



## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE DEFINICIÓ DEL PLA ESTRATÈGIC DE COMUNICACIÓ DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA I EL SEGUIMENT DE LA SEVA EXECUCIÓ**

---

### **1.- OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte del contracte és el servei de definició del Pla Estratègic de Comunicació de l'Ajuntament de Barcelona i el seguiment durant la seva execució.

### **2.- CONTEXT**

La Direcció de Comunicació de l'Ajuntament és responsable del lideratge i l'estratègia de la comunicació i identitat corporativa de tot el grup municipal. L'encàrrec, desplegament, gestió de principals accions de comunicació que desenvolupa el consistori més el seguiment i assessorament intern del conjunt d'accions comunicatives d'àrees, districtes i organismes municipals ha de recolzar-se en un pla de comunicació que reculli i defineixi els objectius de comunicació i les estratègies transversals i accions a seguir per assolir-los.

En aquests moments la Direcció de Comunicació no compta amb un full de ruta per a la comunicació corporativa dels propers anys des del punt de vista de la planificació estratègica i coordinació de la comunicació online i offline de la corporació. I requereix un suport professional extern que l'acompanyi en l'execució de les tasques de recerca, síntesi, conceptualització, redacció i seguiment del pla estratègic de comunicació així com la proposta d'eines tecnològiques que contribueixin a la seva implementació.

El Pla de comunicació ha de servir també com a eina de legitimitat de la governança de la Direcció de Comunicació respecte la comunicació corporativa, com a instrument per a l'anticipació en relació a la tasca comunicativa habitual i ens ha de dotar de capacitat de reacció en situacions sobrevingudes que requereixin l'activació d'accions de comunicació alternatives a les definides inicialment la Pla.

### **3.- ENCÀRREC**

Partint dels eixos de govern del mandat, que seran proporcionats a l'adjudicatari, l'encàrrec consisteix en desenvolupar, conjuntament amb la Direcció de Comunicació i el seu equip, les tasques necessàries per redactar i acompanyar en el procés d'implementació d'un Pla Estratègic de Comunicació amb les següents fases previstes que s'ajustaran segons la metodologia proposada per l'empresa adjudicatària:



### **Fase 1**

- Detall de les tasques a desenvolupar en el procés d'elaboració i seguiment del Pla estratègic de comunicació i calendarització.
- Anàlisi previ dels eixos de govern del mandat proporcionat per la Direcció de Comunicació de l'Ajuntament.
- Anàlisi de la documentació prèvia proporcionada per la Direcció de Comunicació i recerca, segons la metodologia proposada, de les necessitats comunicatives.

### **Fase 2**

- Definició de l'objecte del pla estratègic de comunicació.
- Definició del eixos estratègics de comunicació.
- Definició dels objectius de comunicació a curt, mitjà i llarg termini.
- Anàlisi dels públics.
- Definició de criteris comunicatius segmentats.
- Definició del to i missatges principals segons segments.

### **Fase 3**

- Descripció de les accions de comunicació a desenvolupar durant tota la durada d'execució del Pla.
  - En Canals on i off line
  - En Continguts
  - En sinèrgies amb accions de premsa
- Calendarització de les accions descrites.
- Recomanació sobre els recursos necessaris i l'organització dels recursos disponibles.

### **Fase 4**

- Indicadors i accions de seguiment i avaluació de la proposta d'accions.
- Accions correctores sobre les accions proposades.
- Actualització anual del Pla inicial. Valoració de les accions executades i proposta correctiva o complementària en forma d'Annex al Pla estratègic de comunicació inicial.
- Proposta d'accions d'informació/formació a la Xarxa de comunicació de l'Ajuntament de Barcelona i acompanyament en el seu desenvolupament durant tot el període d'execució del contracte.

## **4.- REQUERIMENTS**

### **4.1. Recursos humans**

L'empresa adjudicatària dimensionarà i proposarà un equip de treball adequat per a l'execució dels serveis, tenint en compte que aquest haurà de ser el necessari per assegurar les funcions que són objecte del contracte. L'equip haurà de permetre



mantenir un model de relació fluid amb la Direcció de Comunicació, sempre d'acord amb les diverses tipologies i casuístiques de treball que s'hauran de tractar i resoldre.

Cal fer èmfasi en que aquest no és un contracte per hores, sinó un contracte de serveis i la dotació de recursos ha de ser suficient per assolir totes les tasques que li seran exigides a l'empresa adjudicatària.

La Direcció de Comunicació considera que l'equip de treball ha d'estar integrat, com a mínim, pels següents perfils amb l'experiència i funcions que es detallen a continuació. Cal recalcar que les funcions que es descriuen són una descripció mínima de tasques, però l'empresa adjudicatària ha de poder garantir donar resposta al conjunt de necessitats descrites en el contracte.

