



PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ I MANTENIMENT DE L'ESTRATÈGIA COMUNICATIVA EN LÍNIA DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT.

CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I ANTECEDENTS

El present plec s'emmarca en l'àmbit de la comunicació corporativa dins l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) de l'Ajuntament de Barcelona i té en compte:

1.1 El compromís municipal per promoure els drets de les persones amb discapacitat

L'article 8 de la [Convenció de Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat](#), diu que *els Estats es comprometen a adoptar mesures immediates, efectives i pertinents per:*

- a) Sensibilitzar la societat, fins i tot en l'àmbit familiar, perquè prengui consciència de la situació de les persones amb discapacitat i fomentar el respecte dels drets i la dignitat d'aquestes persones;*
- b) Lluitar contra els estereotips, els prejudicis i les pràctiques nocives que es creen envers les persones amb discapacitat, inclosos els que es basen en el gènere o l'edat, en tots els àmbits de la vida;*
- c) Promoure la presa de consciència de les capacitats i les aportacions de les persones amb discapacitat.*

En data de 5 de desembre de 2016, amb motiu del 10è aniversari de la Convenció, la Comissió de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona va fer una declaració institucional en la que, entre altres, va manifestar que l'Ajuntament de Barcelona continuava compromesa a impulsar els Drets de les Persones amb Discapacitats recollits a la Convenció de Nacions Unides.

1.2 L'objectiu de l'IMPD és informar i sensibilitzar

Una de les funcions de l'IMPD, tal com queda explicat [als seus Estatuts](#), aprovats pel Plenari del Consell Municipal de l'Ajuntament de Barcelona el 14 d'octubre de 2005 és *l'establiment de mecanismes per a la informació i la sensibilització del públic, dirigits a difondre la realitat de les persones amb discapacitat, els mitjans disponibles i els objectius assolits o per aconseguir per*



tal d'apropar la Comunitat i les Administracions públiques a aquesta realitat, propiciant canvis positius en les seves idees i actituds al respecte.

1.3 L'existència d'un Pla estratègic de Comunicació Digital i guies de comunicació digital

El [Pla Estratègic de Comunicació Digital de l'Ajuntament de Barcelona](#), dona indicacions *per millorar qualitativa i quantitativament els serveis mitjançant la reducció de canals alhora que s'incrementa l'impacte comunicatiu i l'eficiència de les accions impulsades per l'Ajuntament des de tots els departaments d'àrees, districtes i organismes adscrits*. En el Pla estratègic es defineixen objectius pels diferents canals:

Canal web:

- Desenvolupar webs temàtiques de ciutat on estiguin tots els serveis i continguts d'un àmbit reconegut per la ciutadania
- Referenciar totes les webs corporatives al web de l'àrea
- Agrupar tots els equipaments de cada tipus en webs paraigües
- Desenvolupar mòduls de serveis transversals que es puguin actualitzar centralitzadament i segmentar a cada web temàtic o corporatiu (tràmits, participació, notícies...)
- Integrar els continguts de webs de projectes i esdeveniments en webs estructurals un cop s'hagin acabat les campanyes
- Arxivar i esborrar webs i continguts obsolets

Xarxes socials:

- Potenciar els canals que ja tenen consolidades audiències potents o molt ben segmentades
- Consolidar i mantenir les relacions amb comunitats per compartir i ampliar continguts i serveis
- Explicar bé a la ciutadania cada canal i la relació entre ells
- Mantenir i produir materials de qualitat per a xarxes i coordinar la publicació dels canals que tenen relació entre ells
- Tancar o agrupar els canals que no assoleixen indicadors adequats

Butlletins electrònics

- Analitzar cada butlletí en termes de públics, objectius i comunitats a les quals es dirigeix
- Repensar com agrupar continguts per guanyar impacte i amplificar missatges per a cada públic



- Reorganitzar els enviaments i integrar-los en una estratègia i una eina comuna
- Repensar canals i incloure la missatgeria mòbil de forma corporativa
- Generar indicadors que permetin prendre decisions i millorar l'impacte

Pel altra banda, [la circular núm. 1115/18, estableix els criteris corporatius de comunicació digital de l'Ajuntament de Barcelona](#) que té com a objecte reduir i racionalitzar el nombre i l'ús dels canals digitals de manera que es millori l'impacte d'una forma sostenible i adequada als objectius de la institució i al mateix temps, establir els criteris corporatius de comunicació que han de complir tots els canals digitals de la corporació.

