensuales organizados desde la Consejería de Participación y Atención Ciudadana (formativos, reuniones de las Redes Insulares que hay establecidas para la materia, jornadas, etc.) que se desarrollan a diferentes zonas geográficas de la isla. Publicación de los mismos en las redes sociales mencionadas.
 7. Realización de fotografías en los actos en los que el adjudicatario/a tenga presencia.
 8. Realización de informe anual con el análisis y conclusión de lo desarrollado durante la duración del contrato. Dicho informe se entregará al equipo de gestión del Cabildo dentro del mes siguiente a la finalización del año natural.
 9. Realización de sugerencias de mejora al protocolo de gestión de los contenidos de la plataforma (a petición, en su caso, del equipo de gestión de la Consejería Delegada de Participación y Atención Ciudadana) y actualización del mismo tras valoración y aprobación de las sugerencias por parte del equipo del Cabildo.
 10. Disponibilidad absoluta, incluidos los fines de semana para las acciones requeridas incluida la de la presencia en eventos organizados por la Consejería Delegada en Participación y Atención Ciudadana.

CLÁUSULA 4.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios que servirán de base para la valoración de las ofertas y posterior adjudicación son los siguientes:

1.- Oferta económica: hasta 30 puntos

Se asignará la máxima puntuación del apartado a la proposición que contenga una mayor reducción del precio inicial del contrato, aplicándose a las restantes la siguiente fórmula para su puntuación:

$$\text{Puntuación} = (\text{oferta más baja} / \text{oferta valorada}) \times 30$$

En la valoración de este criterio serán de aplicación las normas sobre ofertas con valores anormales o desproporcionados establecidas en los artículos 152 del RDL 3/2011 y 85 del RGLCAP.

2.- Número de publicaciones semanales en redes: hasta 10 puntos

Se asignará la máxima puntuación del apartado a la proposición que contenga un mayor número de publicaciones semanales, aplicándose a las restantes la siguiente fórmula para su puntuación:

$$\text{Puntuación} = (\text{oferta valorada} - \text{mínimo}) / (\text{oferta mayor} - \text{mínimo}) \times 10$$



3.- Número de eventos con presencia física al mes: hasta 10 puntos

Se asignará la máxima puntuación del apartado a la proposición que contenga un mayor número de presencias en eventos al mes, aplicándose a las restantes la siguiente fórmula para su puntuación:

$$\text{Puntuación} = (\text{oferta valorada} - \text{mínimo}) / (\text{oferta mayor} - \text{mínimo}) \times 10$$

4.- Metodología organizativa y de trabajo (hasta 35 puntos).

Se indicará en una memoria una descripción de la organización del trabajo, de la coordinación y disponibilidad; número de persona/s y tareas a realizar por cada una de ellas adecuadas a sus perfiles; formatos y metodología a utilizar para el tratamiento del material; disponibilidad horaria.

5.- Recursos técnicos (hasta 10 puntos).

Descripción del soporte técnico con el que se va a trabajar.

6.- Contratación de demandantes de empleo (hasta 5 puntos adicionales).

Se asignará puntuación adicional a aquellas proposiciones que incluyan el compromiso de contratar alguna persona inscrita como demandante de empleo con al menos 6 meses de antigüedad efectiva a la fecha de su contratación por la persona licitadora, otorgándose la mayor puntuación a la proposición o proposiciones que contemplen dicho compromiso respecto a un mayor número de personas a contratar, conforme a la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación} = (10 \times \text{Número de personas desempleadas de la proposición valorada}) / \text{Número de personas desempleadas de la proposición con el mayor número}$$

Las proposiciones que no incluyan dicho compromiso de contratación, no recibirán puntuación en este apartado, valorándose únicamente los restantes criterios de adjudicación.

Si la persona que resulte adjudicataria del contrato hubiera ofertado la citada contratación de personas desempleadas, deberá cumplirla en los términos en que la haya formulado y bajo las condiciones que establece la cláusula 15.

CLÁUSULA 5.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

Los trabajos realizados deberán desarrollarse bajo la supervisión de la Consejería Delegada en Participación y Atención Ciudadana.

Se llevará a cabo al menos una reunión presencial de seguimiento al mes. Durante el desarrollo de la contratación el/la contratista se compromete a facilitar la información, galería fotográfica, y documentación relacionada al personal designado para la interlocución por parte de la citada



Consejería, para que se pueda tener conocimiento del avance de los trabajos así como de las incidencias que pudieran derivarse con objeto de buscar las posibles soluciones.

Los documentos, fotografías, etc, generados expresamente durante el desarrollo de este contrato serán titularidad del Cabildo de Tenerife.

Santa Cruz de Tenerife, a 18 de enero de 2016