L'equip de treball es composarà, com a mínim, de 4 perfils. Una mateixa persona podrà dur a terme les tasques corresponents a dos dels perfils però sempre mantenint un mínim de 4 persones a l'equip.

Director/a de projecte:

- **Funcions:** coordinació del projecte i de l'equip de treball.
- **Formació:** llicenciatura o grau universitari en qualsevol especialitat.
- **Experiència mínima:** 10 anys en les tasques a desenvolupar.

Es preveu que participi en les tasques descrites a la Fase 1 de l'encàrrec i supervisi la resta de fases durant tota l'execució del contracte.

Planificador/a:

- **Funcions:** funcions de planificació i proposta d'accions.
- **Formació:** llicenciatura o grau universitari en Comunicació Audiovisual o en Publicitat, Relacions Públiques i Màrqueting.
- **Experiència mínima:** 10 anys en les tasques a desenvolupar.

Es preveu que participi en les tasques descrites a les 4 fases de l'encàrrec i que sigui especialment responsable de les tasques de calendarització, planificació d'accions, definició d'eixos estratègics i objectius i aquelles relatives a les recomanacions sobre la planificació de mitjans.

Estratega creatiu/va:

- **Funcions:** Plantejament dels eixos comunicatius derivats dels eixos estratègics que s'obtinguin del Pla.
- **Formació:** llicenciatura o grau o estudis universitaris en Comunicació Audiovisual o en Publicitat, Relacions Públiques i Màrqueting o estudis equiparables en Comunicació en centres de formació reconegut.
- **Experiència mínima:** 10 anys en les tasques a desenvolupar.



Es preveu que participi en les tasques descrites a les Fases 2 i 3 de l'encàrrec, així com en les accions correctives i actualitzacions del Pla inicial.

**Tècnic/a TIC:**

- **Funcions:** Cerca, avaluació i proposta de eines de comunicació (programaris) que puguin recolzar determinats aspectes del Pla Estratègic de Comunicació.
- **Formació:** Llicenciatura o grau universitari en Comunicació Audiovisual o en Publicitat, Relacions Públiques i Màrqueting
- **Experiència mínima:** 10 anys en les tasques a desenvolupar.

Es preveu que acompanyi a tot el desenvolupament de l'encàrrec recolzant la proposta d'accions amb suports tecnològics. Especialment participarà en la definició d'indicadors i recollida de dades.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir les possibles puntes de feina que puguin sorgir per la necessitat del servei, així com tenir la capacitat d'assumir en paral·lel diverses tasques.

La Direcció de Comunicació es reserva el dret de verificar les capacitats del personal que participa en el contracte tant a l'inici del mateix com en qualsevol moment durant la seva vigència, així com rebutjar-lo i demanar que sigui substituït en cas que no compleixi amb els requisits exigits. Les despeses que es derivin com a conseqüència de canvis en l'equip adscrit al contracte aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la vigència d'aquest. En cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip per causes que no siguin de força major, l'empresa adjudicatària ho comunicarà a la Direcció de Comunicació i la substitució s'haurà de fer per un perfil que, com a mínim, tingui les mateixes característiques professionals i tècniques que les exigides en aquesta clàusula.

## **4.2. Desenvolupament del servei**

L'adjudicatari posarà a disposició de la Direcció de Comunicació l'equip definit en el punt anterior que desenvoluparà tasques incloses en el procés de formulació del Pla Estratègic de Comunicació i aquelles inherents al seu seguiment. L'adjudicatari prestarà els seus serveis en les seves pròpies instal·lacions i mantindrà les reunions i entrevistes que siguin necessàries amb l'equip de la Direcció de la Comunicació en les instal·lacions d'aquesta durant la vigència de l'encàrrec en format presencial i virtual.

## **4.3. Entrevistes**

Durant les Fases 1 i 2 de l'encàrrec, l'equip de l'adjudicatari conjuntament amb les persones de l'equip de la Direcció de Comunicació que tinguin encarregada aquesta tasca podran mantenir entrevistes amb diferents Àrees i Gerències de l'Ajuntament de Barcelona per fer un anàlisi de les seves demandes i necessitats en matèria de comunicació. L'adjudicatari farà en aquest sentit una proposta d'entrevistes a realitzar i la



concretarà en el document detall de les tasques a desenvolupar i calendarització (Fase 1) que lliurarà durant la primera quinzena de desenvolupament del contracte.

De la mateixa manera, l'adjudicatari podrà fer les entrevistes que consideri pertinents als diferents públics externs a la corporació a les que podrà assistir l'equip de la Direcció de Comunicació.

