



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ELABORACIÓ I SUPORT TÈCNIC PER A LA GESTIÓ DEL BUTLLETÍ DE COMUNICACIÓ INTERNA DE L'ÀREA DE DRETS SOCIALS, SALUT, COOPERACIÓ I COMUNITAT, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE.

Clàusula 1. ANTECEDENTS I CONTEXTUALITZACIÓ

L'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat, dins l'estructura municipal, destaca per ser una organització de gran dimensió i complexitat, amb estructures de gestió descentralitzades territorialment i funcional, amb una diversitat de temàtiques i àmbits d'actuació, amb una producció molt gran de serveis, productes o actes.

Per altra banda, a partir de les eines d'escolta (per exemple, els resultats de l'enquesta "Tinc la paraula" que es va fer a tota la plantilla municipal al desembre de 2021) les persones que treballen a l'Àrea manifesten el desig que hi hagi més transversalitat de la informació per tenir més coneixement de l'organització (entre els departaments i altres unitats de l'Àrea, i també entre els diferents instituts i organismes autònoms).

Actualment, des de la Gerència de l'Àrea i a partir dels resultats de l'enquesta "Tinc la Paraula", s'està impulsant un pla de millora amb diferents propostes, que inclou també la millora de la comunicació interna, en el què es contempla la possibilitat de creació d'un butlletí de comunicació interna. Un butlletí que arribi a totes i cadascuna de les persones que conformen la plantilla de l'Àrea, i els seus organismes dependents.

Com a primera experiència en aquest tema, a mitjans de 2022, i des de la que llavors era l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI, es va tramitar un expedient per a una prova pilot i que, un cop finalitzada, els seus resultats ajudessin a concretar requeriments, necessitats per a una licitació oberta.

Amb la posada en marxa d'aquesta prova pilot es perseguia:

- Millorar el coneixement de les persones i l'estructura de l'organització i eines de treball.
- Millorar l'intercanvi de la informació entre unitats.
- Posar en valor i fer visible la feina que es fa.
- Facilitar la relació entre els departaments.
- Potenciar el tràfic a canals digitals de l'Àrea.
- Potenciar el coneixement d'altres canals on line (webs o notícies).
- Promoure la participació interna.
- Facilitar l'adaptació de les noves incorporacions en el coneixement de l'organització.
- Fomentar la idea de pertinença.
- Aconseguir que el personal es converteixi en prescriptor de novetats de serveis i/o equipaments.

Actualment, es donen les condicions de licitar el que seria l'objecte del present contracte amb els mateixos objectius inicials de la prova pilot i amb la incorporació dels aspectes que s'han pogut detectar a partir d'aquest procés de pilot. A més, s'entén que en aquests moments és un moment oportú per tirar endavant aquest projecte també per:

- L'Àrea es troba en un moment amb importants canvis en l'estructura organitzativa.



- La consolidació d'aquesta nova eina de comunicació interna es relaciona amb projectes més globals de comunicació clara i accessible i d'una estratègia de transparència dins de l'Àrea.

Clàusula 2. FORMAT I FUNCIONAMENT ACTUAL DEL BUTLLETÍ

Recollint l'experiència de la prova pilot realitzada, s'ha elaborat i dissenyat una plantilla de butlletí amb les següents seccions, que constitueixen el contingut mínim que es demana:

