

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
CONTRACTE DE SERVEIS DE GESTIÓ I MEDIACIÓ DEL PROGRAMA APROPA CULTURA A LA
CIUTAT DE BARCELONA,
AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
CONTRACTE DE SERVEIS DE GESTIÓ I MEDIACIÓ DEL PROGRAMA APROPA CULTURA
A LA CIUTAT DE BARCELONA
AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

1. Objecte del contracte

El present contracte té per objecte regular les condicions d'execució dels **serveis de gestió i mediació d'Apropa Cultura** entre els museus, teatres, auditoris, festivals i espais emblemàtics de la ciutat de BARCELONA i les entitats socials i Serveis Socials i de la salut de la ciutat. Els objectius són, d'una part, la dinamització de tot el teixit social –entitats i serveis socials de la província- per a fomentar les sortides culturals de les persones en situació de vulnerabilitat, i d'altra part, l'adhesió de nous teatres, auditoris, festivals, museus, espais singulars, entitats socials i serveis socials al programa Apropa Cultura, a través del programa Apropa Cultura www.apropacultura.cat

Amb caràcter general i a mode de resum, les tasques a desenvolupar són les relatives a la mediació, dinamització, formació, gestions i visites comercials amb el conjunt dels equips directius i tècnics dels programadors culturals i de les entitats socials així com també de les àrees de Cultura i Serveis Socials de la Ciutat de BARCELONA, sempre en coordinació amb els serveis centrals d'Apropa Cultura.

Els serveis s'executaran sempre en coordinació amb les directrius de l'Apropa Cultura, programa gestionat des del Consorci de l'Auditori i l'Orquestra (d'ara endavant, el Consorci).

2. Antecedents

El Consorci va crear el programa socioeducatiu APROPA CULTURA amb l'objectiu de facilitar a les persones en risc d'exclusió social o amb discapacitat de tota Catalunya l'accés a la programació cultural.

Apropa Cultura s'adreça a entitats i centres socials que treballen amb persones en situació de vulnerabilitat o de l'àmbit de la discapacitat dels següents àmbits: persones amb discapacitat intel·lectual; persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental; persones amb discapacitat física en situació d'exclusió social; gent gran (residències, centres de dia, programes de combatre l'aïllament, programes d'inclusió social); persones en situació de privació de llibertat; persones migrades (programes d'acollida i d'inclusió social); Infància i adolescència (CRAES i centres oberts); persones en situació de sense llar; persones amb addiccions; dones en situació de vulnerabilitat.

Apropa Cultura també s'adreça a altres entitats socials i de l'àmbit de la salut com: persones amb discapacitat sensorial, centres especials de treball, associacions de malalties cròniques, associacions de familiars lligades a síndrome o malalties i habitatges amb gent gran.

Les entitats socials estan condicionades per horari i disponibilitat d'acompanyants, és per això que es procura incloure tota la programació de temporada, la programació en cap de setmana i entre setmana en horari escolar (educativa) i els espectacles familiars, per tal d'adaptar millor els horaris dels espectacles a la disponibilitat del centre social.

A data d'avui hi col·laboren més de 150 teatres, auditoris, festivals i museus d'arreu de Catalunya i més de 2.000 entitats i serveis socials.

Els equipaments culturals, a través d'Apropa Cultura, ofereixen un mínim del 2% de les localitats de les seves activitats a un preu molt reduït per persona a col·lectius en risc d'exclusió social o amb discapacitat

(Tarifa Apropa) i algunes localitats a un preu no superior a 10€ per altres col·lectius socials i de l'àmbit de la salut (Tarifa Reduïda).

Dins l'APROPA CULTURA es realitza el curs "Educa amb l'Art": formacions artístiques adreçades a professionals de l'Acció social i educativa. El curs s'organitza cada temporada en col·laboració amb els Serveis Educatius dels equipaments culturals que formen part de la xarxa. L'objectiu és formar en arts als professionals que treballen amb usuaris i afavorir la presència de les arts a la vida quotidiana de les persones usuàries de les entitats socials.

APROPA CULTURA organitza periòdicament, a més a més, les "Jornades d'accessibilitat i Diversitat": formacions adreçades al personal dels equipaments culturals amb l'objectiu de conèixer amb més profunditat la realitat dels col·lectius socials per tal de poder oferir el millor servei possible.