Per últim, la Direcció de Comunicació digital defineix uns criteris mínims de qualitat alhora de posar en marxa i/o mantenir una iniciativa de comunicació digital dins la corporació a fi de garantir-ne la qualitat, la consistència i l'homogeneïtat. Per això ha elaborat [diferents guies de comunicació digital](#), entre elles guies d'estil per a webs, de publicació a xarxes socials i de creació i enviament de butlletins.

1.4 L'existència de sistemes de comunicació en línia propis

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat és un organisme autònom de l'Ajuntament de Barcelona, que té com a objectiu vetllar perquè Barcelona sigui una ciutat plenament accessible i inclusiva on tothom hi pugui viure en igualtat de condicions i de manera autònoma. Les línies de treball de l'IMPD s'orienten, per una banda, cap a la prestació de serveis i, per l'altre, cap a la promoció de projectes i programes que fomenten la vida independent i la inclusió de les persones amb diversitat funcional en qualsevol àmbit de la vida. I això ho fa conjuntament i de forma participativa amb les persones amb discapacitat i les entitats que treballen en l'àmbit de la ciutat i també amb els departaments i districtes de l'Ajuntament.

Per poder donar compliment a l'article 8 de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, així com a la funció d'informar i sensibilitzar especificada als estatuts de l'IMPD, en aquests moments, disposa de:

- Una pàgina web en català i en castellà: barcelona.cat/accessible

La pàgina web conté informació de caràcter més estàtica dels serveis, projectes, activitats, documentació i tràmits i informació dinàmica en els



apartats de Destaquem i actualitat. També inclou la microsite del servei municipal del Banc del Moviment, xarxa solidària de productes de suport.

- Un compte a la xarxa social de Twitter: @BCN_accessible

Es publiquen tuits diaris sobre serveis, projectes, activitats i productes propis i d'aquells cocreats amb districtes, departaments i entitats i, també, de l'Ajuntament de Barcelona. També es retuïten tuits d'altres departaments i districtes de l'Ajuntament que de manera directe o tangencial poden interessar al nostre públic destinatari.

- Un butlletí electrònic en dos idiomes (català i castellà)

En aquests moments inclou una notícia destacada i 4 notícies més prèviament publicades a la nostra pàgina web. El disseny pot variar i incloure altres apartats. [Enllaç de subscripció.](#)

Objectius generals de les plataformes de comunicació en línia:

- Informar dels serveis, projectes i programes propis de l'IMPD o d'aquells creats o realitzats conjuntament amb altres departaments o districtes de l'Ajuntament de Barcelona o entitats del sector.
- Sensibilitzar a la ciutadania sobre el valor de la diversitat i la importància de garantir els drets de les persones amb discapacitat.
- Crear una imatge responsable de la discapacitat, respectuosa amb la diversitat i que afavoreixi la conscienciació i la inclusió social del col·lectiu, formar en els valors de l'accessibilitat, la inclusió i la diversitat i crear opinió positiva i favorable entre la ciutadania.
- Visibilitzar el compromís de l'IMPD i de l'Ajuntament amb el col·lectiu de persones amb discapacitat o diversitat funcional.
- Promoure la marca Barcelona accessible i inclusiva

Requeriments a seguir per assolir aquests objectius:

- Posant al centre la persona i estant al servei de la ciutadania
- Transmetent [els valors exposats de l'IMPD](#) i [els principis de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat](#)
- Promovent el tracte respectuós vers el col·lectiu
- Oferint una informació actualitzada, transparent i atractiva dels serveis, activitats, programes i accions de govern
- Seguint criteris d'accessibilitat comunicativa i llenguatge inclusiu



- Tenint en compte [el Pla Estratègic de Comunicació Digital de l'Ajuntament](#), així com qualsevol normativa o indicació posterior relativa a l'àmbit d'actuació de l'Ajuntament o de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, [les normatives i les guies així com les últimes tendències en comunicació](#)
- Respectant [la normativa gràfica i la imatge corporativa de l'Ajuntament i de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat](#).
- Garantint el compliment de la normativa lingüística i ortogràfica de cada idioma que es faci servir.
- En coordinació permanent amb el departament de Comunicació de l'IMPD i, quan s'escaigui, amb l'Àrea de Drets Social, Justícia Global, Cooperació i LGTBI i de l'Ajuntament, així com amb els equips tècnics competents.

CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del present contracte la contractació d'un servei de gestió i manteniment de l'estratègia comunicativa en línia de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de l'Ajuntament de Barcelona.

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ I OBJECTIUS DEL SERVEI

El servei de gestió i manteniment de l'estratègia comunicativa en línia de l'IMPD es concreta en:

- El servei principal especialitzat de creació, gestió i manteniment de continguts de les pàgines web, de les xarxes socials i dels butlletins electrònics, els que existeixen actualment i els que es creïn mentre duri el contracte.
- El servei especialitzat complementari de producció de material gràfic per reforçar l'estratègia comunicativa en línia de l'IMPD.
- El servei especialitzat complementari de redacció d'articles i/o reportatges en profunditat de les temàtiques que tracta l'IMPD.

Aquests serveis donaran suport a l'IMPD, en l'àmbit de la comunicació, i hauran de ser prestats d'acord amb els requeriments i els objectius generals descrits a la clàusula 1.4 d'aquest plec i amb aquests objectius específics:

- Informar de forma eficaç i eficient els serveis, projectes i activitats de l'IMPD i fidelitzar-ne els públics.



- Incrementar la capacitat comunicativa de les plataformes en línia de l'IMPD i generar noves oportunitats de difusió i comunicació de la marca Barcelona accessible i inclusiva.
- Augmentar les comunitats de seguidors/es i d'interaccions (Twitter), de persones visitants (web) i de subscriptors, lectors i de la taxa de clics (butlletí electrònic).
- Difondre la tasca de l'IMPD i de l'Ajuntament per a la promoció dels drets de les persones amb discapacitat, així com els valors corporatius.
- Fomentar una imatge respectuosa i amigable envers el col·lectiu de persones amb discapacitat
- Donar a conèixer i visibilitzar els projectes més innovadors i/o de més impacte per a la millora de la qualitat de vida i el foment de la vida independent de les persones amb discapacitat, així com els esdeveniments i actes més estratègics, a nivell local, autonòmic, estatal i internacional. Així com els treballs de recerca i coneixement. En definitiva, aquelles accions i projectes que consoliden i enforteixen la marca Barcelona accessible.

CLÀUSULA 4. TASQUES DE L'ADJUDICATARI

Les tasques objecte d'aquest contracte han d'estar dutes a terme sota els requeriments, principis i valors que s'estableixen en aquest plec i regides pels criteris establerts a les guies, plans i normatives de la clàusula 1:

4.1 Tasques de coordinació executiva i tècnica

Ens referim a aquelles tasques de seguiment, coordinació i avaluació que haurà de desenvolupar l'empresa adjudicatària per garantir la qualitat del servei i la millora continua:

4.1.1 Coordinació i seguiment

Les tasques principals de coordinació i seguiment:

- Mantenir un mínim de tres reunions anuals de planificació i avaluació del servei amb la persona responsable de Comunicació.
- Fer el seguiment de les incidències o queixes relatives al desenvolupament del servei objecte del contracte



- Resoldre les incidències i donar resposta a les queixes amb la màxima celeritat possible i de manera coordinada i consensuada amb la persona responsable de Comunicació de l'IMPD
- Detectar àrees de millora i elaborar propostes que millorin l'execució del servei i reportar-les a la persona responsable de Comunicació de l'IMPD
- Facilitar un canal i un sistema de comunicació permanent, àgil i fluid entre el personal de l'empresa a qui se li assignin les tasques de coordinació executiva i tècnica i la persona responsable de Comunicació de l'IMPD.

