

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE CONSULTORÍA ESTRATÉGICA EN COMUNICACIÓN DE CRISIS PARA LA ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS (OEI)

Ref.: SIM. 02/2023

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Análisis y mapeo de riesgos, elaboración de un Plan Global de Comunicación de riesgos y crisis para la organización y realización de una formación en gestión de comunicación en situaciones de crisis con el equipo directivo y otros portavoces seleccionados.

2.- ALCANCE

A través de esta contratación, la OEI pretende tener detectados posibles riesgos a los que la organización pueda quedar expuesta, así como establecer un marco de actuación en contextos de crisis con el objetivo de salvaguardar la buena imagen y reputación de la organización, así como preparar a miembros clave de la organización para gestionar comunicativamente este tipo de situaciones.

Dado que el trabajo de la organización se extiende a lo largo de toda la región iberoamericana, se deberán analizar los casos específicos de España (sede de la Secretaría General) y Argentina, Colombia, El Salvador y Paraguay (países en los que OEI desarrolla su actividad de cooperación a través de oficinas nacionales y personal propio) y extrapolar las principales conclusiones de esa auditoría para plasmarlo en un mapa de riesgos de toda la OEI, fase previa a la creación del Plan Global de Comunicación de crisis.

En este sentido, la empresa o agencia adjudicataria deberá proporcionar la estrategia global para atajar las posibles crisis de comunicación, así como acciones tácticas concretas para gestionarlas, un sistema de detección, evolución y seguimiento durante el desarrollo de la crisis y un plan de contingencia que contrarreste los posibles daños reputacionales que hayan podido producirse.

Por último, la empresa o agencia adjudicataria deberá preparar un simulacro de situación/ situaciones de crisis para los portavoces seleccionados de la OEI (de preferencia, en formato presencial, no estando excluidos algunos portavoces de otros países, que, en ese caso, se conectarían de forma virtual al mismo). Del resultado de esta sesión deben derivarse unas conclusiones y recomendaciones a futuro para abordar situaciones similares.

3.- ANTECEDENTES

Bajo el lema “Hacemos que la cooperación suceda”, la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura ([OEI](#)) es, desde 1949, el primer organismo intergubernamental de cooperación Sur-Sur del espacio iberoamericano. En la actualidad, forman parte del organismo 23 Estados miembros y cuenta con 19 oficinas nacionales, además de su Secretaría General en Madrid.

Con más de 400 proyectos activos junto a entidades públicas, universidades, organizaciones de la sociedad civil, empresas y otros organismos internacionales, la OEI representa una de las mayores redes de cooperación de Iberoamérica. Entre sus resultados, la organización ha contribuido a la drástica reducción del analfabetismo en Iberoamérica, alfabetizando y proporcionando educación a 4,7 millones de estudiantes, así como formación a más de 200.000 docentes iberoamericanos.

En los últimos 5 años la organización ha realizado un gran esfuerzo comunicativo para revertir un déficit de visibilidad y posicionamiento que arrastraba y lastraba el impacto de su actividad. Esto se ha traducido en el envío de 421 notas de prensa entre 2019 y 2022 con un impacto de casi 17.600 noticias en medios digitales de toda la región, así como en la firma de 16 convenios de difusión con medios y grupos mediáticos de varios países iberoamericanos y en la generación de 34 espacios estables de difusión en prensa, radio y televisión (Datos de la [Memoria 2019-2022: Hacemos que la cooperación suceda](#)). Asimismo, el crecimiento en todas las redes sociales de la organización ha sido exponencial en estos últimos 4 años, alcanzando los casi 530.000 seguidores. En el mismo periodo y ya en el apartado audiovisual, el número de proyectos de cooperación documentados a través de fotografía y video ha sumado la cifra de más de medio millar.