I per últim, s'organitza una roda de premsa amb una campanya de comunicació anual amb presència a múltiples mitjans de comunicació de prestigi. A la campanya es visualitza la tasca d'APROPA CULTURA així com de cadascun dels promotors que en formen part.

3. Objectius

Tal com s'ha explicat, APROPA CULTURA, al llarg de 15 anys, ha anat obrint les portes de teatres, auditoris, festivals, museus i espais emblemàtics per fer accessible la seva programació habitual a persones de col·lectius que tradicionalment han estat exclosos de la programació cultural. Alhora, s'ha ajudat als programadors culturals a crear noves propostes culturals per adequar-se a les necessitats d'aquelles persones que, per les seves circumstàncies específiques, no poden gaudir de la cultura en els horaris, espais o continguts habituals.

Apropa Cultura al Consorci se n'ocupa de les tasques fonamentals i necessàries a nivell general, com les formacions, materials comuns, creació de campanyes, desenvolupament de l'eina informàtica i actualització del web, premsa, xarxes, realització de jornades socials i de cultura, actualització de les dades, i relacions institucionals. La contractació del servei extern de mediador es focalitzarà en el control sobre l'oferta de programadors mitjans i petits de la ciutat de Barcelona i de la dinamització de les entitats socials per a formats específics que demanen accions directes amb els públics per garantir que s'omplen les activitats dissenyades per a ells.

Després dels resultats satisfactoris dels serveis prestats pels mediadors de Girona, Tarragona, Lleida i província de Barcelona pensem que la ciutat de Barcelona, pel seu volum d'oferta i població social, necessita el mateix tracte i serveis per promoure l'accés a la cultura en aquest territori sense oblidar les iniciatives de proximitat de programadors actius a barris específics de Barcelona.

Un dels objectius del contracte consisteix en estendre el programa APROPA CULTURA i ampliar les possibilitats a programadors de barri i sobretot tenir un seguiment més proper i acurat de tota l'oferta cultural de la ciutat de Barcelona oferint suport als programadors culturals per garantir la disposició de l'oferta cultural al web d'Apropa Cultura.

Un segon objectiu és potenciar les propostes específiques per a públics Apropa Cultura en horari matinal, i per tant garantir no només que s'ampliï aquesta franja horària amb oferta cultural, sinó també portar la dinamització de públics per a donar resposta a la mateixa.

La necessitat de continuar construint ponts entre la vessant social i la cultura donada la gran dimensió de la ciutat de Barcelona, i el gran nombre de programadors i entitats justifica la necessitat del servei.

4. Abast del servei i condicions d'execució

S'haurà d'acreditar:

- Tenir experiència en el treball de seguiment i mediació entre entitats socials o centres escolars i espais culturals mínim al llarg 2 anys.
- Tenir experiència en treball i coordinació per objectius.
- Tenir coneixements d'informàtica del paquet office (excell, power point, word), enviament massiu d'informacions i publicitat online.

Els serveis, per ordre d'importància i dedicació, comprenen com a mínim les tasques i fases següents

1. Presentació del Programa APROPA CULTURA a les entitats i serveis socials per a la seva adhesió.

- Identificar i connectar amb els interlocutors de serveis socials i de les entitats socials de la ciutat.
- Fer entrevistes per a la presentació del programa Apropa Cultura, així com l'enviament de material Apropa per a donar a conèixer les possibilitats del programa a la ciutat.
- Afavorir el seu registre al programa, resolució dels dubtes i formació per a fer reserves de sortides culturals a partir de la plataforma Apropa Cultura.
- Validar el centre social nou dins la plataforma Apropa Cultura, seguint els criteris oficials de condicions per pertànyer al programa i aconsellar una primera sortida de forma personalitzada.
- Ser el referent APROPA CULTURA i contacte estable amb l'àrea de serveis socials de la ciutat.
- Apropa Cultura disposa de materials corporatius que es faran servir per a totes les seves gestions, si bé es poden personalitzar amb informació i fotografies de la ciutat.

2. Atenció telefònica i via correu electrònic per a la resolució de dubtes i incidències relatives al programa Apropa Cultura.

Disposar d'un número de telèfon amb horari diürn d'atenció telefònica amb almenys una tarda disponible a la setmana. I donar resposta per correu electrònic en un termini màxim de 48 hores en dies laborables tant a les entitats socials com a les entitats culturals.