4.1.2 Elaboració de documentació

Aquesta documentació s'elaborarà durant la vigència del contracte i té com a objectiu la planificació, l'avaluació i la millora del servei principal objecte del contracte:

- Document d'anàlisi inicial de l'estratègia comunicativa en línia de l'IMPD i propostes de millora justificades que conclogui el nivell d'efectivitat de l'estratègia comunicativa en línia existent i proposi un pla de millora, conjuntament amb la responsable de Comunicació de l'IMPD, a presentar, com a molt tard, la última setmana del primer trimestre a comptar des de l'inici d'execució del contracte. El document haurà de contenir un anàlisi dels indicadors d'avaluació existents i, si s'escau, una proposta de nous que valorin amb més eficàcia l'impacte de l'estratègia comunicativa de l'IMPD, així com, la proposta d'una eina per a la seva recollida, si és necessari.
- Informe semestral d'activitat segons indicacions de Comunicació de l'IMPD, a presentar, com a molt tard, la última setmana del sisè mes a comptar des de l'inici d'execució del contracte.
- Memòria anual d'activitat segons indicacions de Comunicació de l'IMPD, a presentar com a molt tard el 15 de gener de l'any següent a l'inici d'execució del contracte.
- Manual de comunicació propi de l'IMPD, conjuntament amb la persona responsable de Comunicació de l'IMPD, que aglutini els missatges, les metodologies, els procediments, els protocols i els circuits de gestió i



manteniment de la web, de la compte de Twitter i del butlletí electrònic, així com d'altres suports a la difusió.

4.2 Tasques del servei especialitzat principal de creació, gestió i manteniment dels continguts dels canals de comunicació en línia de l'IMPD

4.2.1 Tasques generals

- Cercar, diàriament, informació rellevant de l'àmbit de la discapacitat, l'accessibilitat i la inclusió social a través de fonts autoritzades en el tema i reportar-ne el resultat a la persona responsable de Comunicació de l'IMPD.
- Dissenyar i planificar les campanyes de comunicació en línia pròpies de l'IMPD en coordinació amb la persona responsable de Comunicació.
- Detectar noves oportunitats de difusió de la marca Barcelona accessible i reportar-ne periòdicament el resultat, segons indicacions de la persona responsable de Comunicació de l'IMPD.
- Identificar noves tendències en comunicació i aplicar canvis de millora, previ consens amb la persona responsable de Comunicació de l'IMPD.
- Dissenyar i mantenir actualitzada una base de dades de registre de mitjans de comunicació, aliances i influencers de diferents xarxes socials.
- Coordinar-se amb la persona responsable de Comunicació de l'IMPD cada quinze dies, presencialment o a través d'eines de comunicació en línia i, quan s'escaigui, amb l'Àrea de Drets Social, Justícia Global, Cooperació i LGTBI i de l'Ajuntament, així com amb els equips tècnics competents. Aquesta periodicitat pot variar segons les necessitats del servei.

Excepcionalment es podria haver de fer:

- ✓ El seguiment en directe d'actes o esdeveniments a xarxes socials, dins i fora de l'horari establert a la clàusula 5. Es durà a terme en aquells casos en els que l'acte o esdeveniment es consideri estratègic per l'organització o inclogui elements d'innovació o d'impacte mediàtic.
- ✓ Desenvolupament de les tasques descrites en els punts 4.2.3 a 4.2.5 fora de l'horari establert a la clàusula 5. Es duran a terme en aquells casos que es necessiti una comunicació urgent, és a dir, la transmissió d'un esdeveniment, una notícia o un avís, que interessa que arribi al públic destinatari amb el menor temps possible o quan sigui necessària una resposta immediata davant d'una situació de crisi.



4.2.2 Criteris comuns per a la publicació als canals de comunicació en línia de l'IMPD

Es publicaran notícies i tuits de:

- Serveis, productes, projectes i activitats pròpies de l'IMPD.
- Campanyes municipals rellevants o que es facin ressò del nostre àmbit temàtic (publicació pròpia o compartida, tuit propi o tuit/retuit de la biblioteca de tuits de Hootsuite).
- Serveis, productes, projectes i activitats desenvolupades conjuntament amb altres departaments, districtes, entitats o altres agents socials.
- Projectes o campanyes d'altres als que l'Ajuntament dona suport a la difusió.