#### **4.4. Governança: Reunions de seguiment del projecte**

Es realitzarà un seguiment periòdic per avaluar la marxa del projecte, l'assoliment de les tasques a desenvolupar en el procés d'elaboració del Pla estratègic de comunicació i el compliment del calendari.

Es preveu que aquest seguiment s'estructuri en tres tipologies de reunió.

- Reunions del Comitè de Direcció del projecte, on participarà el Director del projecte per part de l'adjudicatari i l'equip d'aquest que es consideri convenient i la Direcció de Comunicació que convocarà als equips interns que precisi. La freqüència d'aquestes reunions serà mensual.

Objectiu: estatus general de la marxa del projecte i assoliment de tasques a desenvolupar i calendari. Valoració per part de la Direcció de Comunicació dels lliurables parcials que pertoqui.

- Reunions del Comitè Operatiu del projecte, on participarà el Director de projecte per part de l'adjudicatari i l'equip d'aquest que es consideri convenient i l'equip de la Direcció de Comunicació depenent de l'objecte específic de la reunió dintre del marc del projecte. La freqüència d'aquestes reunions podrà ser quinzenal.

Objectiu: estatus general de la marxa del projecte i assoliment de tasques a desenvolupar i calendari. Valoració per part de la Direcció de Comunicació dels lliurables parcials que pertoqui i compartició del detall d'esmenes per poder avançar en l'execució del projecte.

- Reunions específiques per temàtiques concretes dintre de l'abast del Pla Estratègic de Comunicació que podran ser convocades a demanda tant per part de l'empresa adjudicatària com per part de la Direcció de Comunicació. La freqüència d'aquestes reunions serà *a demanda*.

Objectiu: respondran a la necessitat de resoldre dubtes i avaluar aspectes concrets del procés en qualsevol de les seves fases.

#### **4.5. Lliuraments parcials, lliurament del document del Pla estratègic de comunicació i lliurament dels documents de seguiment i actualització**

El document de detall de les tasques a desenvolupar i calendarització (Fase 1) de l'adjudicatari detallarà els terminis de lliurament dels diferents subproductes de l'encàrrec.



S'espera obtenir un primer resultat sobre els eixos estratègics de comunicació a la fi dels primers tres mesos de l'encàrrec.

Descripció dels lliurables mínims previstos (que s'ajustaran en funció de la metodologia proposada per l'adjudicatari):

### **Fase 1**

- 1- Document de detall de les tasques a desenvolupar en el procés d'elaboració i seguiment del Pla estratègic de comunicació i calendarització.
- 2- Informe complet de l'anàlisi dels antecedents, buidatge de la informació facilitada per la Direcció de Comunicació, recerca, entrevistes etc., segons la metodologia presentada. El format serà de document de treball.

### **Fase 2**

- 3- Document de treball que inclogui la descripció dels aspectes de la Fase 2 corresponents a:
  - Definició de l'objecte del pla estratègic de comunicació.
  - Definició dels eixos estratègics de comunicació.
  - Definició dels objectius de comunicació a curt, mitjà i llarg termini.

Aquest document s'avaluarà i es corregirà a partir d'una de les reunions del Comitè de Direcció.

- 4- Document de treball que inclogui la descripció dels aspectes de la Fase 2 corresponents a:
  - Anàlisi dels públics.
  - Definició de criteris comunicatius segmentats.
  - Definició del to i missatges principals segons segments.

Aquest document s'avaluarà i es corregirà a partir d'una de les reunions del Comitè Operatiu.

### **Fase 3**

- 5- Document de treball que inclogui la descripció dels aspectes de la Fase 3 corresponents a:
  - Descripció de les accions de comunicació a desenvolupar durant tota la durada d'execució del Pla
    - En Canals on i off line
    - En Continguts
    - En sinèrgies amb accions de premsa
  - Calendarització de les accions descrites.

Aquest document s'avaluarà i es corregirà a partir d'una o varies reunions del Comitè Directiu / Operatiu / reunions específiques.



- 6- Un cop aprovat el document anteriorment descrit (5), informe que contingui la recomanació sobre els recursos necessaris i la proposta d'organització dels recursos disponibles.

#### **Fase 4**

- 7- Proposta detallada d'indicadors i accions de seguiment i avaluació de la proposta d'accions.

Aquest document s'avaluarà i es corregirà a partir d'una o varies reunions del Comitè Directiu / Operatiu / reunions específiques.

- 8- Lliurament del Document/s final/s del Pla estratègic de Comunicació i d'una versió executiva.
- 9- Document periòdic de valoració de les accions executades.
- 10- Proposta correctiva o d'accions complementaries en forma d'Annexos al Pla estratègic de comunicació inicial.
- 11- Proposta d'accions d'informació/formació a la Xarxa de comunicació de l'Ajuntament de Barcelona i acompanyament en el seu desenvolupament durant tot el període d'execució del contracte.