Otro hito comunicativo relevante, que tuvo lugar a finales de 2020, fue el lanzamiento de la nueva imagen corporativa, después de más de 30 años sin evolución: una imagen que conserva la esencia de la OEI, pero la dota de una imagen más moderna, versátil, digital y confiable. A ello, le acompañó en esas mismas fechas la puesta en marcha de una web global, más accesible, navegable y bilingüe, que transmite la identidad de una única organización internacional a través de contenidos que reflejan su presencia territorial en 20 países.

Esta mayor exposición y visibilidad de la organización debe ir inevitablemente ligada a protocolos de actuación y a una mejor preparación ante potenciales crisis.

4.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A REALIZAR

Los servicios objeto de este contrato son:

- **Auditoría y mapa de riesgos:**
 - Análisis de la situación de la OEI en España, Argentina, Colombia, El Salvador y Paraguay.

- Elaboración del mapa de riesgos con el planteamiento de los escenarios de crisis para toda la organización.
- Fijación de pautas de nivelación de riesgos.
- Establecimiento de acciones para cada nivel de riesgos.
- **Plan Global de Comunicación de crisis** para atajar los riesgos identificados:
 - Composición del comité de crisis a nivel global y nacional.
 - Identificación de públicos objetivos.
 - Mensajes clave.
 - Acciones propuestas.
 - Gradación de acciones.
 - Portavoces.
 - Seguimiento y medición de resultados.
 - Etc.
- **Simulacro de crisis:**
 - Identificación de los portavoces clave.
 - Realización de una sesión de formación.
 - Conclusiones y recomendaciones tras la sesión.

La realización de este servicio se realizará de forma presencial en las oficinas de la Secretaría General, sita en Madrid (España). Los gastos ocasionados por el desplazamiento serán asumidos por el adjudicatario.

5.- ENTREGABLES Y PLAZOS

- 1) **Plan de trabajo detallado** de la evaluación incluyendo cualquier modificación acordada sobre la propuesta inicial (a los 15 días de la contratación).
- 2) **Auditoría, mapa de riesgos** y documento de resumen y conclusiones (en los primeros 4 meses desde la contratación).
- 3) **Plan Global de Comunicación de crisis** (en el plazo de 6 meses desde la contratación).
- 4) **Metodología del simulacro de crisis y evaluación** de la misma con recomendaciones (al finalizar el servicio).

6.- RESPONSABILIDADES

La organización contratante OEI será responsable de:

- Garantizar la correcta coordinación entre la organización y la empresa adjudicataria para la ejecución del proyecto.
- Facilitar el acceso a la información, documentación y material necesarios para llevar a cabo la prestación del servicio.
- Facilitar el acceso a los miembros de la organización que puedan ser relevantes para el desarrollo del proyecto.
- Velar por la calidad del servicio prestado.
- Asegurar los pagos correspondientes.

Serán de responsabilidad exclusiva de la persona física o jurídica contratada:

- Poner a disposición los recursos personales y técnicos necesarios para el cumplimiento de los servicios requeridos con calidad y originalidad.
- Cumplir con los plazos acordados para la realización del servicio.
- Cubrir con todos los costes para la realización del trabajo, así como para la asistencia presencial a eventuales reuniones en la sede de la Secretaría General de la OEI.
- Presentar los productos finales de forma profesional, sin imprecisiones, errores o incoherencias.
- Estar cubiertos con los seguros necesarios para la realización de los servicios requeridos.
- Contar con factura legal.

7.- PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

La oferta técnica presentada por los candidatos deberá incluir:

1. Elaboración de una **propuesta de enfoque** adaptada a la OEI que incluya una descripción metodológica de cómo se abordaría el encargo con la profundidad que se estime oportuna.
2. **Currículo vitae del personal asociado al proyecto.** Se debe indicar la formación y la experiencia en servicios similares.

Presentación de *portfolio* de casos de éxito en el ámbito de la comunicación de crisis en asuntos públicos (se puede obviar el nombre del cliente, aunque sí explicar brevemente de qué tipo de cliente se trata), detallando en qué consistió el reto, el trabajo desempeñado, cuál ha sido el papel desempeñado en cada caso por el personal con el que se concurre a esta licitación y qué resultados se obtuvieron en cada caso.