4.2.3 Tasques en relació amb la creació, gestió i manteniment dels continguts del web de Barcelona accessible

- ✓ Verificar diàriament el correcte funcionament dels mòduls, dels enllaços, dels vídeos, entre altres, de la pàgina web, així com la vigència de les publicacions, detectar errors i resoldre'ls o reportar-los al servei tècnic.
- ✓ Monitoritzar diàriament les xarxes i les webs municipals per detectar continguts que puguin ser compartits.
- ✓ Detectar diàriament continguts propis que poden ser compartits per altres departaments o districtes.
- ✓ Redactar i publicar com a mínim dues notícies per setmana a l'apartat 'Actualitat' de la web, pròpies i/o compartides, a través del gestor de notícies Wordpress
- ✓ Revisar periòdicament, reordenar i publicar nous continguts al Destaquem
- ✓ Revisar periòdicament l'apartat de guia de recursos, actualitzar continguts i proposar-ne de nous.
- ✓ Revisar periòdicament, actualitzar continguts i redactar-ne de nous per la resta d'apartats de la web.
- ✓ Canviar recursos gràfics de la web, de la portada o de la resta de pàgines.
- ✓ Actualitzar i reordenar els documents que es generin o relacionin amb l'àmbit temàtic de la web i publicar-los al repositori documental corresponent.
- ✓ Altres accions que siguin necessàries pel bon funcionament del web de Barcelona accessible.



Les tasques es realitzaran a les dues versions del web de Barcelona accessible, catalana i castellana, a les microsites incloses dins del web i en relació amb tots els webs i microsites que es creïn durant el període d'execució del contracte.

4.2.4 Tasques en relació amb la creació, gestió i manteniment dels continguts a la compte de Twitter @BCN_Accessible

- ✓ Verificar diàriament el correcte funcionament de la xarxa, així com la vigència de les publicacions, detectar errors o incidències i resoldre-les o reportar-les al servei tècnic.
- ✓ Escoltar activament les mencions, les etiquetes, els likes, els comentaris i les consultes i donar-hi resposta, sempre amb el previ consens de Comunicació de l'IMPD i segons els protocols i els criteris indicats per la Gerència de l'IMPD i la Direcció de Comunicació.
- ✓ Monitoritzar diàriament les comptes de Twitter municipals per detectar continguts amb els quals es podria interaccionar a través de quote o retuit.
- ✓ Publicar un mínim de 3 tuits diaris que han d'incloure imatge, vídeo o altra material gràfic propi o d'altres (lliures de drets o amb permís d'ús), enllaç a la web de Barcelona accessible (preferentment), etiquetes, mencions i emoticones. Es publicaran en les franges horàries de més activitat del mitjà, sempre que sigui possible. Els tuits es publicaran en català. Es poden fer versions en altres idiomes de manera excepcional.
- ✓ Interaccionar (quote, retuit, like) amb la comunitat d'actors que tinguin alguna relació institucional o temàtica amb l'acció que estem comunicant amb el previ consens de Comunicació de l'IMPD i segons els protocols i els criteris indicats per la Direcció de Comunicació.
- ✓ Programar tuits, de servei i de productes, projectes i documents de forma coherent.
- ✓ Revisar la comunitat de seguidors/res de Twitter i dissenyar estratègies per augmentar-ne el nombre.
- ✓ Revisar i actualitzar la biblioteca de tuits pròpia de l'IMPD.
- ✓ Revisar les biblioteques de Hootsuite de l'equip de xarxes de l'Ajuntament de Barcelona per valorar-ne la seva publicació.
- ✓ Elaborar fils de tuit per comunicar productes, actes, projectes, activitats o serveis quan sigui necessari elaborar una narrativa.
- ✓ Altres accions que siguin necessàries pel bon funcionament de la compte de Twitter @BCN_Accessible.



Les tasques es realitzaran a la compte de Twitter @BCN_accessible i en relació amb totes aquelles comptes a xarxes socials que es creïn durant el període d'execució del contracte.

4.2.5 Tasques en relació amb la creació, gestió i manteniment dels continguts del butlletí electrònic de Barcelona accessible

- ✓ Proposar els continguts dels butlletins a enviar
- ✓ Redactar els continguts i maquetar-los
- ✓ Enviar com a mínim un butlletí cada dos mesos, en català i en castellà. Es poden fer enviaments extraordinaris en funció de les necessitats comunicatives i, sobretot, quan hi hagi alguna campanya de comunicació rellevant.
- ✓ Detectar errors en el funcionament dels enviaments i resoldre'ls o reportar-los al servei tècnic.
- ✓ Aplicar els canvis en les plantilles d'enviament i en els missatges de subscripció que indiquin des de l'equip tècnic.
- ✓ Altres accions necessàries pel bon funcionament del butlletí i del sistema d'enviament.

Les tasques es realitzaran als butlletins en català i en castellà de Barcelona Accessible i en relació a altres butlletins que es creïn durant el període d'execució del contracte.