3. Manteniment i actualització de la BBDD de les entitats socials.

- Actualitzar les dades de les persones i càrrecs que canvien i que, per tant, retornen els seus correus. Trucada telefònica, actualització de les dades, explicació de com fer una reserva si s'escau quan hi ha hagut canvis. (administració)

4. Acompanyament als serveis i entitats socials per afavorir les sortides culturals a través d'APROPA CULTURA.

- Conèixer i recopilar les necessitats de les entitats i dels serveis socials i de la salut per accedir a la cultura i proposar i generar solucions a partir dels programadors culturals.

5. Dinamització de sortides culturals a partir de l'anàlisi i seguiment de les vendes.

- Fer servir les eines d'anàlisi de vendes i informes d'APROPA CULTURA per a fer un diagnòstic de la situació.
- Disseny i enviament de newsletters quinzenals en el format de les plantilles d'APROPA CULTURA a les entitats socials segmentant segons ubicacions i horaris d'oci o oferta d'equipaments per difondre i estimular les sortides culturals del territori o les propostes de formació. Es farà servir els formats de correus electrònics i plantilles APROPA CULTURA.
- Assignació d'autocars en funció de les necessitats de mobilitat i situació de risc d'exclusió dels centres socials, per afavorir les sortides culturals. Gestió entre les entitats i empresa d'autocars i registre de les sortides en un full compartit.

6. Promoure noves adhesions de programadors culturals públics i privats.

- Identificar i contactar les direccions de l'oferta cultural d'interès pels usuaris de les entitats i serveis socials i fer visites comercials i reunions compartint tot el material i experiència d'APROPA CULTURA.
- Gestió/tramitació de l'adhesió al programa Apropa Cultura. (administració)

7. Formació i acompanyament a les primeres experiències amb APROPA CULTURA.

- Formacions als programadors per a que els seus coordinadors culturals coneguin la plataforma Apropa Cultura i puguin publicar la seva programació, tramitar de sol·licituds, etc.
- Coordinació/formació en diversitat i accessibilitat al personal de cultura d'equipaments escènics i museístics per atendre els diferents grups socials.
- Coordinació d'entitats socials per a proves pilot. Trobar grups socials "amics" per fer les primeres visites / prova per a museus i espais emblemàtics que comencen a treballar amb la diversitat.

8. Acompanyament als programadors culturals del territori adherits a APROPA CULTURA per fomentar la seva participació.

- Supervisió de les publicacions de l'oferta cultural dels programadors a la plataforma Apropa Cultura, que ho facin de la forma adequada, incloent el màxim de programació. (administració)
- Atendre directament els dubtes o incidències dels coordinadors Apropa Cultura de cada programador. (administració)
- Interlocució amb les Direccions Generals de la Generalitat de Cultura.

9. Dinamitzador de Noves propostes culturals pels programadors culturals existents.

- Adaptació i implementació en les activitats i propostes específiques ja existents al programa APROPA CULTURA a les condicions i necessitats pròpies del programador cultural (el Museu s'Apropa, el Matí d'Orquestra...).
- Organitzar, com a mínim 2 cops l'any, sessions de presentació de la programació cultural del sector social i cultural

10.- Gestió de la plataforma Apropa Cultura. Front-end i Back-end.

- Redactar i publicar notícies i destacats de propostes culturals a la home Apropa (web Apropa, Front-end).
- Gestió d'incidències, comentaris de valoració de les activitats, revisió de les reserves, emissió d'informes a través del Back-end de la plataforma.

11. RRPP i registre de Contactes Institucionals i VIPs.

- Es detectaran les persones claus a nivell polític, de gestió i de comunicació, (àrea social y cultura) d'institucions rellevants, de cultura o social i s'introduiran a la Base de dades compartida al Drive.

12. Reunions, informes i coordinació amb la central d'APROPA CULTURA,

- Els informes tindran una periodicitat bimensual.
- Aquests informes com a mínim han de contenir (exemple al ANNEX 2):
 - ✓ Resum d'accions de dinamització a entitats i serveis socials realitzades des de l'anterior informe
 - ✓ Justificacions dels desplaçaments realitzats
 - ✓ Planificacions de tasques fins al següent informe
 - ✓ Resum d'incidències informàtiques
 - ✓ Resum de trucades (resolució d'incidències, casuístiques comunes, etc.)
 - ✓ Relació oferta-dema mensual

- ✓ Resum d'accions comercials realitzades, distingint visites presencials, virtuals o telefòniques, o emailings. Tant a centres socials, com a programadors culturals i ajuntaments.
- ✓ Resum d'accions de comunicació realitzades
- ✓ Estat de tramitació de noves adhesions
- ✓ Properes visites o entrevistes concertades
- ✓ Resum de les formacions i assessoraments realitzats en relació a la plataforma web i en matèria d'accessibilitat i diversitat

Un cop al mes hi haurà una reunió presencial o virtual per compartir les experiències i creixement del programa i es preveuen 4 hores mensuals d'extensió de coneixements, i actualització de nous continguts i programes Apropa Cultura.

12. Representant APROPA CULTURA als mitjans de comunicació.

- Contactar entitats per trobar testimonis.
- Presència i representació d'APROPA CULTURA el dia del reportatge/entrevista.
- Facilitar fotografies i continguts per a les xarxes socials d'Apropa Cultura amb l'obtenció prèvia d'ús dels drets d'imatge de les persones que, en el seu cas, apareguin a les fotografies.

13. Gestió de públics, seguiment i avaluació de les propostes culturals específiques.

- Garantir la presència de públics socials davant de propostes específiques escèniques programades pels col·lectius d'Apropa Cultura.

5. Durada, lloc i condicions d'execució

- La durada del contracte serà d'1 any des del dia 1 d'abril del 2024 o data de signatura del contracte si aquesta fos posterior. Es preveu la pròrroga del contracte per períodes successius d'1 anys fins a 3 anys addicionals, essent la durada màxima total, incloses les pròrrogues, de 4 anys.
- La realització del servei no estarà subjecte a un horari específic sinó a la concertació de sessions de presentació, treball i trobades amb cadascun dels interlocutors de la mediació. Els professionals o personal adscrit al contracte no està sotmès a un horari predeterminat, entenent-se que dedicarà el temps que resulti necessari per tal de dur a terme el servei contractat.

Caldrà donar atenció telefònica de dilluns a divendres.

- Atesa la naturalesa del contracte la major part dels treballs es realitzaran en les seus dels diferents agents participants en el projecte; teatres, auditoris, festivals, museus, espais singulars, seus de la direcció general de Cultura o Drets socials de BARCELONA, entre d'altres.

6. Condicions generals d'execució del servei.

6.1 Control de l'execució del contracte.

Amb caràcter mensual l'adjudicatari haurà d'acreditar que s'han realitzat, com a mínim, 8 visites presencials de treball a programadors culturals i 12 visites a entitats socials (agenda, dia i hora), i 12 reunions virtuals a entitats socials, així com entrevistes presencials o virtuals de seguiment, presentació, o preparació de les adhesions, sessions de presentació etc. En el cas d'estar molt optimitzada l'oferta cultural, podrà potenciar-se més les visites a entitats socials.

Amb caràcter trimestral caldrà acreditar que al menys un nou programador cultural està en procés d'adhesió (a partir de la còpia de correus electrònics enviats i rebuts).

Dins dels primers 6 mesos s'haurà d'acreditar l'alta de 50 serveis o centres socials, ja siguin de tarifa Apropa o Reduïda.

A partir del mes d'octubre s'haurà d'acreditar que el nombre **de sortides/reserves** de centres socials siguin igual o superior a:

RESERVES	Reserves Abril-Juliol 2024	Reserves Set-Desembre 2024	Reserves Gener 2025- Març 2025
BARCELONA	2.150 (2.052 al 2023)	1.600 (1.390 al 2023)	1.600 (1.389 2023)

6.2. Relacions entre el Consorci i l'empresa contractada.

El Consorci i l'empresa contractada designaran un responsable del contracte entre les quals tindran lloc totes les comunicacions.

El responsable del contracte del Consorci s'abstindrà de realitzar, respecte del personal de l'empresa contractada, qualsevol actuació que pugui posar en dubte el poder de direcció que correspon a l'empresari sobre el seu personal. D'aquesta manera, no assumirà funcions directives, ni impartirà directament ordres i/o instruccions sobre el personal de l'empresa contractada, tot això sens perjudici de les facultats que, com a responsable del contracte, s'estableixin en el contracte per a l'execució del mateix.

El responsable designat per l'empresa contractada serà el representant d'aquesta davant del Consorci en totes les qüestions derivades de l'execució del contracte i dels treballs realitzats pel seu personal. Les relacions entre el Consorci i l'empresa contractada es realitzen entre el responsable del contracte i el representant designat per l'empresa.

Durant la prestació dels serveis ha de quedar clar i sense cap dubte que el treballadors de l'empresa contractada adscrit al contracte romanen en l'òrbita de direcció de l'empresa contractada.

Les ordres i directrius dirigides al personal de l'empresa contractada seran efectuades i emeses sempre pel representant de dita empresa, mai pel personal del Consorci o el responsable del contracte. El representant de l'empresa és responsable de l'organització, tasques, treballs, funcions i qualsevol incidència que pugui sorgir amb el personal de l'empresa contractada. També correspon al representant de l'empresa el seguiment, supervisió i control del seu personal destinat a l'execució del contracte. En tot cas, les ordres, directrius i actuacions que pugui dur a terme el representant de l'empresa han de ser les adients per donar estricte compliment a les obligacions del contracte i a les prioritats i calendari indicats pel responsable del contracte, i per tant es realitzaran prèvia avaluació de la seva compatibilitat amb les necessitats del Consorci i el compliment estricte del contracte de serveis.

En cap cas el personal del Consorci o el responsable del contracte podrà realitzar aquestes tasques, però sí posar en coneixement del representant de l'empresa si aquesta organització del servei no és adequada per donar compliment als serveis contractats i a les obligacions derivades del contracte.

El personal de l'empresa contractada disposarà, en el seu cas, de targetes identificatives o adreces de correu electrònic genèriques i no personals.

El personal de l'empresa contractada en tot moment s'haurà d'identificar com personal de dita empresa i no del Consorci.

Amb la periodicitat que s'hagi establert al contracte de serveis, el responsable del contracte i el representant de l'empresa es reuniran per analitzar l'execució del contracte i les incidències que puguin anar sorgint.

A Barcelona,

Sonia Gainza Bernal
Directora d'Apropa Cultura.

ANNEX 1. REPORT BIMENSUAL. Exemple

REPORT BIMENSUAL MEDIACIÓ APROPA CULTURA A
REPESCA CENTRES SOCIALS
Registres actualitzats dades
Registres sense possibilitat de contactar
Per què:
Registres baixa
CONCLUSIONS de les trucades:
ALTES de CENTRES NOUS o REACTIVACIO
Noves Altes de registres
<i>Observacions</i>
ACCIONS realitzades:
<i>REUNIONS VIRTUALS /TRUCADES TELEFONIQUES + EMAIL</i>
<i>Observacions</i>
<i>VISITES PRESENCIALSA CENTRES SOCIALS</i>
<i>Observacions</i>
<i>DIFUSIÓ A TRAVES D'ALTRES CONTACTES</i>
<i>Observacions</i>
<i>REUNIONS D'ENTITATS</i>
<i>Observacions</i>
SOL.LICITUDS /RESERVES
Nombre total de reserves/sol.licituts
D'aquestes, quantes de Museus
D'aquestes quantes de tarifa reduïda
Nombre total de places
Nombre de centres participants
ACCIONS REALITZADES PER FOMENTAR RESERVES
Enviament de newsletters
<i>Observacions</i>
<i>AUTOCARS- Viatges pactats</i>
ALTRES ACCIONS
PROGRAMACIO. REVISIO
Alarmes de MANCA DE PROGRAMACIÓ

Nova programacio aconseguida

PROGRAMADORS

VISITES PRESENCIAL A PROGRAMADOR

Observacions

Reunions virtuals /telefoniques

Observacions

NOVES ADHESIONS

Programadors NOUS INTERESSANTS Contactats

Adhesions en tramit

Adhesions finalitzades

Programadors que S'han interessat en Apropa Cultura

CONTACTES INSTITUCIONALS

nous contactes fets i afegits a la bbdd.

Observacions

ATENCIO AL CLIENT

INCIDENCIES A DESTACAR amb PROGRAMADORS.

INCIDENCIES A DESTACAR amb ENTITATS SOCIALS

Observacions

BACKEND

Incidències /propostes de millora /dubtes

ALTRES COMENTARIS DEL PROGRAMA