La mayor puntuación será otorgada, atendiendo a los criterios de adjudicación descritos en el punto 9 del presente pliego.

Por motivos de protección de datos personales, los CV deben presentarse anonimizados en el caso que el candidato sea un equipo de profesionales.

En relación con la formación, conocimiento y experiencia del personal que participará en el proyecto, la OEI podrá, en cualquier momento del procedimiento, solicitar al adjudicatario la acreditación de los criterios de elegibilidad y adjudicación establecidos en los puntos 8 y 9 del presente documento. Se podrá solicitar la acreditación de los títulos académicos y referencias de terceros respecto a la experiencia profesional.

8.- REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA CONTRATACIÓN

Se requiere un equipo formado por, al menos, 4 personas con los siguientes perfiles y aptitudes mínimas requeridas para la ejecución del objeto del contrato:

- Un (1) Director/a de cuentas con titulación universitaria y una experiencia mínima de quince (15) años en comunicación corporativa y gestión de comunicación de crisis.
- Dos (2) especialistas senior en comunicación corporativa con titulación universitaria y una experiencia mínima de siete (7) años en comunicación corporativa, asuntos públicos y/o gestión de comunicación de crisis.
- Un (1) perfil profesional de apoyo con titulación universitaria y una experiencia mínima de cinco (5) años en comunicación corporativa, asuntos públicos y/o gestión de comunicación de crisis.

Si no se cumplen todas las aptitudes señaladas en el presente apartado no se pasará a la valoración de la oferta técnica conforme a los criterios de adjudicación, por lo tanto, el candidato quedará excluido del proceso.

9.- CRITERIOS TÉCNICOS DE ADJUDICACIÓN

La evaluación técnica será realizada por el comité de evaluación en base a los siguientes criterios de adjudicación:

Valoración técnica (100 puntos en total)	
Elaboración de propuesta (Máximo 60 puntos)	
Calidad, coherencia y claridad de la propuesta técnica.	Máximo 60 puntos
Experiencia del personal asociado al proyecto* (Máximo 40 puntos)	
Currículo Vitae del personal asociado al proyecto**	Máximo 40 puntos
Experiencia profesional demostrable en la prestación de servicios de asesoría en comunicación de crisis.	De 0 a 9 proyectos 0 puntos
	De 10 a 15 proyectos 3 puntos
	De 16 a 20 proyectos 7 puntos
	21 o más proyectos 11 puntos
Experiencia profesional demostrable de prestación de servicios de comunicación en América Latina.	De 0 a 9 proyectos 0 puntos
	De 10 a 15 proyectos 3 puntos
	De 16 a 20 proyectos 7 puntos
	21 o más proyectos 11 puntos
Experiencia profesional demostrable y específica con organismos internacionales de cooperación.	De 1 a 5 proyectos 3 puntos
	De 6 a 10 proyectos 7 puntos
	11 o más proyectos 11 puntos
Experiencia profesional demostrable en el ámbito de los asuntos públicos y organizaciones del sector público.	De 1 a 5 proyectos 3 puntos
	De 6 a 10 proyectos 5 puntos
	11 o más proyectos 7 puntos

*Se tendrá en cuenta la experiencia de los cuatro miembros asociados al proyecto indicados en la candidatura.

**Cuando se indica en dos o más miembros del equipo el mismo servicio, únicamente sumará una vez en el cálculo de la puntuación de los criterios de adjudicación.

La ponderación entre los criterios de adjudicación técnicos y económicos se realizará conforme a lo descrito en el apartado 20 del Pliego de Condiciones Administrativas.

10.- VERIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La supervisión, verificación y coordinación de todos los aspectos técnicos, así como los productos establecidos en los presentes Pliegos de Condiciones estarán lideradas por la responsable de Comunicación de la OEI.