4.3 Tasques del servei especialitzat complementari de producció de material gràfic i/o visual per contribuir a reforçar l'estratègia comunicativa en línia de l'IMPD, que es concreta amb:

- ✓ Conceptualitzar infografies, baners, gifs, memes i altres recursos visuals.
- ✓ Dissenyar una peça mensual, com a mínim, seguint els criteris de normativa gràfica i d'accessibilitat i les indicacions de la persona responsable de Comunicació de l'IMPD.
- ✓ Coordinar-se amb la persona responsable de Comunicació de l'IMPD, mensualment. Aquesta periodicitat pot variar segons les necessitats del servei.
- ✓ Coordinar-se, si s'escau, amb el personal assignat a l'execució del servei principal objecte del contracte.



4.4 Tasques del servei especialitzat complementari de redacció d'articles i/o reportatges en profunditat de les temàtiques que tracta l'IMPD, que es concreta en:

- ✓ Detectar noves oportunitats de difusió de la marca Barcelona accessible i fer, com a mínim, la proposta de dos articles o reportatges en profunditat anuals. L'encàrrec de redacció d'articles o reportatges pot venir també de la persona responsable de Comunicació de l'IMPD.
- ✓ Redactar un mínim de 2 articles o reportatges en profunditat anuals que contribueixin a donar a conèixer els projectes més innovadors i de més impacte, així com els treballs de recerca i coneixement, en algun mitjà de comunicació generalista o especialitzat, online o offline. Els articles o reportatges seran en català, castellà, anglès o algun altre idioma europeu.
- ✓ Lliurar els textos corregits de català, castellà, anglès o francès. La correcció i traducció de textos la realitzarà personal qualificat i format per fer la tasca. L'empresa adjudicatària es compromet a garantir la correcció ortogràfica i gramatical dels textos i de les traduccions.
- ✓ Coordinar-se amb la persona responsable de Comunicació de l'IMPD, dues vegades a l'any. Aquesta periodicitat pot variar segons les necessitats del servei.
- ✓ Coordinar-se, si s'escau, amb el personal assignat a l'execució del servei principal objecte del contracte.

CLAUSULA 5. PERSONAL I CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de garantir, en tot moment, l'equip humà necessari per a la realització dels serveis descrits a les clàusules 2, 3 i 4.

Un cop adjudicat el contracte, si les persones responsables de l'execució de cada servei, no compleixen el perfil requerit i/o no disposen de les competències descrites o bé no exerceixen correctament les tasques assignades, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar la opció de substituir-la o substituir-les per unes altres, amb la màxima rapidesa i sense cost addicional.

Per tal de garantir el desenvolupament correcte i amb qualitat dels serveis desenvolupats es detallen a continuació el perfil, les competències i el volum d'hores de servei en cada cas:



5.1 Servei principal especialitzat de creació, gestió i manteniment de continguts de les pàgines web, de les xarxes socials i dels butlletins electrònics:

En aquest servei es precisa un volum estimat de **960 hores anuals**, amb una distribució preferent de 20 hores a la setmana.

Aquestes hores estaran executades amb una distribució que garanteixi el servei durant tots els dies laborables de la setmana, de dilluns a divendres, durant la franja horària de 9 a 18 hores. El servei es mantindrà actiu durant tots els mesos de l'any.

El perfil requerit per l'adequada execució del mateix és el d'un/a professional format/da en estudis vinculats a les ciències de la comunicació, perfil i experiència de community manager; és a dir, en el disseny i planificació d'estratègies de comunicació en línia, en la construcció, administració i dinamització de comunitats en línia, en la gestió de la identitat i la imatge de marca i en l'atenció al públic en línia.

Pel correcte desenvolupament de les tasques descrites a la clàusula 4, es requereix que disposi de les següents competències: capacitat resolutiva, iniciativa, flexibilitat i creativitat, rigor i organització, empatia i escolta activa, habilitats comunicatives i de treball en equip, capacitat d'anàlisi i d'avaluació, capacitat d'aprenentatge. També es requereixen coneixements en redacció de textos per webs i xarxes socials, eines de gestió de xarxes socials i en sistemes d'anàlisi, avaluació i elaboració d'informes.

5.2 Servei especialitzat complementari de producció de material gràfic i/o visual per contribuir a reforçar l'estratègia comunicativa en línia de l'IMPD.