- LA GERENTA INFORMA. Canal de comunicació directa de la gerenta amb la plantilla.
- LA PORTADA. Tema estratègic que afecti transversalment diferents unitats de l'Àrea, amb format d'entrevistes i converses amb diferents persones implicades.
- LES NOTÍCIES. Amb una introducció de context, s'enllaça amb notícies de les webs de l'Àrea on estan allotjades, o bé es redacten si no existeixen prèviament.
- ELS SERVEIS. Selecció de serveis i projectes per tal d'augmentar coneixement, proposar sinèrgies i afavorir prescripció de serveis des de la mateixa plantilla.
- FINESTRA AL CONEIXEMENT. Continguts de la comunitat de recerca i coneixement, publicacions, tutorials, accions formatives, vídeos...
- DESTAQUEM: ESPAI WEB I VÍDEO DESTACAT. Continguts dinàmics de coneixement que augmenten el tràfic intern d'eines digitals i audiovisuals de l'Àrea.
- BANNERS:
 - o RECURSOS. Eines i recursos a l'abast de la plantilla que poden ajudar al desenvolupament professional i a la millora del servei públic (memòria de l'Àrea, guies i documents similars)
 - o PLANTILLA. Eines d'informació per a la plantilla (Pla d'acollida, enllaços a la intranet municipal, selecció i llocs de treball, calendari laboral i similars).
 - o TAULELL. Del taulell pengen les crides a l'acció per fomentar la participació i millorar les condicions de treball, fent arribar els missatges per compartir amb la resta de la plantilla al correu del butlletí.
 - o AGENDA. A l'agenda hi ha part de l'activitat que s'impulsa des de l'Àrea
- CONTACTE. Correu electrònic, butlletidretssocials@bcn.cat per proposar, suggerir qualsevol tema per part de les persones de l'organització.

El butlletí tindrà una periodicitat bimestral, de manera que es requeriran 6 butlletins anuals.

El butlletí compta amb el seu propi Consell de Redacció, amb la composició i funcions següents:

- Membres: representants tècnics de cadascuna de les gerències de l'Àrea i del gabinet tècnic de la gerència de l'Àrea.
- Funcions:
 - o Aportar i consensuar sobre els continguts.
 - o Valorar els suggeriments rebuts a la bústia.
 - o Fer propostes de millora.
 - o Garantir la representativitat del butlletí.
- Funcionament: una reunió al mes, alternant el format presencial amb el virtual

Clàusula 3. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la **prestació del servei d'elaboració i suport tècnic a la gestió del butlletí de comunicació interna** de l'Àrea de Drets Socials, Salut,



Cooperació i Comunitat, i que té com a destinatàries totes les persones que conformen l'Àrea i que, en aquests moments són unes 2.100 persones:

- Gerència de l'Àrea
- IMSS
- IMPD

Concretament, la prestació es compon de l'edició, publicació i llançament del butlletí mitjançant eines informàtiques fetes amb programari i el llenguatge d'ús de les plantilles de butlletins de l'Ajuntament.

Els continguts del butlletí, doncs, estan relacionats amb les temàtiques següents, que són les que es tracten a la Gerència de l'Àrea:

- Serveis socials.
- Persones amb discapacitat.
- Immigració i acollida de persones.
- Justícia global i cooperació internacional.
- Salut i cures.
- Participació i innovació democràtica.
- Acció comunitària.
- Drets humans i no discriminació.

Clàusula 4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El butlletí ha de servir com a eina de comunicació interna per aconseguir, en general, informar oportunament a les persones de l'organització de la visió, missió, estratègies, comunicats i notícies més rellevants i actuals, i aquelles finalitats recollides en els apartats diferents d'aquest plec.

Per tal de garantir el desenvolupament adient d'aquest servei, cal tenir en consideració els següents criteris bàsics:

- El butlletí comunica i informa.
- El butlletí posa cares a les tasques.
- El butlletí representa i dona servei a les persones.
- El butlletí posa l'accent a la innovació social.
- El butlletí com a mecanisme de difusió interna i externa.
- El butlletí com a referència d'accessibilitat.
- El butlletí és un projecte obert i permeable.
- El butlletí en defensa dels valors de l'Ajuntament.
- El butlletí com a eina de millora.

Les prestacions a realitzar són les següents:

- **Continguts periodístics**
 - Selecció i edició dels texts (a partir de les decisions del consell de redacció).
 - Recerca d'informació.
 - Redacció d'articles i altres continguts textuals.



- Entrevistes amb personal de plantilla (mínim 2 per número), preferentment amb desplaçament físic, si bé excepcionalment, i amb l'acord dels responsables del contracte, virtualment.
 - Proposta de temes susceptibles de ser incorporats a les publicacions.
- **Imatges i continguts audiovisuals i realització de continguts audiovisuals (mínim 4 per número)**
 - Aportació d'imatges o il·lustracions per acompanyar texts o com a part principal de la secció.
 - Elaboració d'infografies estàtiques.
 - Retocs digitals d'imatges.
 - Adaptacions del disseny de la capçalera a la gràfica de possibles campanyes anuals amb les que pugui coincidir (Dia de la Dona, Sant Jordi, Nadal...).
 - Gravacions in situ de les entrevistes i descripció dels serveis, si bé, excepcionalment, i amb l'aprovació del o de la responsable del contracte, les gravacions puguin ser virtuals (mínim 5 gravacions per número).
 - Realització de vídeos de suport a l'accessibilitat (mínim 2 per número).
- **Coordinació de l'edició de cada publicació**
 - Gestió de la bústia del butlletí.
 - Dinamització per a la identificació i consecució de les propostes de temes per cadascun dels departaments i/o unitats de l'Àrea.
- **Edició, publicació i llançament del butlletí** mitjançant eines informàtiques fetes amb programari (e-comunicacions) i llenguatge d'ús de les plantilles de butlletins de l'Ajuntament (actualment Drupal).
- **Suport tècnic a la gestió i coordinació de l'edició de cada publicació:**
 - Convocatòria i redacció d'actes del consell de redacció, i altres pròpies de secretaria tècnica, com fer propostes de millora i de concreció d'un butlletí definitiu.
 - Gestió de la bústia del butlletí.

Per aconseguir complir amb el que s'estableix, l'adjudicatari es compromet a disposar de quants mitjans humans, tecnològics, equips i coneixements siguin precisos.

L'edició de cadascun dels butlletins es confeccionarà amb subjecció a les següents característiques:

- Periodicitat: un número cada 2 mesos.
Excepcionalment o per coincidència amb períodes de vacances, el responsable del contracte pot acordar amb l'adjudicatari un canvi de periodicitat.
- Format: publicació digital, elaborada amb el gestor de continguts i plataforma corporativa facilitats per l'Ajuntament, i segons la maqueta i seccions establertes.

Clàusula 5. COORDINACIÓ TÈCNICA DEL PROJECTE

La prestació del servei serà supervisada per l'equip de la Gerència de l'Àrea.



L'equip de la Gerència de l'Àrea haurà de donar conformitat a la qualitat i suficiència dels treballs i dels informes presentats i del compliment dels objectius marcats per a cada acció, sens perjudici de les funcions corresponents al consell de redacció i que s'indiquen en la clàusula 2 d'aquest plec.

A més, l'Ajuntament es reserva les següents funcions:

- La direcció del butlletí.
- La direcció del consell de redacció.
- Les decisions en termes de dates de llançament del butlletí.
- L'aprovació final dels continguts.

Clàusula 6. REQUERIMENTS FUNCIONALS I TÈCNICS PER AL SERVEI

- El contingut i estructura de cadascun dels números del butlletí seguiran les pautes de les plantilles corporatives per a aquests tipus de butlletins. L'Àrea facilitarà a l'empresa adjudicatària la plantilla pròpia per a l'elaboració dels butlletins municipals. Aquests models de plantilles, generats amb Responsive Design, estan testejats per a la seva correcta visualització en diversos dispositius, navegadors i lectors de correu. L'empresa haurà d'introduir els continguts, anar previsualitzant el seu aspecte i, un cop validat, publicar i fer l'enviament massiu. El butlletí adreça a continguts web, ja creats o que ha de crear l'empresa en la web de Drets Socials en ocult, que seran versions ampliades dels continguts del butlletí.
- El butlletí comprendrà espais per a poder difondre imatges, gràfics, vídeos, text, formularis i enllaços digitals, així com la possibilitat d'adjuntar arxius amb formats diversos, com a PDF, JPG, Excel...
- El butlletí comptarà amb un sistema que permeti conèixer el nombre d'enviaments, número d'emails llegits, número d'emails no lliurats, seccions més consultades i dades similars, que hauran de ser reportades després de cada número a la persona responsable del contracte.
- El contingut i estructura i disseny inicial s'hauran d'integrar en el disseny i en la línia gràfica de la imatge corporativa municipal. Qualsevol adaptació proposada per l'empresa requerirà l'aprovació per part de l'Ajuntament.
- El contingut del butlletí es portarà a terme utilitzant un llenguatge àgil, proper i directe a les persones de l'Àrea.
- La redacció dels continguts es farà en català. L'empresa adjudicatària haurà de garantir en tot moment la correcció ortogràfica i la coherència amb l'estil de redacció de continguts tenint en compte el col·lectiu de persones a les que va dirigir el butlletí.
- S'haurà de tenir especial cura amb el llenguatge sexista.
- El butlletí ha de reunir els requeriments corporatius d'accessibilitat, com són els subtítols als productes audiovisuals, la descripció alternativa de fotos i imatges, el redactat en lectura fàcil i tots els que tractin l'accessibilitat en PDF i productes gràfics, indicats en la següent guia:

<http://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/arxius-documents/GuiaDissenyAccessibleInDesignAccessible.pdf>

- Per a més informació sobre accessibilitat web es pot consultar el següent enllaç:

<http://w3c.es/Divulgacion/GuiasBreves/Accesibilidad>



- El contingut (text, imatges o altres tipus de suport audiovisual) haurà d'estar lliure de drets d'autoria.
- L'empresa adjudicatària es compromet a l'adaptació a possibles actualitzacions de la plantilla de butlletí municipal durant la durada del contracte.
- L'empresa adjudicatària lliurará periòdicament a l'Ajuntament una còpia de tot el material fotogràfic.

S'entén, en tot cas, que els requeriments exigits en aquest document tenen la consideració de mínims o bàsics.

La comunicació entre l'Ajuntament i empresa adjudicatària serà via telefònica o online, i presencial, sempre que l'Ajuntament ho requereixi.

Clàusula 7. LLOC DE PRESTACIÓ

Com a regla general, el lloc principal de la prestació del servei seran oficines i espais propis de l'adjudicatària o els que es determinin entre ella i les persones que executin el servei, incloses les persones subcontractades.

En tot cas, i per garantir una execució òptima del servei, les oficines centrals de la Gerència de l'Àrea ubicades al carrer València 344, així com la resta d'oficines i serveis de les direccions de les diferents gerències dels organismes dependents poden ser visitats per a l'elaboració *in situ* de continguts pel butlletí i per les reunions presencials del consell de redacció.

Clàusula 8. PROPIETAT INTEL·LECTUAL DELS TREBALLS

Tots els informes, documents, continguts, en qualsevol format (escrit, informàtic o audiovisual), que s'elaborin en l'execució del projecte seran propietat de la Gerència de l'Àrea i, per tant, de l'Ajuntament de Barcelona.

En aquest sentit, l'Adjudicatària cedeix íntegrament els drets de propietat intel·lectual que poguessin existir en relació a la documentació o arxius elaborats, prohibint-se expressament fer-ne cap ús aliè a l'execució del contracte, així com la conservació de còpies i la cessió, total o parcial, a tercers. No en podrà fer ús o divulgació sense l'expressa autorització de la Gerència de l'Àrea.

En tota la documentació on escaigui constarà obligatòriament aquesta titularitat de l'Àrea, juntament amb l'estructura, contingut i logo que els serveis de la mateixa Àrea estipulin.

DOCUMENTS DE REFERÈNCIA

Butlletí comunicació interna de l'Àrea. Núm.1

<https://ajuntament.barcelona.cat/ecomunicacions/estatics/ecoms-prod/media/374/96801cc4-27fd-4538-8157-56ac6de4fd93.html>

Butlletí comunicació interna de l'Àrea. Núm.2

<https://ajuntament.barcelona.cat/ecomunicacions/estatics/ecoms-prod/media/812/b8d681b3-338b-497e-844a-9ae34f68c101.html>



**Ajuntament
de Barcelona**

Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat

Departament de Comunicació

C/ València, 344, 6a planta

08009 Barcelona

Butlletí comunicació interna de l'Àrea. Núm.3

<https://ajuntament.barcelona.cat/ecomunicacions/estatics/ecomprod/media/1240/9e6dc013-17ea-464d-a59b-f60395a37537.html>

Butlletí comunicació interna de l'Àrea. Núm.4

<https://ajuntament.barcelona.cat/ecomunicacions/estatics/ecomprod/media/2083/94449cd1-6f2e-4546-9e54-d7d95e69b7f4.html>