En aquest servei es precisa un volum estimat de **60 hores anuals**.

Aquestes hores estaran executades amb una distribució de 5 hores mensuals de tal manera que es garanteixi el servei durant tots els mesos de l'any.

El perfil requerit per l'adequada execució del mateix és el d'un/a professional dissenyador gràfic.



Pel correcte desenvolupament de les tasques descrites, es requereix que disposi de les competències professionals: capacitat resolutiva i creativitat, habilitats comunicatives i treball en equip, domini de les eines tecnològiques i coneixement de l'entorn, capacitat d'aprenentatge, flexibilitat i dinamisme.

5.3 Tasques del servei especialitzat complementari de redacció d'articles i/o reportatges en profunditat de les temàtiques que tracta l'IMPD

En aquest servei es precisa un volum estimat de **100 hores anuals**.

Aquestes hores estaran executades amb una distribució preferent d'unes 50 hores cada semestre. Amb tot, la distribució dependrà del moment en què apareguin, es detectin o es creïn les oportunitats de publicació.

El perfil requerit per l'adequada implementació del mateix és el d'un/una professional amb Grau en Periodisme o anàleg.

Pel correcte desenvolupament de les tasques descrites, es requereix que disposi de les competències, habilitats o qualitats professionals: redacció de textos, ètica professional, capacitat d'anàlisi i creativitat, rigor i organització, habilitats de comunicació i treball en equip, coneixement de l'entorn.

CLAUSULA 6. AVALUACIÓ, SEGUIMENT I CONTROL

Les tasques de coordinació executiva i tècnica, descrites a la clàusula 4.1, precisen un volum estimat de **96 hores anuals**.

Aquestes hores estaran executades amb una distribució coherent amb els cicles de planificació i avaluació del servei principal objecte del contracte. També s'executaran a petició de la persona responsable de Comunicació de l'IMPD. Les hores no esgotades del servei de coordinació executiva i tècnica passaran a formar part de les bossa d'hores del servei principal objecte del contracte.

Les tasques descrites a la clàusula 4.1 poden ser desenvolupades pel personal de l'empresa assignat a l'execució del servei principal del contracte, que haurà de tenir el següent perfil competencial: capacitats d'organització, visió estratègica, comunicació, empatia i treball en equip, orientat al client i enfocat



en l'assoliment d'objectius, capacitat resolutiva i amb coneixements sobre sistemes de gestió de la informació, així com capacitat d'anàlisi i d'avaluació i coneixements en redacció de textos i elaboració d'informes i memòries.

L'empresa adjudicatària s'obliga a aportar tota la informació i documentació que es requereixi per tal de garantir el seguiment i l'avaluació del contracte quan l'IMPD ho determini.

Les persones que es designin per a executar la prestació objecte del contracte hauran de ser estables i no es podran fer canvis a no ser que hi hagi una causa de força major o un incompliment de l'objecte a prestar.

CLÀUSULA 7. BENS I ESPAIS

En aquest contracte no es preveu la cessió de bens i espais.

CLÀUSULA 8. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS.

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat és el propietari de la informació, productes, eines i serveis que es generin en el desenvolupament del present contracte.

L'IMPD podrà exigir la finalització del contracte d'acord amb les clàusules de resolució de contracte que s'estableixin al Plec de Condicions Administratives Particulars.

Si es torna a convocar un nou procediment obert per a la gestió d'aquest servei un cop finalitzat el present contracte i, si és el cas, la corresponent pròrroga, i en el cas que es doni la circumstància que l'adjudicació del nou contracte s'efectua a una altra empresa diferent de la que havia estat adjudicatària fins aquell moment, o el propi IMPD n'assumeix la gestió de forma directa, el contractista que finalitzi el contracte i la nova empresa adjudicatària o el propi IMPD realitzaran un traspàs de tota la informació que s'hagi generat en el temps de desenvolupament del contracte, del funcionament i organització dels serveis en el termini de quinze dies previs a l'inici de la nova prestació.



**Ajuntament
de Barcelona**

Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat
Departament de comunicació

El Departament de Comunicació de L'IMPD supervisarà i ordenarà aquest traspàs d'informació per tal que s'efectuï correctament.

Barcelona,

Anna Noguer Bardia
Responsable de Comunicació
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat