

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
DE L'OFICINA D'AFERS RELIGIOSOS (OAR) DE BARCELONA**

ÍNDEX

CLÀUSULA 1.- OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
CLÀUSULA 2.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I OBJECTIUS	3
CLÀUSULA 3.- MARC DE REFERÈNCIA.....	3
CLÀUSULA 4.- PRESTACIONS A DESENVOLUPAR PER L'EMPRESA CONTRACTISTA.....	5
CLÀUSULA 5. DIFUSIÓ	20
CLÀUSULA 6.- HORARI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC DE L'OAR I ORGANITZACIÓ DE L'OFICINA	23
CLÀUSULA 7.- RECURSOS HUMANS	25
CLÀUSULA 8.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ	30
CLÀUSULA 9.- INFORMACIÓ ADDICIONAL.....	35
CLÀUSULA 10. TITULARITAT MUNICIPAL DELS MATERIALS I CONTINGUTS.....	38
CLÀUSULA 11.- FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS.....	40
Annex 1: Activitats i materials de difusió sobre diversitat religiosa – previsió 2026 (com a referència)	42

CLÀUSULA 1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte els Serveis per al funcionament operatiu de l'Oficina d'Afers Religiosos de Barcelona (d'ara en endavant, OAR), mitjançant un equip tècnic especialitzat que garanteixi l'atenció, l'acompanyament i el suport tècnic a les actuacions municipals en matèria de diversitat religiosa. Així mateix inclou el disseny, planificació i producció de les activitats de l'OAR.

CLÀUSULA 2.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I OBJECTIUS

L'OAR està ubicada a les dependències municipals del carrer del Comerç, núm. 44, i actualment queda adscrita orgànicament i funcionalment al Departament d'Interculturalitat i Pluralisme Religios (d'ara en endavant, el Departament), integrat a la Gerència de Cultura, Educació i Cicles de Vida de l'Ajuntament de Barcelona.

El contracte inclou, de manera integrada, les línies d'actuació següents:

- Informació, assessorament i atenció a entitats i comunitats religioses i de consciència, al personal i serveis municipals, al teixit associatiu i a la ciutadania en general.
- Acompanyament i suport als processos vinculats a l'establiment, el funcionament i les activitats de les entitats i comunitats religioses i de consciència a la ciutat.
- Organització i producció d'accions de formació, activitats pedagògiques, divulgatives i de diàleg, orientades al coneixement, reconeixement de la pluralitat de creences i del fet religiós, i a fomentar la interacció positiva entre les diverses confessions i conviccions així com amb el teixit associatiu i comunitari veïnal.

CLÀUSULA 3.- MARC DE REFERÈNCIA

La contractista ha de conèixer les normatives i el Pla Barcelona Interculturalitat 2021-2030 i els eixos i punts claus que tenen a veure amb la diversitat religiosa.

Les prestacions objecte d'aquest contracte s'han d'aplicar en coherència amb els principis i orientacions del Pla Barcelona Interculturalitat 2021-2030 (d'ara en endavant, PBI 2021-2030), que és el marc estratègic municipal que defineix com s'ha de gestionar la diversitat a la ciutat, incloent-hi la pluralitat religiosa com una part fonamental de la diversitat de Barcelona.

Els objectius de l'actuació de l'OAR s'alineen amb els tres primers eixos del PBI 2021-2030. Així mateix, el quart i cinquè eixos del pla -centrats en el diàleg intercultural, la participació i la transversalització de la perspectiva intercultural en l'acció municipal- reforcen i amplien l'abast de les línies d'actuació de l'OAR.

En aquest sentit, les actuacions de l'OAR hauran de tenir en compte, entre d'altres, els 5 eixos del PBI 2021-2030:

Eix 1 - Igualtat i no-discriminació

- Seguiment i garantia del dret a la llibertat religiosa i de culte.
- Col·laboració en accions que contribueixin a detectar, prevenir i abordar discriminacions, incloses les de base religiosa, en coordinació amb els serveis municipals competents.

Eix 2 - Reconeixement de la diversitat religiosa

- Impuls d'accions de sensibilització i reconeixement de la pluralitat de creences de la ciutat.
- Contribució a una mirada inclusiva i intercultural en la programació cultural i festiva de la ciutat, fomentant la visibilització de la diversitat religiosa i trencant estereotips i prejudicis.
- Suport a iniciatives que promoguin el coneixement de les diferents tradicions i pràctiques religioses presents a Barcelona.

Eix 3 - Interacció positiva i cohesió social

- Prevenció de la segregació urbana dels centres de culte i de situacions que puguin generar discriminació.
- Impuls d'espais de trobada, mediació i gestió de conflictes des d'una perspectiva intercultural, en coordinació amb els serveis municipals especialitzats.
- Promoció d'activitats que afavoreixin el diàleg interreligiós, interconviccional i intraconfessional, i que generin vincles en condició d'igualtat.

Eix 4 - Diàleg intercultural i participació

- Impuls i consolidació d'espais de participació i diàleg entre comunitats religioses i amb la resta de la ciutadania.
- Suport al desenvolupament d'iniciatives i activitats que fomentin la participació activa de les comunitats en la vida social, cultural i comunitària dels barris.

Eix 5 - Incorporació de la perspectiva intercultural en l'acció municipal

- Treball coordinat amb la xarxa associativa i els serveis municipals relacionats amb la diversitat religiosa.
- Contribució al desenvolupament de competències interculturals en els diferents àmbits municipals.
- Incorporació de la perspectiva intercultural en els processos, protocols i eines vinculades a les actuacions municipals relacionades amb la diversitat religiosa.

En aquest marc, l'actuació de l'OAR es fonamenta en una metodologia de treball basada en la transversalització i la territorialització, definides per l'Ajuntament de Barcelona per implementar els eixos del PBI 2021–2030, tant en el territori com en les polítiques municipals. D'una banda, es promou una mirada transversal que garanteixi que la perspectiva intercultural i de pluralisme religiós s'incorpori en les actuacions de les diferents àrees i departaments municipals. De l'altra, es promou una mirada territorial que permeti adaptar les actuacions a les realitats específiques dels barris i districtes, dissenyant propostes ajustades a les seves necessitats i particularitats.

Igualment, l'OAR actua d'acord amb la Carta Municipal de Barcelona (1998, art. 38), la Declaració Universal dels Drets Humans (1948, art. 18) i la Declaració de Friburg sobre Drets Culturals (2007, art. 2).

La contractista ha de conèixer perfectament el context religiós a la ciutat de Barcelona, ja que l'OAR funciona com a referent municipal especialitzat en temàtica religiosa i de creences i conviccions, i sobre tot allò relacionat amb les entitats i comunitats religioses i de consciència de la ciutat de Barcelona. Les persones destinatàries de l'OAR són les entitats i comunitats religioses i de consciència de Barcelona, el personal i els serveis municipals de l'Ajuntament de Barcelona, la ciutadania en general i altres agents, institucions i organitzacions implicades en els reptes que planteja la diversitat de creences presents a la ciutat.

L'actuació de l'OAR s'orienta, des d'una perspectiva intercultural, als objectius següents:

- 1) Garantia de drets: vetllar pel dret a la llibertat religiosa i de consciència, en l'àmbit individual i col·lectiu, en condicions d'igualtat i no-discriminació, per a totes les tradicions presents a la ciutat.
- 2) Coneixement i reconeixement: promoure el coneixement i la visibilització del pluralisme religiós de Barcelona, valorant-ne les aportacions i facilitant la participació de les comunitats en el teixit associatiu i la vida comunitària.
- 3) Diàleg i interacció positiva: generar i fomentar espais i accions de formació, debat i diàleg interreligiós, interconviccional i, si escau, intraconfessional, que afavoreixin la convivència, la cohesió social i la participació en igualtat de condicions.

Per tot l'exposat anteriorment, seran tasques de la contractista atendre, informar i assessorar sobre qüestions relacionades amb la pluralitat de creences i el fet religiós, així com la seva aplicació en el context quotidià de la ciutat. Alhora, haurà d'organitzar accions formatives i activitats de difusió, debat i diàleg per donar a conèixer i visibilitzar aquesta realitat.

CLÀUSULA 4.- PRESTACIONS A DESENVOLUPAR PER L'EMPRESA CONTRACTISTA

4.1 Informació, assessorament i atenció

L'empresa contractista haurà de desenvolupar les prestacions següents:

a) Atenció i assessorament:

- Atendre, informar i assessorar a les persones usuàries mitjançant atenció presencial, telefònica, correu electrònic i altres canals digitals que l'Ajuntament de Barcelona determini i habiliti (com ara WhatsApp, Telegram o altres eines de missatgeria instantània).

- Donar resposta a les demandes d'informació i assessorament formulades per entitats i comunitats religioses i de consciència, i per les persones que en formen part, en qüestions de caràcter legal, administratiu, normatiu, organitzatiu o vinculades a situacions de discriminació, derivant els casos als serveis municipals competents quan correspongui.
- Prestar suport tècnic al personal i als serveis municipals en consultes relatives a la pluralitat religiosa, el funcionament dels centres de culte, festivitats i activitats religioses, facilitant informació i elaborant documents tècnics quan sigui necessari.
- Atendre consultes de la ciutadania no vinculada a cap entitat i comunitat religiosa i de consciència sobre temàtiques relacionades amb el pluralisme religiós, drets, activitats de l'OAR i altres continguts pertinents.
- Mantenir un contacte tècnic i operatiu amb les entitats i comunitats religioses i de consciència per identificar necessitats, demandes emergents i qüestions rellevants per al seu funcionament, informant-ne la persona responsable municipal del contracte.

b) Coneixement i seguiment de la realitat religiosa:

- Actuar de manera proactiva per conèixer la realitat dels barris en relació amb la pluralitat religiosa mitjançant tasques de recollida d'informació, registre i seguiment tècnic.
- Mantenir actualitzada la base de dades municipal d'entitats i comunitats religioses i de consciència -ubicació, responsables, estat, activitats, estructura organitzativa, dades de contacte, etc.-, incloent-hi l'actualització permanent per a noves altes, canvis i baixes. Aquesta base de dades és de titularitat municipal i l'empresa contractista en farà el tractament de dades com a encarregada, d'acord amb el RGPD i la LOPDGDD.
- Actualitzar i mantenir el mapa de comunitats religioses de la ciutat.
- Detectar i comunicar situacions emergents, indicadors de tensió territorial o necessitats d'intervenció a la persona responsable municipal del contracte, perquè puguin ser gestionades pels serveis competents.
- Donar suport i assessorament tècnic especialitzat sobre les comunitats religioses presents a la ciutat, aportant coneixement qualificat sobre les diverses tradicions i contribuint a la resolució de necessitats, consultes o incidències relacionades.
- Informar als serveis municipals sobre festivitats religioses i altres dates d'interès, facilitant informació tècnica rellevant per a la seva planificació.
- Detectar barreres d'accés i desigualtats que afectin persones, entitats o comunitats religioses i de consciència en relació amb serveis municipals, informant-ne els serveis competents per al seu abordatge.

c) Productes tècnics i eines de treball:

- Elaborar, durant la primera quinzena de desembre, el mapa anual de demandes d'equipament i ús de l'espai públic, amb dades quantitatives per districtes, i informació sobre l'impacte de celebracions i activitats realitzades.
- Elaborar, durant la primera quinzena de gener, el Calendari de Festivitats Religioses de la ciutat i actualitzar-lo trimestralment.

- Mantenir i actualitzar l'espai de recursos documentals de l'OAR (biblioteca, hemeroteca o repositoris digitals) per a la consulta ciutadana i tècnica.

d) Relació, coordinació i col·laboració amb agents:

- Promoure, des de la vessant tècnica, accions de col·laboració entre les entitats i les comunitats religioses i de consciència, i d'aquestes amb altres actors del territori, identificant oportunitats de connexió i dinamització comunitària.
- Mantenir contacte sistemàtic i possibles vies de col·laboració amb federacions, plataformes i entitats de segon grau de les diverses confessions religioses presents a la ciutat.
- Identificar i documentar experiències, bones pràctiques i iniciatives comunitàries que contribueixin al reconeixement de la diversitat religiosa i de consciència, amb la finalitat de posar-les en valor.
- Facilitar la interlocució de les entitats i les comunitats religioses i de consciència amb els serveis i programes municipals, especialment amb:
 - districtes (per llicències d'activitat, ús de l'espai públic),
 - Oficina per la No Discriminació (OND) (per situacions de discriminació),
 - altres serveis municipals segons la casuística i necessitat.
- Donar suport tècnic, segons les indicacions de la persona responsable municipal del contracte, en les activitats que requereixin coherència temàtica o programàtica amb el Programa BCN Interculturalitat (PROGBI) del Departament o amb altres programes municipals.
- Donar suport tècnic a altres serveis, projectes o activitats municipals per incorporar la perspectiva intercultural en quant a diversitat religiosa i de consciència en documents, protocols, activitats o serveis en què sigui rellevant, quan així ho requereixi la persona responsable municipal del contracte.
- Dur a terme les accions acordades en el marc de les col·laboracions amb la Direcció General d'Afers Religiosos de la Generalitat de Catalunya (DGAR), la Fundació Pluralismo y Convivencia, del Ministeri de Presidència del govern de l'estat, i altres institucions.
- Donar eines i orientació a les entitats i les comunitats religioses i de consciència per incorporar la perspectiva intercultural en la seva organització interna i activitats.

e) Suport a les entitats i les comunitats religioses i de consciència:

- Assessorar les entitats i les comunitats religioses i de consciència en relació amb les convocatòries de subvencions municipals vinculades a la diversitat religiosa, i donar suport tècnic en tot el procés de tramitació (presentació, reformulacions, justificació, etc.).
- Informar i orientar les entitats i comunitats religioses i de consciència sobre espais i processos de participació municipal (consells, òrgans de participació, processos deliberatius o consultes), facilitant-ne l'accés en igualtat de condicions.
- Proposar, amb caràcter tècnic, l'assistència institucional als actes, celebracions i activitats de les entitats i les comunitats religioses i de consciència quan, per la seva rellevància, es consideri necessari.

f) Representació operativa:

- Assistir a celebracions i activitats vinculades a l'OAR i realitzar presentacions públiques de l'OAR en actes i esdeveniments, a requeriment de la persona responsable municipal del contracte.

4.2 Formació i activitats pedagògiques

L'empresa contractista haurà de desenvolupar les prestacions següents:

a) Detecció de necessitats i planificació:

- Identificar les necessitats formatives vinculades al fet religiós, mitjançant canals d'atenció, reunions i retorn d'avaluacions.
- Mantenir reunions prèvies amb els demandants per concretar la necessitat, l'abast i la logística de les sessions (objectius, temàtiques, públic, calendari, espai/format) i, si escau, definir possibles accions de continuïtat (nous mòduls, materials, projectes o seguiments específics).
- Adaptar les propostes formatives al públic destinatari, garantint l'adequació pedagògica dels continguts, la metodologia, la durada i els formats, d'acord amb el que s'hagi acordat a les reunions prèvies.
- Proposar accions formatives o materials complementaris per a validació municipal.

b) Disseny de programes

- Elaborar i actualitzar anualment el catàleg de recursos formatius de l'OAR i el pla formatiu corresponent, adreçats a tres públics diferenciats (entitats i comunitats religioses i de consciència; personal municipal; i àmbit educatiu). L'actualització s'haurà de lliurar el mes de gener de cada any per a validació.
- Programar les activitats formatives prèviament aprovades per la persona responsable municipal del contracte, establint el calendari, els formats (presencial o telemàtic), durada i les persones formadores.
- Actualitzar anualment els continguts del portal "Coneix les Religions", proposant nous continguts pedagògics.
- Actualitzar i preparar les propostes educatives de l'OAR per al Programa d'Activitats Escolars (PAE) de l'Ajuntament de Barcelona.

c) Desenvolupament de programes

- Elaborar, durant el segon semestre, un Projecte d'Aprenentatge i Servei (APS) —o els materials didàctics que se'n derivin— amb l'objectiu de promoure el coneixement, el reconeixement del pluralisme religiós i la convivència des d'una perspectiva intercultural. El Departament indicarà la temàtica de l'APS amb suficient antelació per a la seva preparació. L'APS s'haurà de presentar als Centres de Recursos Pedagògics, als centres educatius i a les altres institucions que es consideri oportunes, amb l'objectiu de facilitar-ne la difusió i l'adopció. Aquesta presentació es realitzarà a través del Consorci d'Educació, seguint el calendari i el format que aquest estableixi. L'aprenentatge i servei (APS) és una metodologia

educativa basada en el disseny d'un projecte per part de l'estudiant que combina processos d'aprenentatge i de servei a la comunitat. Per més informació:

<https://www.upf.edu/web/eines-tic-docencia/aprenentatge-i-servei-aps-https://ajuntament.barcelona.cat/oficina-afers-religiosos/ca/educacio-i-formacio/educacio>

- Assessorar i acompanyar centres educatius i entitats, durant el primer semestre, en el desenvolupament d'un Projecte d'Aprenentatge i Servei (APS) o materials didàctics sobre llibertat religiosa. La conceptualització i els continguts requeriran la validació prèvia de la persona responsable municipal del contracte. L'empresa contractista garantirà l'execució d'un mínim d'1 APS en 2 centres educatius a l'any.
- Coordinar les sol·licituds de les escoles que s'acullin a la proposta de visites a centres de culte de la ciutat en el marc del projecte "Coneix les religions".

d) Execució de les formacions

S'estableixen les hores mínimes anuals de la programació formativa per tipologia de públic destinatari següents: 20 hores adreçades a entitats i comunitats religioses i de consciència, que podran ser ampliades en 20 hores més, 30 hores per al personal municipal i 20 hores per a l'àmbit educatiu. Aquestes hores s'hauran de planificar i calendaritzar en el catàleg anual de formació i podran ser adaptades en funció de les necessitats que es detectin indicacions de l'ajuntament. És a dir, es podran canviar però el total d'hores es mantindrà en màxim 90.

Formacions a entitats religioses i comunitats

- Dur a terme les sessions formatives programades, impartint els continguts aprovats i garantint-ne la correcta execució en els formats i calendari establerts.
- Les unitats formatives tindran una durada general de 2 hores, i es podran realitzar en format presencial o telemàtic, segons les necessitats de cada públic destinatari.
- Les temàtiques que l'empresa contractista haurà de programar i oferir a entitats i comunitats religioses i de consciència, adaptant-les a la realitat i necessitats dels col·lectius, són principalment les següents:
 - Perspectiva de gènere i mesures d'igualtat per a entitats.
 - Comunicació bàsica d'una entitat.
 - Protecció de dades.
 - Disseny de projectes amb perspectiva intercultural.
 - Eines de treball virtual i comunicació telemàtica.

En poden sorgir d'altres a partir de l'entrada en vigor de noves normatives o de la detecció d'altres necessitats.

Altres formacions

La formació adreçada a personal municipal i de serveis municipals serà en matèria religiosa i s'acordarà dins el marc del treball transversal que promou el departament amb aquelles àrees, direccions o organismes que pertoqui.

La formació en l'àmbit educatiu serà en matèria de diversitat religiosa i anirà vinculada als diversos programes i materials d'aquesta línia, a demanda de les escoles i centres educatius.

De manera prioritària ambdues línies de formació seran impartides per personal de l'OAR.

e) Recursos, logística i materials:

- Encarregar les sessions adreçades a les comunitats a Torre Jussana o altres serveis que ofereixin formació a entitats, quan escaigui.
- Posar a disposició l'espai per a la realització de la formació i garantir les necessitats tecnològiques (equipaments, connexions i suports).
- Preparar la documentació de suport per a les persones participants (apunts, presentacions, guies).
- Proporcionar els materials en català i, si així es requereix expressament, també en castellà, així com garantir les adaptacions d'accessibilitat necessàries (subtitulació en línia, lectura fàcil, etc.).
- Posar a disposició de les persones participants els materials i continguts de la formació, en els formats que s'hagin establert.

f) Inscripcions:

- Gestionar íntegrament el procés d'inscripcions de les sessions formatives, incloent el manteniment i actualització de la base de dades de persones inscrites, interessades o usuàries vinculades a les activitats de l'OAR.
Aquesta base de dades és de titularitat municipal i l'empresa contractista actuarà com a encarregada del tractament per compte de l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb la normativa de protecció de dades (RGPD i LOPDGDD) aplicant les mateixes garanties de seguretat, confidencialitat i ús limitat.
- Establir un quòrum mínim, les sessions podran ser reprogramades si no s'assoleix un mínim de 10 persones d'inscrites amb 48 hores d'antelació.

g) Avaluació i millora contínua:

- Dissenyar un formulari d'enquesta de valoració per a cada formació (continguts, metodologia, aplicabilitat, persones formadores, etc.), trametre'l a les persones inscrites, rebre les respostes i elaborar els informes corresponents a partir de les dades generades directament durant la prestació i de les dades provinents de les enquestes de valoració.
- Avaluar cada edició i incorporar millores de contingut i format en successives convocatòries.
- Reportar en els informes periòdics els indicadors de formació (nombre de sessions, persones formades, valoracions, etc.) referenciats a la clàusula 8.2.1.
- Emetre justificants d'assistència.

4.3 Organització i producció d'activitats, i materials de difusió

L'empresa contractista serà responsable de l'organització, la gestió operativa i la producció de les activitats i materials orientats a la difusió, el diàleg i la sensibilització al voltant del pluralisme religiós a la ciutat. Aquestes activitats formen part de la programació anual del Departament i tenen per finalitat generar espais de coneixement, visibilització i diàleg interreligiós; interconviccional i intercultural adreçats a diversos públics.

De manera orientativa, el Departament preveu anualment la realització d'1 jornada, 3 cicles d'activitats i 4 monogràfics, 4 vídeos, 3 entrevistes i 3 articles sense perjudici que l'Ajuntament de Barcelona en pugui ajustar el nombre, el format o el contingut en funció de les necessitats i de la planificació anual.

4.3.1 Calendari de la programació

La programació de cada anualitat es facilitarà a la contractista a l'inici del contracte i durant el mes de gener de l'any corresponent. L'annex 1 conté a títol merament orientatiu les possibles activitats i materials de difusió diàleg i sensibilització que es realitzarien al llarg d'un any.

En el cas de les activitats previstes durant els mesos de gener, febrer i març, el Departament facilitarà les indicacions necessàries amb la suficient antelació per tal de garantir el compliment dels terminis generals de presentació de propostes establerts en aquest Plec, segons el tipus d'activitat. Aquestes indicacions han de permetre que l'empresa contractista disposi del temps necessari per elaborar i presentar la proposta completa de continguts.

Un cop rebuda la programació, l'empresa contractista haurà de dissenyar un cronograma detallat que inclogui totes les actuacions necessàries per a l'organització, producció i difusió de cada activitat i materials de difusió, d'acord amb l'establert en aquest Plec. El cronograma haurà d'incorporar la previsió dels terminis de totes les tasques a executar, prèvies i posteriors a cada acció, i una calendarització que permeti anticipar i gestionar possibles incidències. Aquest cronograma s'haurà de lliurar a la persona responsable municipal del contracte en un termini màxim de 30 dies naturals a partir de la recepció de la programació.

4.3.2. Organització i producció de jornades, cicles i monogràfics

4.3.2.1. Prescripcions transversals per a la jornada, els cicles i els monogràfics

Aquestes prescripcions s'apliquen a totes les activitats de tipus jornada, cicle i monogràfic, amb independència del seu format, aforament, ubicació o durada. Constitueixen el marc operatiu comú que garanteix la coherència, la qualitat i l'homogeneïtat en la planificació, organització i producció de totes les activitats de l'OAR.

L'empresa contractista haurà de realitzar les tasques següents:

a) Elaboració de la proposta:

- El Departament facilitarà, amb la suficient antelació, el tema general i el públic destinatari de cada jornada, cicle o monogràfic. Sense perjudici d'això, l'empresa contractista podrà formular propostes de temes, enfocaments o línies de contingut quan detecti necessitats, demandes emergents o oportunitats de treball, perquè siguin valorades.
- A partir del marc establert pel Departament -o de les propostes que aquest decideixi incorporar- l'empresa contractista elaborarà una proposta anual d'activitats (jornades, cicles, monogràfics, formacions, vídeos, entrevistes i articles), ajustada a les condicions del contracte pel que fa al nombre, els formats i els terminis previstos de producció. Aquesta proposta haurà d'incloure la temàtica general i específica de les activitats, acompanyada d'un marc teòric i justificació (necessitats detectades, aspectes estratègics, objectius, temes a treballar, punts clau d'incidència i públics prioritaris) que serveixi de guia per a la seva organització. Igualment, haurà de contenir propostes de ponents, els formats concrets de cada activitat (taller, visita, conferència, taula rodona, etc.) i els possibles partenariats i col·laboracions. Aquesta proposta s'haurà de presentar a la persona responsable municipal del contracte per a la seva validació i vistiplau final.
- Igualment, la proposta validada podrà ser revisada trimestralment, o sempre que així ho indiqui el Departament, amb la finalitat d'ajustar continguts, ponents, formats o calendaris quan les necessitats operatives, de programació o de disponibilitat ho requereixin.

b) Preparació de continguts:

- Contactar, informar, confirmar i facilitar les indicacions per a la participació de les persones comissàries, les persones ponents (conferències i taules de debat), les dinamitzadores de tallers i espais de diàleg, i les conductores de l'acte, proporcionant la documentació adient per a la preparació de les seves intervencions.
- Proposar les persones ponents d'acord amb criteris de competència, diversitat (de tradicions i perfils), paritat i representativitat, d'acord amb les indicacions municipals.
- Coordinar i gestionar les reunions preparatòries i la resolució d'incidències.
- Elaborar l'escaleta tècnica completa.

c) Gestió logística de persones que hi participen a l'activitat:

- Gestionar i, si escau, abonar els viatges, allotjament i dietes de les persones ponents principals, quan la distància entre el lloc de residència habitual de la persona ponent i el lloc de celebració de l'activitat ho requereixi, i així s'indiqui per la persona responsable municipal del contracte i d'acord amb les condicions aprovades.
- Garantir l'allotjament en establiments de mínim 3 estrelles, preferentment proper a l'espai de l'activitat, amb les condicions logístiques que s'hagin determinat.
- Assegurar l'acompanyament i l'atenció a les persones ponents durant l'esdeveniment (acreditacions, indicacions de sala, suports tècnics i de documentació).

d) Logística i espais:

- Prioritzar la utilització d'espais i equipaments de titularitat municipal.
- Reservar i posar a disposició els espais adients per a cada activitat (auditori i sales annexes per a taules i tallers), així com l'espai per a la pausa-cafè.
- Garantir la regidoria de sala durant tota la jornada.
- Produir i instal·lar la senyalística necessàries en tots els espais (punts d'accés, indicacions d'ubicació, identificacions de taules i de persones participants), assegurant visibilitat, ordre del flux de públic.

e) Serveis tècnics i accessibilitat:

- Gestionar els equips tècnics necessaris per a l'activitat (so, projecció i, si s'escau, il·luminació específica).
- Proporcionar traducció simultània al català quan la persona ponent intervingui en anglès, francès, alemany o italià, si fos necessari; i traducció del català a la llengua d'origen de la persona ponent, segons les indicacions de la persona responsable municipal del contracte.
- Garantir l'accessibilitat universal, sense discriminacions, de manera que totes les persones puguin accedir-hi i participar-hi en condicions d'igualtat. Les mesures s'aplicaran d'acord amb la normativa municipal vigent i les bones pràctiques que resultin d'aplicació.

f) Inscripcions i acreditacions:

- Gestionar íntegrament el procés d'inscripcions de les activitats, incloent, el manteniment i actualització de la base de dades de persones inscrites, interessades o usuàries vinculades a les activitats de l'OAR. Aquesta base de dades és de titularitat municipal i l'empresa contractista actuarà com a encarregada del tractament per compte de l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb la normativa de protecció de dades (RGPD i LOPDGDD) aplicant les mateixes garanties de seguretat, confidencialitat i ús limitat.
- Rebre i acreditar les persones participants, tant inscrites telemàticament com d'assistència eventual, sempre que el tipus d'activitat ho requereixi.
- Gestionar de les autoritzacions de drets d'imatge, d'acord amb la normativa municipal, i atenció específica als casos de no autorització (senyalització i control en sala).
- Emetre justificants d'assistència per acreditar participació.

g) Documentació posterior:

- Dissenyar el formulari d'enquesta de valoració de l'activitat (continguts, metodologia, aplicabilitat, persones ponents, etc.), i lliurar-ne la versió final validada amb 3 dies hàbils d'antelació per la persona responsable municipal del contracte; trametre l'enquesta a les persones inscrites a l'activitat, rebre'n les respostes i elaborar els informes corresponents a partir de les dades generades directament durant la prestació i de les dades provinents de les enquestes de valoració.

- Lliurar un reportatge fotogràfic de màxima qualitat de la jornada, integrat per entre 60 i 80 fotografies, així com els elements d'arxiu complementaris que siguin necessaris. En el cas dels cicles i monogràfics, lliurar un reportatge fotogràfic de màxima qualitat amb entre 20 i 30 fotografies per sessió. Lliurar els materials en formats JPG, TIFF i/o RAW, garantint imatges en alta definició (HD) i proporció 16:9. Lliurar tot el material editat en un termini màxim de 3 dies hàbils des de la finalització de l'activitat o sessió.
- Realitzar una relatoria de la jornada, una de cada cicle (3) i una de cada monogràfic (4), amb resum de continguts i principals conclusions, i un vocabulari de termes (glossari). La relatoria s'haurà de lliurar en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la finalització de l'activitat o sessió, en formats Word (.docx).

h) Imatge gràfica i materials:

- Preparar els materials de difusió que hauran d'estar tancats amb 4 setmanes (jornades) o 3 setmanes (cicles i monogràfics) d'antelació a la data de celebració.
- Coordinar-se amb la persona tècnica referent de comunicació del Departament i facilitar, amb la suficient antelació mínim de tres a quatre setmanes abans dels terminis establerts en funció de la tipologia d'activitat, [jornada 7-8 setmanes / cicles i monogràfics 6-7 setmanes], el *briefing* complet —incloent tota la informació, instruccions i continguts tècnics necessaris— perquè l'elaboració de la imatge gràfica i les adaptacions de les peces de difusió es puguin dur a terme adequadament i dins dels terminis establerts.
- Elaborar els programes de les activitats en format Word (.docx).
- Produir les peces i materials que corresponguin, incloent-hi, en el cas de les jornades, la documentació per a persones participants.
- Dur a terme la difusió de les activitats pels canals disponibles.

i) Terminis:

- Assumir la responsabilitat global de la planificació temporal de totes les actuacions relacionades amb la producció, revisió i validació del material de difusió, anticipant i gestionant amb prou marge els processos perquè es garanteixi el compliment dels terminis de tancament previstos en aquesta clàusula.

4.3.2.2. Jornades

Les jornades són activitats de gran format orientades a generar espais de coneixement, visibilització i diàleg sobre el pluralisme religiós de la ciutat. Poden adreçar-se a entitats i comunitats religioses i de consciència, al personal municipal, a altres administracions i/o a la ciutadania, segons la temàtica establerta.

Abast i característiques:

- Durada: Tindran una durada equivalent a 2 dies sencers (matí i tarda), o bé una combinació horària alternativa (per exemple, 1 dia sencer i 2 tardes).

- Aforament: Es realitzaran en un espai amb un aforament aproximat de 120 persones assegudes, amb zones diferenciades per a conferències centrals, taules de treball o diàlegs, i espai per a la pausa-cafè.

L'empresa contractista ha de:

- Presentar la proposta de la jornada amb un mínim de 5 mesos abans de la data de realització de l'activitat i de la persona per fer-ne el comissariat, que haurà de tenir el vistiplau del Departament. El Departament podrà acceptar el comissariat proposat o decidir quina persona haurà d'exercir aquesta figura.
- Desenvolupar la proposta aprovada pel Departament.

El contingut de la proposta, de manera orientativa, de les jornades ha d'incorporar les activitats següents (amb possibilitat d'adaptació segons necessitats del moment):

- 1 persona conductora de l'acte
- 1 conferència-conversa principal amb 2 persones ponents de reconegut prestigi
- 4 taules de debat o espais de treball amb moderació i fins a 5 persones ponents
- 2 activitats complementàries (cinefòrum, rutes guiades, etc.)
- 1 activitat artística o cultural de cloenda

El Departament podrà acceptar les persones conductores i ponents proposades o decidir quina o quines persones hauran de participar amb aquests rols.

- Garantir la coherència temàtica i metodològica del conjunt d'activitats de la jornada.

Serveis de protocol:

L'empresa contractista ha de realitzar les tasques següents:

- Proposar a l'Ajuntament una persona comissària de la jornada per ser validada per l'Ajuntament.
- Disposar d'un servei d'atenció al públic format per un mínim de 2 persones durant tota la jornada, destinat a les tasques de recepció i acollida dels assistents, acreditacions, lliurament d'informació i materials, suport informatiu, control d'accessos, orientació al públic, així com l'acompanyament de les persones ponents). Aquest servei caldrà ampliar-lo fins a un mínim de 4 persones en moments de major afluència (recepció, acreditacions inicials, transicions entre sales, o les pausa-cafè), amb la finalitat de garantir el correcte funcionament i la fluïdesa de l'activitat.
- Proporcionar el servei de pausa-cafè durant 2 matins, garantint els compliments dels criteris de diversitat religiosa i de gestió d'al·lèrgens alimentaris, amb etiquetatge visible i clar dels productes i opcions aptes (*halal*, *kosher*, vegetarià/vegà, sense gluten).

Especificació de producte per persona (pausa-cafè):

- Cafè, amb i sense cafeïna, incloent llet de vaca i llet vegetal, sucre (blanc i bru) i edulcorant (tipus estèvia).
- Infusions, amb aigües minerals (varietats: tè, poliol, menta, camamilla).

- Aigües minerals, amb gas i sense gas.
 - 20 cl de suc de fruita natural refrigerat envasat (mínim 2 tipus).
 - 2 peces de brioixeria mini artesana.
 - 2 peces de mini-entrepans (1 amb pa integral), variats.
 - 1 mini brotxeta de fruita fresca variada de temporada.
- Organitzar el dinar del dia de la ponència principal per a un màxim de 12 persones, adreçat a les persones ponents i a representants de l'Ajuntament de Barcelona, així com a les persones de l'equip organitzador de l'acte que siguin necessàries per motius operatius, en un establiment proper a l'espai de la jornada, amb menús compatibles amb la diversitat religiosa i cultural, i indicació d'al·lèrgens.

4.3.2.3. Cicles

Els cicles són activitats de format mitjà dirigides principalment a les entitats i comunitats religioses i de consciència, i a la ciutadania, amb una temàtica concreta com a fil conductor per treballar i conscienciar sobre un eix relacionat amb la pluralitat de conviccions i de creences presents a la ciutat.

Abast i característiques

- Durada: Les sessions tenen una durada de 2 hores.
- Aforament: Es preveu un aforament d'entre 25 i 40 persones per sessió.

Planificació i estructura:

L'empresa contractista ha de realitzar les tasques següents:

- Presentació de la proposta: amb un mínim de 4 mesos abans de la data de realització de l'activitat.
- El contingut de la proposta ha de tenir en compte que cada cicle inclou una sessió d'obertura (amb 1 ó 2 persones ponents) i d'entre 4 i 6 sessions posteriors on el tema central es tracta des de diverses perspectives i confessions. El Departament podrà acceptar les persones ponents proposades o decidir quina o quines persones hauran de participar amb aquests rols.
- Poden tenir partenariats amb serveis, entitats i equipaments vinculats al tema central, i la programació es pot dur a terme en diversos espais coherents amb la temàtica.
- Desenvolupar la proposta aprovada pel Departament.

4.3.2.4. Monogràfics

Els monogràfics són activitats de petit format, dirigides principalment a la ciutadania, amb la finalitat d'apropar i donar a conèixer la pluralitat religiosa de la ciutat.

Abast i característiques

- Durada: Les sessions tenen una durada d'entre 1 i 2 hores.

- Aforament: Es preveu un aforament d'entre 15 i 30 persones per sessió.

Planificació i estructura:

L'empresa contractista ha de realitzar les tasques següents:

- Presentació de la proposta: amb un mínim de 3 mesos abans de la data de realització de l'activitat.
- El contingut de la proposta ha de tenir en compte que estan formats per 2–4 sessions, amb persones ponents representants de diverses tradicions i confessions, sovint vinculades a un fet o aspecte concret; poden incloure una visita final a un centre de culte. El Departament podrà acceptar les persones ponents proposades o decidir quina o quines persones hauran de participar amb aquests rols.
- Poden tenir partenariats amb serveis, entitats i equipaments vinculats al tema central, i la programació es pot dur a terme en diversos espais coherents amb la temàtica.
- Desenvolupar la proposta aprovada pel Departament.

4.3.3. Materials de difusió

L'empresa contractista haurà de produir, com a mínim, els materials següents:

- 4 vídeos
- 3 entrevistes
- 3 articles

Tot el material produït requerirà la validació prèvia de la persona responsable municipal del contracte i de la persona tècnica referent de comunicació del Departament abans de la seva publicació o difusió. La difusió es durà a terme segons les indicacions i els canals establerts pel Departament.

Tots els materials produïts en el marc d'aquest contracte quedaran a disposició municipal, en format obert i reutilitzable, d'acord amb la normativa de propietat intel·lectual vigent.

4.3.3.1 Producció de vídeos

L'empresa contractista ha de realitzar la producció de vídeos la temàtica dels quals serà indicada per la persona responsable municipal del contracte (p. ex., resum d'activitats de jornades, cicles o monogràfics descrits al Plec, o presentacions de diverses comunitats religioses de la ciutat).

Cada peça tindrà una durada màxima de 15 minuts i, per cada vídeo, es lliurarà 1 càpsula resum (≤ 1 minut) per a difusió en xarxes socials.

El Departament es reserva el dret de modificar l'encàrrec d'un dels vídeos de 15 minuts, substituint-lo per la producció de 4 vídeos curts (30"–2' cada peça), o per 5 reels (20"–30" cadascun) quan aquesta adaptació s'ajusti millor als objectius de difusió de l'Ajuntament

de Barcelona, garantint en tot moment la qualitat i l'adequació de continguts dels materials audiovisuals produïts.

La gravació es farà preferentment als espais on s'hagin desenvolupat les activitats (jornades, cicles o monogràfics) o als centres de culte de les comunitats, d'acord amb l'enfocament i les instruccions aprovades.

L'empresa contractista haurà de realitzar, com a mínim, les tasques següents:

a) Preparació i permisos:

- Recollir i gestionar les autoritzacions d'imatge de les persones participants i/o de materials de tercers (àudio, vídeo, fotos), d'acord amb els models municipals i amb la RGPD i LOPDGDD.
- Planificar i coordinar el projecte (calendari, escaleta, localitzacions, equips, autoritzacions).

b) Concepció i producció:

- Concebre el guió i presentar-lo per a validació municipal de la persona referent municipal del contracte i la persona tècnica referent de comunicació del Departament.
- Produir el rodatge, amb equip tècnic professional (càmeres, òptiques, so i llum).
- Enregistrar i captar imatges i fer la realització audiovisual/multimèdia (multicàmera quan ho requereixi la tipologia de filmació), garantint estabilitat, so net i il·luminació adequada.
- Assumir els desplaçaments dins la ciutat de Barcelona que siguin necessaris per a rodatges en espais d'activitats o centres de culte.

c) Edició i postproducció:

- Editar i muntar el material (selecció de talls, ritme narratiu, continuïtat).
- Postproduir amb grafisme (mosques, capçaleres, crèdits), retoc de color (color *grading*) i mix final d'àudio.
- Incorporar recursos d'arxiu (àudios, vídeos i imatges de tercers) amb llicència o autorització degudament acreditada (drets d'ús i crèdits).
- Corregir i traduir els textos i subtítols (català i castellà, i s'indica en anglès).

d) Lliuraments, formats i arxiu:

- Lliurar:
 - Fitxer MP4;
 - Màster en alta definició (HD) i versió específica per a YouTube;
 - Versió web optimitzada
 - Fitxer de subtítols en format .smi (o en el que s'indiqui) com a arxiu separat per a YouTube (o el format que s'indiqui) en tots els idiomes que es requereixi i incrustats en català per a les peces destinades a xarxes socials, garantint-ne la visibilitat, llegibilitat i contrast;
 - Miniatura (*thumbnail*) i text de descripció *copy* per a la publicació a web i xarxes socials, d'acord amb les indicacions del Departament.

- Documentar cada peça amb metadades (títol, data, lloc, persones, drets d'ús, descripció, *tags*) i pujar els recursos a l'arxiu municipal (repositori que s'indicarà), d'acord amb les instruccions de la responsable municipal.

e) Terminis:

- Vídeo-resum d'activitats (cada càpsula de ≤ 1 minut): ≤ 15 dies hàbils des de la finalització de l'activitat (excepcionalment es podrà ampliar el termini si així ho indica la persona responsable municipal del contracte).
- Vídeos de 15 minuts (o vídeos curts substitutius): termini segons cronograma validat per la persona responsable municipal del contracte, amb dates fixades en el pla de producció.

f) Infraestructura i garanties:

- Aportar la infraestructura (material, equip tècnic, personal) necessària per al rodatge, edició i postproducció amb estàndards professionals.
- Garantir accessibilitat: subtitulació, lectura fàcil en textos d'acompanyament, documents etiquetats (PDF/Word), i respectar la identitat gràfica municipal validada.

4.3.3.2. Producció d'entrevistes

Producció de 3 entrevistes a persones expertes en diversitat religiosa, dret a la llibertat religiosa o projectes significatius en aquest àmbit.

La persona responsable municipal del contracte indicarà la temàtica de cada entrevista i el nom de la persona a entrevistar, amb 1 mes d'antelació respecte de la data de lliurament prevista.

L'empresa contractista concebrà el guió (temes i preguntes) i el presentarà per a validació prèvia per la persona responsable municipal del contracte i la persona tècnica referent de comunicació del Departament abans de la realització.

L'empresa contractista haurà de realitzar, com a mínim, les tasques següents:

- Planificar la sessió (calendari, logística, espai o modalitat telemàtica).
- Contactar la persona entrevistada i gestionar autoritzacions d'ús d'imatge.
- Concebre el guió (temàtica, preguntes, estructura) i adaptar-lo si la validació municipal ho requereix.
- Redactar l'entrevista amb rigor, sensibilitat intercultural i perspectiva de drets (llibertat religiosa/no-discriminació), evitant estereotips.
- Revisar ortotipografia, adequació de to i estil, i coherència amb el llibre d'estil municipal.
- Incorporar imatges i crèdits; assegurar qualitat (resolució, permisos, text alternatiu).
- Lliurar el document maquetat en Word (i PDF etiquetat, si es demana), dins del termini marcat al cronograma.
 - Format de lliurament: document Word (.docx) maquetat (pàgines numerades, estil de títols, subtítols i cos, llegibilitat).
 - Extensió: entre 2.000 i 3.000 paraules per entrevista.

- Suport visual: incloure imatges gràfiques (fotografies de la persona entrevistada o visuals rellevants), amb crèdit, drets d'ús i text alternatiu (alt text).
- Accessibilitat: lectura fàcil; estructures clares (títol, entradeta, cos, destacats); format PDF etiquetat disponible.
- Llengua: català; castellà i anglès.

4.3.3.3. Producció d'articles

Producció de 3 articles de temàtiques concretes que recullin situacions de les entitats i comunitats religioses i de consciència a Barcelona, el fet religiós en diversos contextos i/o col·lectius específics.

La persona responsable municipal del contracte facilitarà les indicacions amb la temàtica de cada article, amb 2 mesos d'antelació respecte de la data de lliurament.

La producció d'articles podran ser encarregats, per raó de la seva expertesa, a persones o equips externs, sempre sota la coordinació de l'empresa contractista.

L'empresa contractista coordinarà l'encàrrec, concebrà l'estructura (títol, entradeta, cos, destacats, enllaços, imatges) i presentarà la versió esborrany per a validació per la persona responsable municipal del contracte i la persona tècnica referent de comunicació del Departament abans de la maquetació final.

L'empresa contractista haurà de realitzar, com a mínim, les tasques següents:

- Coordinar el calendari de cada article (validacions intermèdies/terminis).
- Contactar l'autor/a o persona/equip encarregat, gestionar autoritzacions i confirmacions (drets d'imatge si s'inclouen retrats).
- Estructurar i redactar (o coordinar la redacció de) l'article amb rigor, sensibilitat intercultural i perspectiva de drets (llibertat religiosa/no-discriminació), evitant estereotips.
- Revisar ortotipografia i adequació de to; alinear amb llibre d'estil municipal.
- Incorporar imatges amb crèdits; assegurar qualitat (resolució/format), permisos i alt text.
- Lliurar el document maquetat dins del termini fixat al cronograma.
 - Format de lliurament: Word (.docx) maquetat (títols/subtítols amb estils, pàgines numerades, llegibilitat).
 - Extensió: entre 2.000 i 3.000 paraules per article.
 - Suport visual: incloure imatges gràfiques (fotografia de la persona entrevistada o visuals rellevants), amb crèdit, drets d'ús i text alternatiu (alt text).
 - Accessibilitat: lectura fàcil; paràgrafs curts; llistes; PDF etiquetat disponible.
 - Llengua: català; castellà i anglès.

CLÀUSULA 5. DIFUSIÓ

L'empresa contractista serà responsable de les accions de difusió de l'OAR i de les seves activitats, així com de l'elaboració dels materials textuais i de la producció dels materials audiovisuals descrits en aquest Plec, d'acord amb les indicacions i validació de la persona

responsable municipal del contracte i de la persona tècnica referent de comunicació del Departament.

Les tasques de disseny, creació i adaptació gràfica, s'executaran a través dels recursos de Comunicació del Departament, no inclosos en aquest contracte. L'empresa contractista haurà de coordinar-se amb la persona tècnica referent de comunicació del Departament per tal de garantir la correcta adaptació dels materials als formats requerits, facilitant amb la deguda antelació, mínim de tres a quatre setmanes abans dels terminis establerts en funció de la tipologia d'activitat, [jornada 7-8 setmanes / cicles i monogràfics 6-7 setmanes], la informació necessària perquè aquestes tasques es puguin dur a terme adequadament.

Igualment, l'empresa contractista haurà de revisar i validar les galerades o proves maquetades dels materials abans de la seva publicació o difusió, assegurant la correcció dels continguts textuais i la coherència amb les indicacions del Departament.

L'empresa contractista haurà de garantir que tots els continguts, materials i accions de comunicació que elabori s'ajustin al relat comunicatiu, a les línies estratègiques del Departament/OAR als criteris institucionals establerts per l'Ajuntament de Barcelona.

Les accions de comunicació hauran de garantir la presència de la imatge de l'Ajuntament de Barcelona i el compliment de la normativa municipal d'identitat gràfica, així com incorporar la perspectiva intercultural, la comunicació inclusiva i l'ús no sexista del llenguatge. Igualment, hauran de garantir la normativa en matèria d'accessibilitat, protecció de dades i drets d'imatge.

L'empresa contractista s'haurà d'encarregar del següent:

5.1. Textos: redacció, i accessibilitat:

- Redactar i revisar els continguts textuais que s'hagin d'incorporar als materials de comunicació, tant *online* (web, xarxes socials, *newsletters*, *banners*, vídeos, etc.) com *offline* (cartells, fullets, programes de mà, senyalística, dossiers), així com la memòria d'activitats anual i els textos de suport institucional, com ara presentacions orals, discursos o intervencions públiques relacionades amb l'OAR i/o la diversitat religiosa.
- Assegurar que tots els continguts textuais i accions de comunicació elaborats incorporen la perspectiva intercultural, la comunicació inclusiva i l'ús no sexista del llenguatge, d'acord amb les guies municipals vigents següents:
 - Guia de comunicació amb perspectiva intercultural,
 - Guia de comunicació inclusiva.
 - Guia d'ús no sexista del llenguatge,
- Garantir l'accessibilitat comunicativa en materials textuais incloent-hi contrast cromàtic adequat, llegibilitat, versions accessibles, documents etiquetats i altres adaptacions que corresponguin d'acord amb la normativa d'accessibilitat vigent.

5.2. Difusió i canals:

- Elaborar els materials de difusió textuais i audiovisuals i adaptar-los als canals municipals establerts.
- Generar i publicar continguts per a la web de l'OAR –català, castellà i anglès–, i la web Coneix les Religions –català i castellà– (WordPress o el sistema de gestió de continguts que s'indiqui municipals que s'indiquin), els *newsletters* i les xarxes socials municipals, sense perjudici que puguin incorporar-se nous canals durant la vigència del contracte.
 - Web de l'OAR
 - Monitoratge diari de les xarxes i canals comunicatius municipals per detectar continguts rellevants provinents d'altres webs o programes municipals, susceptibles de ser incorporats o compartits al web de l'OAR (WordPress o altres) o als canals del Departament.
 - Actualització de continguts del web, incloent-hi:
 - Notícies d'autoria pròpia: l'empresa contractista haurà de facilitar un esborrany per a validació prèvia per part de la persona responsable municipal del contracte i de la persona tècnica referent de comunicació del Departament, d'acord amb els calendaris de lliurament establerts.
 - Notícies compartides: selecció i publicació de continguts rellevants generats per altres serveis o programes municipals, quan s'indiqui.
 - Reordenació i actualització dels diferents recursos de la portada del web.
 - Publicació de documents i recursos vinculats a l'àrea temàtica del web.
 - Xarxes socials
 - Creació i publicació de continguts específics per al canal d'Instagram *bcn_interculturalitat*, incloent-hi:
 - La publicació d'entre 2 i 3 *posts*, *stories* o *reels* setmanals.
 - La creació de nous vídeos i *reels* adreçats a aquest canal.
 - Coordinació de canals

L'empresa contractista haurà de planificar les publicacions i actualitzacions mitjançant:

 - Reunions de coordinació, presencials o virtuals, amb periodicitat setmanal, quinzenal o mensual, segons determini la persona tècnica referent de comunicació del Departament.
 - L'ús d'eines compartides de planificació i calendarització: (Google Drive o l'eina que s'estableixi).
- Impulsar accions de difusió de l'OAR i de les seves activitats.
- Gestionar i executar els enviaments massius a les llistes de les bases de dades de l'Oficina (gestor de correus: Outlook).
- Seleccionar, redactar i corregir els continguts, organitzar la presentació dels materials textuais i gestionar l'enviament del butlletí informatiu.

5.3. Validació i control de qualitat:

- Atendre i executar els ajustos, esmenes o noves propostes que sol·liciti l'Ajuntament de Barcelona quan les peces no s'adeqüin a les indicacions donades, als requisits tècnics o a la normativa gràfica municipal.

- Revisar i validar les galerades abans de la publicació o difusió, garantint la correcció dels continguts.
- Sotmetre tota peça de comunicació a validació prèvia per part de la persona responsable municipal del contracte i la persona tècnica referent de comunicació del Departament abans de la seva difusió o publicació.
- Mantenir un compromís continu de qualitat, coherència i correcció de tots els materials produïts.

5.4. Propietat i usos dels materials:

- Lliurar tots els materials produïts en format obert i reutilitzable, i posar-los a disposició municipal per a usos informatius, divulgatius, educatius o institucionals. Igualment, cedir a favor de l'Ajuntament de Barcelona, amb caràcter exclusiu, els drets d'explotació sobre aquests materials —incloent-hi els drets de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació— sense càrregues ni limitacions de tercers i d'acord amb la normativa vigent en matèria de propietat intel·lectual i llicències d'ús.

CLÀUSULA 6.- HORARI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC DE L'OAR I ORGANITZACIÓ DE L'OFICINA

L'empresa contractista ha d'obrir al públic l'OAR de dilluns a divendres durant tot l'any, amb independència de les adaptacions horàries que s'estableixin en determinats períodes i conforme el següent:

6.1. Horari ordinari d'obertura al públic

L'empresa contractista prestarà l'atenció al públic en l'horari ordinari següent:

- Matins: 9:00 a 14:00 hores (de dilluns a divendres).
- Tardes: 15:00 a 18:00 hores (dimarts, dimecres i dijous).

Aquest horari representa un total de 34 hores setmanals d'acord amb la distribució següent:

	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVENDRES
MATINS	9h a 14h	9h a 14h	9h a 14h	9h a 14h	9h a 14h
TARDES	-	15h a 18h	15h a 18h	15h a 18h	-

6.2. Horari reduït en períodes especials

Durant els períodes següents:

- Setmana Santa: segons el calendari anual corresponent
- Estiu: del 16 de juny al 24 de setembre
- Nadal: del 24 de desembre al 6 de gener

L'horari d'atenció al públic a la tarda es reduirà a una tarda setmanal, en franja de 15:00 a 18:00 hores, que serà determinada i comunicada per la persona responsable municipal del contracte.

Aquest horari representa un total de 28 hores setmanals d'acord amb la distribució següent:

	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVENDRES
MATINS	9 h a 14 h	9 h a 14 h	9 h a 14 h	9 h a 14 h	9 h a 14 h
TARDES	Una tarda de 15 h a 18 h (dia a determinar)				

6.3. Modificació de l'horari

L'Ajuntament de Barcelona podrà modificar l'horari d'atenció al públic quan així ho requereixin raons operatives o organitzatives de l'oficina.

En qualsevol cas:

- Es mantindrà el nombre total d'hores setmanals d'atenció al públic.
- L'empresa contractista haurà d'adaptar-se a la nova distribució horària sense increment de cost.
- La modificació serà comunicada amb un mínim de 30 dies naturals d'antelació, llevat de casos d'urgència.

6.4. Modalitat i disponibilitat del personal fora de l'horari d'obertura

6.4.1. Prestació presencial obligatòria

Atenent la naturalesa de les funcions objecte del contracte —que inclouen l'atenció directa al públic, la interlocució i relació amb entitats i comunitats religioses i de consciència, el suport tècnic als serveis municipals, així com la custòdia, el tractament i l'accés a documentació que conté dades sensibles—, les prestacions ordinàries s'hauran de dur a terme de manera presencial durant l'horari d'atenció al públic a les dependències de l'OAR o als espais municipals o territorials que es determinin.

De manera excepcional i puntual, determinades tasques podran realitzar-se fora de les dependències de l'OAR, sempre que existeixi autorització prèvia i expressa de la persona responsable municipal del contracte.

6.4.2. Disponibilitat del personal fora de l'horari d'obertura

Fora de l'horari d'atenció al públic, la persona responsable de la coordinació i el personal tècnic hauran de disposar de disponibilitat i flexibilitat horària per participar en:

- Reunions internes o externes vinculades a l'activitat de l'OAR,
- Trobades amb entitats i comunitats religioses,
- Activitats i actes,
- Qualsevol altra actuació necessària per al correcte desenvolupament de les funcions de l'oficina,

en horari de matí i tarda, i excepcionalment en cap de setmana, quan la naturalesa de l'activitat així ho requereixi.

Les actuacions que es realitzin fora de les tasques pròpies del funcionament ordinari de l'oficina —en particular, aquelles que tinguin caràcter extraordinari, impliquin visibilitat, presència o dimensió institucional, afectin altres departaments o espais municipals i requereixin coordinació interna, o bé es duguin a terme fora de l'horari ordinari— s'hauran de dur a terme quan així ho requereixi la persona responsable municipal del contracte, o en tot cas, d'acord amb ella.

6.5. Cobertura d'atenció

L'empresa contractista haurà de garantir la cobertura adequada de les activitats d'atenció al públic durant l'horari establert -tant en ordinari com en reduït en períodes especials-, assegurant que disposa del personal tècnic necessari per al correcte desenvolupament de les funcions descrites en aquest Plec.

L'empresa contractista haurà de garantir la continuïtat de les prestacions davant absències per vacances, baixes, permisos o situacions similars del seu personal, que en cap cas pot afectar l'horari d'atenció ni les funcions contemplades en aquest Plec.

La manca de cobertura d'acord amb les obligacions establertes es considerarà incompliment greu del contracte, d'acord amb el règim de penalitats que estableixi el Plec de Clàusules Administratives Particulars.

CLÀUSULA 7.- RECURSOS HUMANS

L'empresa contractista haurà de garantir l'equip de professionals necessari per a l'adequada execució de les prestacions objecte d'aquest contracte, assegurant-ne la continuïtat, l'estabilitat i els nivells de qualitat establerts en aquest Plec.

7.1 Perfils de l'equip

Per al desenvolupament de les funcions d'atenció, assessorament, seguiment, formació i activitats pedagògiques descrites a les clàusules 4.1 i 4.2, l'empresa contractista haurà d'adscriure els perfils mínims següents, amb els requisits de titulació, experiència i formació específica indicats:

a) Coordinador/a de l'oficina:

- Titulació: Psicologia, Pedagogia, Sociologia, Història, Ciències de la Comunicació, Antropologia, Filosofia, Teologia, Humanitats o Educació Social.
- Formació específica: mínim de 50 hores en interculturalitat, antiracisme, antisemitisme, immigració, mediació, conflictiologia o dret a la llibertat religiosa.
- Experiència mínima: 1 any i/o coordinació o direcció d'equips.

b) Tècnic/a d'informació, assessorament i mediació:

- Titulació: Psicologia, Pedagogia, Sociologia, Història, Ciències de la Comunicació, Antropologia, Filosofia, Teologia, Humanitats o Educació Social.
- Formació específica: mínim de 50 hores en interculturalitat, antiracisme, antisemitisme, immigració, mediació, conflictologia o dret a la llibertat religiosa.
- Experiència mínima: 1 any en gestió i/o relació amb entitats religioses de ciutats de més de 40.000 habitants i/o organització de formació i activitats sobre temàtica religiosa.

c) Tècnic/a de formació, debat i diàleg

- Titulació: Psicologia, Pedagogia, Sociologia, Història, Ciències de la Comunicació, Antropologia, Filosofia, Teologia, Humanitats o Educació Social.
- Formació específica: mínim de 50 hores en interculturalitat, antiracisme, antisemitisme, immigració, mediació, conflictologia o dret a la llibertat religiosa.
- Experiència mínima: 1 any en gestió i/o relació amb entitats religioses en ciutats de més de 40.000 habitants i/o organització de formació i activitats en temàtica religiosa.

d) Tècnic/a de territorialització i gestió d'activitats:

- Titulació: Psicologia, Pedagogia, Sociologia, Història, Ciències de la Comunicació, Antropologia, Filosofia, Teologia, Humanitats o Educació Social.
- Formació específica: mínim de 50 hores en interculturalitat, antiracisme, antisemitisme, immigració, mediació, conflictologia o dret a la llibertat religiosa.
- Experiència mínima: 1 any en gestió i/o relació amb entitats religioses en ciutats de més de 40.000 habitants i/o organització d'activitats en temàtica religiosa.

e) Comunicació:

- Titulació: Ciències de la Informació i de la Comunicació o equivalent.
- Experiència mínima: 1 any en pluralitat religiosa i/o interculturalitat, així com en estratègies de comunicació, incloent la gestió d'Internet, xarxes socials, webs i eines 2.0

Per a l'execució de les prestacions de les clàusules 4.1 i 4.2, l'empresa contractista haurà d'assegurar una dedicació mínima de:

- 1 coordinador/a: 1.701 h/any
- 5 perfils tècnics a temps complet: $5 \times 1.701 = 8.505$ h/any
- Total dedicació mínima: 10.206 hores anuals

L'empresa contractista informará al Departament anualment dels horaris i còmput d'hores que ha fet el personal. L'informe s'enviarà durant el primer mes de l'any següent.

A l'inici de l'execució del contracte, l'empresa contractista haurà d'acreditar la titulació, la formació específica i l'experiència professional del personal adscrit d'acord amb allò exigint en aquest Plec, mitjançant la presentació dels documents següents:

- Experiència professional: certificats de serveis prestats, certificats d'empresa, contractes laborals o vida laboral que acreditin, com a mínim, el període d'experiència i les funcions desenvolupades, d'acord amb el perfil requerit.
- Formació específica: certificats, titulacions o diplomes expedits per universitats, col·legis professionals, administracions públiques o centres formatius degudament habilitats, on constin matèries, hores i dates.
- Titulació acadèmica: títols oficials o certificats substitutoris emesos per l'entitat acadèmica competent.

En un termini màxim d'un mes des de l'inici de les prestacions, l'empresa contractista haurà de remetre a la persona responsable municipal del contracte la relació del personal adscrit i el *currículum vitae* de cadascuna de les persones que en formen part.

El personal adscrit haurà de mantenir la seva formació actualitzada en temàtiques vinculades a l'objecte del contracte, especialment en matèria d'interculturalitat, pluralisme religiós, drets humans i gestió comunitària. Aquest requisit forma part de les competències necessàries per al correcte desenvolupament de les prestacions establertes a les clàusules 4.1 i 4.2. El seu incompliment es considera una falta greu i l'empresa contractista estarà obligada a realitzar els canvis oportuns d'aquell personal que no compleixi amb el requerit en aquest plec.

7.2 Producció d'activitats

per al correcte desenvolupament de les activitats descrites a la clàusula 4.3 (jornades, cicles, monogràfics, relatories, producció operativa, gestió logística i suport tècnic, així com els materials de difusió i totes les tasques associades a la producció audiovisual), l'empresa contractista haurà de garantir:

a) Dedicació mínima anual

Dedicació mínima anual de 1200 hores, destinada a tasques de producció, suport logístic, regidoria, preparació operativa, gestió de ponents i espais, relatories, preparació prèvia (cronogrames, propostes, contactes), gestió d'inscripcions i reunions operatives vinculades als actes. Aquesta dedicació no anirà a càrrec dels professionals descrits a l'apartat 7.1.

b) Capacitat tècnica requerida

L'empresa haurà de comptar (directament o via subcontractació) amb professionals que puguin acreditar experiència en:

- producció i coordinació operativa d'esdeveniments,
- gestió logística, gestió de sales i regidoria,
- tracte i gestió de ponents i participants,
- suport en inscripcions i gestió d'assistents,
- relatories i sistematització,
- fotografia d'esdeveniments (reportatge, criteris de qualitat, formats JPG/TIFF/RAW),
- enregistrament i producció audiovisual:
 - captació d'imatge i so,
 - ús d'equipament audiovisual bàsic i professional,
 - rodatges en espais interiors i exteriors,

- treball amb escaletes i guions,
- suport a l'edició i postproducció bàsica (neteja d'àudio, retoc d'imatge, muntatge elemental quan sigui necessari per a càpsules o materials operatius).

7.3 Altres requisits de l'equip: competència lingüística i digital

Tots els professionals adscrits a les prestacions de les clàusules 4.1 i 4.2 hauran d'acreditar:

a) Competència lingüística

Un alt domini pràctic del català i del castellà, tant a nivell oral com escrit, amb un nivell mínim C1 o equivalent en ambdues llengües. Aquest requisit és imprescindible per garantir una atenció adequada a les persones usuàries i la correcta elaboració de la documentació i comunicacions.

Igualment, és necessari disposar de competència en llengua anglesa per dur a terme determinades tasques com presentacions, l'atenció i acompanyament de visites internacionals, la participació en ponències, trobades i intercanvis tècnics d'experiències, així com la intervenció en reunions telemàtiques o videoconferències i la lectura i redacció de documents en llengua anglesa. Per aquest motiu, com a mínim dues persones de l'equip tècnic haurà d'acreditar un nivell B2 d'anglès, oral i escrit, d'acord amb el Marc Europeu Comú de Referència per a les Llengües (MECR).

Per últim és necessari de disposar de competència en llengua francesa per arribar al màxim de comunitats i referents presents a la ciutat. En aquest sentit una persona de l'equip haurà de tenir un nivell de coneixement del francès corresponent a un nivell B1 del Marc Europeu Comú de Referència per a les Llengües (MECR).

b) Competències digitals i ús d'eines tecnològiques

Competències digitals bàsiques que permetin el correcte desenvolupament del servei, incloent l'ús d'eines ofimàtiques a nivell d'usuari (Word, Excel, PowerPoint), la navegació i recerca a internet, la gestió del correu electrònic i el coneixement d'eines de gestió i treball col·laboratiu, plataformes d'emmagatzematge en núvol i sistemes de documentació compartida. Aquestes competències són necessàries per garantir la coordinació interna i el funcionament operatiu.

7.4 Relació contractual

La vinculació del personal adscrit al servei serà exclusivament amb l'empresa contractista, la qual haurà d'acreditar la contractació d'acord amb la legislació laboral i de Seguretat Social vigent i amb el conveni col·lectiu d'aplicació.

Seràn a càrrec exclusiu de l'empresa contractista totes les obligacions derivades de la relació laboral amb el personal adscrit. L'Ajuntament de Barcelona no tindrà responsabilitat directa, solidària ni subsidiària respecte al compliment d'obligacions laborals, de Seguretat

Social o preventives del contractista, ni de les que puguin derivar-se, si s'escau, de l'extinció dels contractes de treball.

L'organització, la direcció i el control del personal corresponen exclusivament a l'empresa contractista. L'Ajuntament de Barcelona no tindrà respecte d'aquest personal cap facultat organitzativa ni de direcció directa, i no existirà relació jurídicolaboral, civil o administrativa entre l'Ajuntament de Barcelona i el personal del contractista.

L'empresa contractista garantirà i acreditarà el compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals, Seguretat Social i protecció de dades respecte del personal adscrit.

7.5 Substitucions

L'empresa contractista serà responsable de substituir el personal adscrit al servei en els casos de baixa mèdica, permisos, excedències o qualsevol altra circumstància que en comporti l'absència, garantint en tot moment la continuïtat de les prestacions i el compliment de totes les funcions i requisits establerts en aquest Plec.

La comunicació de qualsevol absència es farà a la persona responsable municipal del contracte de manera immediata i, en tot cas, dins les 24 hores següents al seu coneixement.

La substitució efectiva s'haurà de garantir en un termini màxim de 8 dies naturals, assegurant que la persona substituïda compleix els requisits de titulació, formació i experiència exigits en aquest Plec per al perfil corresponent. L'empresa haurà d'aportar la documentació acreditativa abans de la seva incorporació efectiva.

Igualment, en cas de substitucions o cobertures de baixes, l'empresa haurà d'enviar el *currículum vitae* de la nova persona incorporada en un termini màxim de quinze dies des de l'inici de la seva relació contractual amb el servei.

7.6 Pla de formació

Correspon a l'empresa contractista dur a terme les funcions de reciclatge, formació continuada, supervisió i suport tècnic necessàries per garantir la qualitat en la prestació del servei. A aquest efecte, l'empresa haurà de dissenyar i executar un pla de formació durant tota la vigència del contracte, assegurant que el personal adscrit disposa en tot moment dels coneixements i competències actualitzats requerits per a la correcta execució de les prestacions.

L'empresa contractista haurà de presentar, a l'inici de la relació contractual, un pla de formació per a l'equip, que haurà d'incloure un mínim de 12 hores de formació anual per a cada professional adscrit. El contingut d'aquesta formació haurà d'estar directament relacionat amb l'objecte del contracte.

L'empresa contractista haurà de mantenir un registre acreditatiu de les formacions realitzades i haurà d'acreditar anualment a l'Ajuntament de Barcelona el compliment del pla.

La formació obligatòria per llei (PRL, emergències, protecció de dades, protocols d'assetjament, altres sectorials) s'impartirà sempre que calgui en funció de la naturalesa del lloc i d'acord amb la normativa vigent, sense que aquesta formació legal substitueixi la formació específica anual mínima establerta al Plec.

Un cop presentat, aquest pla podrà ajustar-se o complementar-se, si escau, d'acord amb les indicacions de la persona responsable municipal del contracte. L'Ajuntament de Barcelona podrà facilitar informació de suport quan així es consideri oportú, però no impartirà formació al personal adscrit, essent aquesta responsabilitat exclusiva de l'empresa contractista.

Igualment, l'empresa contractista haurà d'acreditar anualment a l'Ajuntament de Barcelona el compliment de les accions formatives previstes i de les propostes incloses a la seva oferta.

L'incompliment d'aquesta clàusula serà considerada falta greu.

CLÀUSULA 8.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ

El seguiment i l'avaluació de les prestacions es faran a partir de les reunions de coordinació i dels informes i memòries elaborats per l'empresa contractista, com a principals instruments de control, supervisió i millora del contracte.

8.1. Reunions de coordinació

Per garantir una prestació coherent, eficient i alineada amb els objectius i necessitats del Departament, s'estableix un sistema estable de coordinació entre l'empresa contractista i l'Ajuntament de Barcelona.

Aquest sistema s'articula en 2 nivells: seguiment de contracte i coordinació tècnica.

8.1.1. Seguiment del contracte

L'empresa contractista designarà una persona responsable del contracte, encarregada de:

- Realitzar el seguiment general del Plec de Prescripcions Tècniques (PPT);
- Supervisar l'execució de la planificació anual i semestral,
- Informar de les necessitats operatives i incidències que puguin afectar la planificació de les prestacions;
- Detectar dificultats i proposar millores.

Per al seguiment d'aquest nivell de coordinació, s'establirà com a mínim 1 cop l'any, una reunió integrada per la cap del Departament, la persona responsable municipal del contracte i la persona responsable del contracte per part de l'empresa contractista.

Aquesta reunió es podrà convocar en qualsevol moment segons les necessitats de les prestacions i, si escau, hi podrà assistir la persona coordinadora de l'OAR.

En aquesta reunió s'analitzarà l'estat global de les prestacions, el grau de compliment del PPT, les incidències, els resultats i les propostes de millora, així com els objectius del període següent.

8.1.2. Coordinació tècnica

La persona coordinadora de l'OAR que hagi designat l'empresa actuarà com a interlocutora operativa del contracte.

Per al seguiment ordinari de les prestacions, la persona coordinadora de l'OAR i la persona responsable municipal del contracte mantindran reunions periòdiques mensuals, o amb la periodicitat que estableixi aquesta darrera, per fer el seguiment de la planificació, l'avaluació de les activitats i la gestió de les incidències. Aquestes reunions es podran dur a terme tant a les instal·lacions de l'OAR com a qualsevol espai municipal que es determini.

Les persones tècniques de l'empresa contractista es coordinaran amb les persones responsables o representants de les comunitats religioses, entitats, organitzacions i altres agents vinculats a cada tasca, així com amb els departaments, serveis o equipaments municipals.

L'empresa contractista haurà de mantenir informada en tot moment la persona responsable municipal del contracte d'aquestes actuacions, informant sobre les actuacions realitzades en l'àmbit de les prestacions, per tal de permetre el seguiment municipal que correspongui.

8.2. Elaboració d'informes i memòries

8.2.1. Informes

L'empresa contractista haurà de presentar:

a) Planificació anual

- La planificació operativa anual de les activitats i materials a desenvolupar (d'acord amb les prestacions establertes a les Clàusules 4.2 i 4.3), amb la prioritització d'activitats, el cronograma detallat, la proposta de continguts i les dependències logístiques i tècniques, per a la seva validació.
- El lliurament es farà en un termini màxim de 30 dies naturals des del lliurament de la programació i calendarització anual per part del Departament.

b) Informe trimestral

- L'informe trimestral que consolidi l'estat general de compliment de les prestacions executades durant el període i l'assoliment dels indicadors definits en aquesta clàusula.
- L'informe incorporarà les comparatives trimestrals, i anuals, incloent-hi l'anàlisi d'evolució i les variacions percentuals i absolutes.
- Servirà com a base per a la confecció de la memòria anual prevista a l'apartat 8.2.2, garantint la coherència de dades, sèries i resultats entre tots 2 documents.
- El lliurament es farà dins dels primers 15 dies hàbils del mes següent al tancament del trimestre. Determinats indicadors es podran requerir de forma mensual quan així ho indiqui el Departament.

Indicadors mínims requerits (per blocs de prestacions):

1) Atenció, informació i assessorament (Clàusula 4.1)

- Nombre total d'atencions realitzades el mes en curs i acumulat anual, desagregades per tipus de destinatari:
 - entitats i comunitats religioses i de consciència, desagregades per tradició o convicció
 - personal municipal,
 - teixit associatiu i entitats no religioses,
 - ciutadania no vinculada a cap entitat o comunitat,
 - altres agents o institucions.
- Tipologia de consultes per categories (legals/administratives; funcionament intern; ús d'espai públic; festes i activitats; discriminació; informació cultural; mediació; altres).
- Temps mitjà de resposta.
- Derivacions efectuades a serveis municipals competents.
- Valoració de satisfacció de les persones usuàries (escala 0–10) amb indicació del nombre total de respostes, taxa de resposta, canal de recollida, i principals aprenentatges operatius (punts forts, aspectes de millora, tendències i diferències per segments), així com les propostes de millora.

2) Formació i activitats pedagògiques (Clàusula 4.2)

- Nombre d'accions formatives i hores impartides, desagregades per tipus de destinatari; amb acumulat anual.
- Nombre de sessions programades vs. realitzades; taxa de cancel·lació/reprogramació i motiu principal (manca de quòrum, indisponibilitat d'espai/ponent, causes operatives, altres).
- Nombre de persones participants, desagregades per sexe i tipus de destinatari, i taxa de no-presentats/absentisme
- Valoració mitjana de les sessions (escala 0–10) amb síntesi d'aprenentatges operatius (punts forts i aspectes a millorar) i accions de millora proposades.
- Compliment de planificació: hores programades al catàleg vs. hores executades (en % i diferència en hores); ús de la bossa addicional (si s'escau), especificant nombre d'hores utilitzades i motiu.
- Indicadors de millora contínua: % de continguts actualitzats entre edicions; incorporació d'ajustos metodològics a partir del feedback (sí/no), i evidències d'impacte (p. ex., demanda recurrent d'un mòdul, sol·licituds d'itineraris).

- Evidències documentals: % de sessions amb materials lliurats (apunts/presentacions/guies).

3) Organització d'activitats i materials (Clàusula 4.3)

- Nombre i tipus d'activitats realitzades el mes i acumulat anual; nombre de participants (desagregats per sexe).
- Cobertura territorial: nombre d'actuacions per districtes i % en districtes amb Pla d'Acció Interterritorial (PAID).
- Diversitat de ponents: paritat de gènere i representació confessional (% de tradicions representades).

4) Difusió (Clàusula 5)

- Nombre de continguts publicat a la web de l'OAR.
- Activitat del web: visites totals, usuaris únics, temps mitjà de visita, pàgines més vistes i rendiment de continguts específics, d'acord amb les dades que faciliti el Departament.
- Activitat en xarxes socials: nombre de *posts*, *stories* i *reels*; abast total; interaccions; visualitzacions; evolució de seguidors, d'acord amb les dades que faciliti el Departament.
- Activitat en enviaments massius: nombre d'enviaments, i evolució de subscripcions.

5) Coordinació institucional i territorial (Clàusula 4.1 d)

- Nombre de reunions de coordinació amb serveis municipals i agents externs; acords principals i temps de tancament d'accions.
- Actuacions realitzades als districtes (tipologia i resultat).
- Protocols o fitxes de registre actualitzades (sí/no).

6) Indicadors qualitatius transversals

- Resum descriptiu de les principals incidències, situacions gestionades, casos rellevants i resultats.
- Anàlisi de necessitats emergents i recomanacions tècniques per a la millora de les prestacions o per a la coordinació interna amb districtes i serveis.
- Riscos detectats (operatius, reputacionals, de calendari) i propostes de mitigació.

Com a annex de l'informe trimestral, la contractista presentarà un informe agregat de les activitats (jornades, cicles i monogràfics), finalitzades dins del trimestre, amb el contingut mínim següent per a cada activitat:

- Dades generals: títol, data, lloc, durada, format, forma d'inscripció, assistents, tipus d'acte, descripció i objectiu de l'activitat i persones participants.
- Informació de les persones ponents, moderadores, conductores i presentadores, amb les dades bàsiques de contacte. (d'acord amb la RGPD/LOPDGDD).
- Materials lliurats.
- Empreses contractades per a la cobertura dels diversos serveis: restauració, atenció al públic, traducció simultània, etc. i, si escau, empreses d'activitats culturals i/o de cloenda.

- Incidències detectades i mesures adoptades.
- Propostes de millora operativa i metodològica de cara a futures edicions.

c) Informes anuals temàtics especialitzats

- 2 informes anuals sobre temàtiques d'interès municipal, vinculades a la diversitat religiosa i a la defensa del dret a la llibertat religiosa i de consciència.
- La temàtica de cada informe serà determinada pel Departament, o també es podrà proposar des de l'OAR, amb el vist-i-plau de la persona responsable municipal del contracte, i podrà incloure, entre d'altres, àmbits com: joves i religions, celebracions i espai públic, educació, convivència, o dinàmiques comunitàries relacionades amb les creences.
- Cada informe haurà d'incloure, com a mínim: context i objectius, metodologia, resultats principals, casos/experiències significatives, conclusions i recomanacions operatives per a l'Ajuntament de Barcelona.
- El lliurament es farà un durant un el mes de maig i l'altre durant el mes d'octubre.

d) Altres informes

- Elaborarà altres informes específics que puguin ser encarregats pel Departament, relacionats amb situacions concretes de les entitats i comunitats religioses i de consciència, o amb esdeveniments i dinàmiques a la ciutat que puguin afectar el dret a la llibertat religiosa i de consciència.
- En cas d'incidències greus, esdeveniments amb risc reputacional, situacions de possible vulneració de drets o altres fets sobrevinguts que puguin afectar l'exercici del dret a la llibertat religiosa i de consciència, remetrà un informe breu d'incidència dins les 24 hores següents i, si s'indica, un informe ampliat en un termini màxim de 10 dies hàbils, amb la descripció dels fets, les actuacions realitzades i les propostes d'abordatge.

e) Informe final de gestió del contracte

- En els tres mesos previs a la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar un informe final de gestió que reculli, com a mínim: l'evolució del servei durant tota la vigència contractual, els principals resultats i aprenentatges, el balanç operatiu, els canvis produïts en l'equip, les millores implementades, les incidències rellevants, i les propostes de millora i recomanacions per al futur servei. Aquest informe serà necessari per facilitar el traspàs previst a la Clàusula 11.

8.2.2 Memòria

L'empresa contractista presentarà una memòria anual que reculli, de manera sintètica i analítica, les actuacions desenvolupades durant l'exercici, els resultats obtinguts i les propostes de millora. El document ha de ser un reflex objectiu i transparent de les prestacions executades i haurà de ser coherent amb els indicadors i requisits definits a l'apartat 8.2.1.

La memòria es lliurarà en català, en formats Word (.docx) i PDF. El Departament validarà el document i, si s'escau, podrà requerir esmenes; el termini per incorporar-les serà de 15 dies hàbils, llevat d'indicació expressa contrària.

La memòria anual s'haurà de lliurar com a màxim el 15 de febrer. En l'últim any d'execució del contracte, i en cas que l'empresa contractista del nou contracte sigui diferent de l'empresa sortint, la memòria s'haurà de tenir preparada amb la suficient antelació per garantir que pugui ser utilitzada en el procés de traspàs de documentació amb la nova empresa contractista, d'acord amb allò establert a la Clàusula 11 relativa a la finalització del contracte i traspàs.

La memòria, com a mínim, seguirà l'estructura següent:

- 1) Context i objectius de l'any
- 2) Mapa i realitat territorial de les entitats i comunitats religioses i de consciència a la ciutat
- 3) Atenció, informació i assessorament
- 4) Formació i activitats pedagògiques
- 5) Activitats i materials de difusió, diàleg i sensibilització
- 6) Difusió
- 7) Coordinació amb altres serveis municipals i amb el territori
- 8) Satisfacció de les prestacions
- 9) Avaluació global i comparativa amb l'any anterior
- 10) Conclusions i propostes de millora
- 11) Vinculació de les actuacions amb els eixos del PBI 2021–2030:
Com contribueix l'OAR als objectius d'interculturalitat de ciutat?
 - valoració qualitativa i correspondència entre actuacions i eixos;
 - volum d'accions per eix i evolució anual;
 - contribució a la transversalització i a la territorialització.

La memòria haurà d'incloure taules i gràfics comparatius que permetin analitzar l'evolució dels principals indicadors de les prestacions executades en relació amb el mateix període de l'any anterior. Aquests elements hauran de presentar, com a mínim, els volums registrats, els percentatges corresponents i les variacions tant absolutes com relatives, amb la finalitat de facilitar una lectura clara i rigorosa de les tendències, canvis i resultats obtinguts.

CLÀUSULA 9.- INFORMACIÓ ADDICIONAL

9.1. Mitjans i suports que l'Ajuntament de Barcelona posa a disposició per al servei

L'Ajuntament de Barcelona, per al correcte desenvolupament de les prestacions, posarà a disposició de l'empresa contractista els elements següents:

- La designació d'una persona del Departament com a responsable del seguiment ordinari del contracte, que serà la interlocutora principal i es coordinarà amb la persona designada per l'empresa contractista.

Les instruccions tècniques i criteris d'execució emeses per aquesta persona municipal seran d'obligat compliment per a l'empresa contractista en allò necessari per garantir la correcta execució del contracte.

- L'establiment dels canals de coordinació i la periodicitat necessària per garantir la correcta articulació del servei amb la resta de la xarxa municipal i amb els programes, serveis i departaments implicats.
- El local i les instal·lacions per al funcionament de l'OAR, així com la infraestructura i el material inventariable necessari (mobiliari, equips informàtics, impressores, connexió a la xarxa municipal).

Per causes justificades, l'Ajuntament de Barcelona podrà modificar la ubicació de les prestacions amb una comunicació prèvia mínima de 30 dies naturals, llevat de casos d'urgència en què aquesta comunicació es podrà reduir al termini estrictament necessari per garantir la continuïtat de les prestacions.

- Les despeses de neteja, manteniment i subministraments bàsics de l'espai (aigua, electricitat, climatització i connexió a internet corporativa, si escau).
- La supervisió de les condicions de l'equipament durant tota la vigència del contracte, garantint la qualitat i el bon estat de les instal·lacions, així com revisar-ne les condicions en el moment del lliurament un cop finalitzat el contracte.
- La realització, quan correspongui, les obres de redistribució o millora de l'espai, així com la reposició de maquinària o equips de climatització sempre que quedi justificat que no és viable la seva reparació.
- El traspàs de la informació suficient i necessària per al correcte desenvolupament de les prestacions, així com transmetre qualsevol informació rellevant que pugui afectar l'execució de les prestacions, incloses les mesures preventives que calgui adoptar.

9.2. Altres obligacions de l'empresa contractista

L'empresa contractista, per al correcte desenvolupament de les prestacions, assumirà les obligacions següents:

- Garantir la prestació continuada, estable i en condicions de qualitat, d'acord amb les especificacions tècniques del Plec.
- Complir estrictament els terminis de lliurament de tots els documents, informes i memòries, i incorporar les esmenes que indiqui la persona responsable municipal del contracte.
- Facilitar a l'Ajuntament de Barcelona el seguiment correcte de les prestacions, posant a disposició tota la documentació requerida, amb la periodicitat establerta.
- Informar immediatament per escrit la persona responsable del contracte de qualsevol incidència que pugui afectar el funcionament o la qualitat de les prestacions.

- Garantir la continuïtat de les prestacions davant incidències tecnològiques o d'equipament, activant les mesures alternatives necessàries.
- La representació externa de l'OAR, tant davant d'entitats, institucions, organismes, serveis municipals, mitjans de comunicació o qualsevol altre agent públic o privat, correspon exclusivament a l'Ajuntament de Barcelona. De manera excepcional i puntual, es podrà autoritzar en algun membre de l'equip tècnic de l'oficina.
- L'empresa contractista no podrà, en cap cas, actuar en nom de l'Ajuntament de Barcelona ni atribuir-se funcions de representació institucional. Qualsevol comunicació externa amb implicacions institucionals s'haurà de canalitzar a través de la persona responsable municipal del contracte o d'acord amb les seves instruccions.
- Derivar al Servei de Premsa de l'Ajuntament de Barcelona les peticions d'atenció als mitjans de comunicació, sense establir compromisos ni facilitar continguts sense autorització prèvia.

Correspon a l'Ajuntament de Barcelona determinar la forma d'atendre la petició, la persona interlocutora i els missatges institucionals.

L'empresa contractista haurà de posar en coneixement immediatament al Departament qualsevol sol·licitud rebuda per part de mitjans de comunicació.

- Participar en els espais de treball, reunions i grups interdepartamentals que el Departament consideri necessaris.
- Col·laborar en estudis, avaluacions i processos d'anàlisi promoguts per l'Ajuntament de Barcelona, facilitant la informació pertinent.
- Elaborar, custodiar i gestionar la documentació pròpia del servei d'acord amb la normativa vigent i amb les obligacions en matèria de protecció de dades, seguretat i confidencialitat.
- Mantenir la reserva institucional i la confidencialitat sobre qualsevol informació interna o administrativa a la qual tingui accés.
- Mantenir actualitzades i ordenades les eines de treball compartides (calendari, repositoris, carpetes, bases de dades i altres eines digitals), garantint accessibilitat, coherència i traçabilitat.
- En cas de trasllat de l'OAR, vetllar perquè el trasllat de documentació i materials es faci en condicions adequades. Les despeses del trasllat seran assumides per l'Ajuntament de Barcelona.
- Utilitzar correctament els espais i materials municipals posats a disposició.

- Fer-se càrrec del petit manteniment ordinari i reposar el material malmès quan el deteriorament sigui atribuïble a un ús inadequat.
- Comunicar immediatament qualsevol avaria, desperfecte o problema de seguretat detectat al local o als seus accessos, i cooperar amb l'Ajuntament de Barcelona per a la seva reparació.
- Facilitar els materials fungibles i no inventariables necessaris per al funcionament de l'oficina (material d'oficina, consumibles informàtics, correu, etc.).
- Assumir les despeses de telefonia mòbil associades a la prestació.
- Sol·licitar els permisos necessaris per a activitats que requereixin ús d'espai públic o accés a equipaments municipals.
- Canalitzar les consultes sobre aparicions públiques, participació en projectes externs o demandes de col·laboració.
- Facilitar, quan així ho sol·liciti l'Ajuntament de Barcelona i amb el vistiplau de la persona responsable municipal del contracte, la realització de pràctiques acadèmiques d'alumnat universitari en disciplines relacionades amb l'objecte del contracte (antropologia, sociologia, ciències polítiques, història i estudis de les religions, filosofia, psicologia social, treball i educació social, pedagogia, educació, gestió de polítiques públiques, mediació intercultural, drets humans, comunicació social, periodisme, comunicació audiovisual i altres disciplines afins).

L'Ajuntament de Barcelona exercirà exclusivament les funcions de tutoria acadèmica i supervisió, així com la formalització dels convenis de pràctiques amb les universitats.

L'empresa contractista podrà donar suport logístic i operatiu a la integració de l'alumnat en les activitats ordinàries de l'oficina, garantint en tot cas el compliment de la normativa de protecció de dades i de les instruccions de la persona responsable municipal del contracte.

CLÀUSULA 10. TITULARITAT MUNICIPAL DELS MATERIALS I CONTINGUTS

10.1. Titularitat municipal dels materials i continguts

La titularitat de tota la documentació, informes, estudis, productes audiovisuals, continguts digitals, materials pedagògics, bases de dades, relatories i qualsevol altre material elaborat per l'empresa contractista en el marc del contracte correspon íntegrament a l'Ajuntament de Barcelona, amb caràcter exclusiu.

A tots els materials hi constarà de manera obligatòria la titularitat municipal i la identitat gràfica de l'Ajuntament de Barcelona, amb l'estructura, el contingut i la marca institucional

que determini la persona tècnica referent de comunicació del Departament. No obstant, quan així ho determini la persona responsable municipal del contracte - exclusivament en documents tècnics, informes o materials de treball interns que requereixin identificar l'autoria operativa- s'hi farà constar que l'empresa contractista n'ha realitzat la gestió tècnica del projecte.

10.2. Propietat intel·lectual i drets d'ús

Tots els materials produïts per l'empresa contractista en el marc del contracte —incloent-hi textos, vídeos, peces de comunicació, documents tècnics, presentacions, continguts web i recursos pedagògics— restaran a disposició municipal en format obert i reutilitzable.

L'empresa contractista cedeix a favor de l'Ajuntament de Barcelona, de manera irrevocable i sense cap cost addicional, els drets d'explotació sobre aquests materials, incloent-hi els drets de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació, sense limitació territorial ni temporal i sense càrregues de tercers.

Sense perjudici de l'anterior, la propietat intel·lectual (drets morals) dels materials correspondrà sempre a les persones autores, d'acord amb la normativa vigent. Quan els materials hagin estat elaborats totalment o parcialment per persones expertes, col·laboradores o tercers encarregats per l'empresa contractista, aquesta haurà d'obtenir prèviament totes les autoritzacions i cessions de drets d'explotació necessàries perquè l'Ajuntament els pugui utilitzar en els termes establerts en aquest Plec.

10.3. Identitat gràfica i normativa de comunicació

L'empresa contractista haurà d'aplicar, en tots els materials i suports que elabori, la normativa gràfica municipal vigent i les guies de comunicació institucional de l'Ajuntament de Barcelona (identitat gràfica, comunicació inclusiva, perspectiva intercultural, ús no sexista del llenguatge i criteris d'accessibilitat).

Qualsevol dubte sobre l'aplicació de la identitat gràfica o dels criteris de comunicació haurà de ser consultat amb la persona tècnica referent de comunicació que hagi designat l'àrea.

10.4. Documents interns i material no publicat

El Departament, així com altres àrees o serveis municipals, podran compartir amb l'empresa contractista documents interns de treball, esborranys, dades, informes tècnics o altra documentació no publicada o no aprovada. Aquests materials tindran caràcter confidencial i d'ús restringit.

L'empresa contractista haurà de garantir-ne la custòdia i utilització correcta, i no podrà divulgar-los ni parcialment ni totalment, ni reutilitzar-los per a finalitats alienes al contracte sense autorització expressa del Departament.

10.5. Lliurament final de materials i documentació

En finalitzar el contracte, l'empresa contractista haurà de lliurar a l'Ajuntament de Barcelona tots els materials, documents, bases de dades, arxius, dossiers, fitxers originals

i qualsevol altre recurs generat durant la vigència del contracte, en format obert, accessible i estructurat, d'acord amb les indicacions de la persona responsable municipal.

Així mateix, haurà de suprimir o destruir qualsevol còpia o fitxer existent en els seus sistemes interns, sense perjudici de les obligacions de conservació que estableixi la normativa de protecció de dades i l'acord d'encàrrec de tractament.

CLÀUSULA 11.- FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

20 dies abans de finalitzar l'execució del contracte, la contractista ha de realitzar un traspàs ordenat i complet de la informació i del funcionament de les prestacions a l'Ajuntament de Barcelona.

L'empresa ha de facilitar a l'Ajuntament de Barcelona tota la informació necessària per garantir la continuïtat de les prestacions, incloent com a mínim:

- El pla de treball i la programació actualitzada a la data de finalització del contracte, amb indicació dels processos en curs i processos previstos per l'any en curs, i de les accions pendents d'execució.
- Un informe actualitzat de les activitats realitzades en els darrers 3 mesos, incloent-hi els compromisos derivats, així com les millores o incidències detectades durant aquest període.
- El sistema informàtic de suport i de gestió de dades utilitzat durant l'execució del contracte, amb accés a totes les funcionalitats necessàries per garantir la continuïtat de les prestacions.
- Totes les memòries anuals, informes trimestrals i dades d'indicadors necessàries per completar els informes pendents o iniciar el nou període contractual.

L'Ajuntament pot decidir que aquest traspàs es realitzi a una tercera persona. En aquest cas i per garantir que el traspàs es realitza sense incidències i sense afectar negativament les persones usuàries, l'Ajuntament de Barcelona supervisarà i ordenarà el procés de traspàs d'informació, funcionament i organització entre la contractista i la tercera persona.

Les dades de caràcter personal, així com qualsevol suport o document en què hi figurin dades personals generades durant l'execució del contracte, hauran de ser retornades a l'Ajuntament de Barcelona al final del contracte, d'acord amb la normativa de protecció de dades i els protocols municipals aplicables.

La contractista no podrà:

- conservar còpies, reproduccions ni fitxers amb dades personals o informació confidencial, i haurà d'eliminar qualsevol còpia existent d'acord amb l'acord d'encàrrec de tractament i la normativa vigent.
- utilitzar les bases de dades per a cap finalitat aliena al contracte, d'acord amb el que estableix el PCAP.

La contractista haurà de:

- Facilitar la participació del seu personal en reunions de traspàs, quan així ho indiqui l'Ajuntament de Barcelona.
- Garantir la disponibilitat temporal de les persones del seu equip que tinguin coneixement clau del servei, per assegurar la transmissió d'informació.
- Cooperar en la resolució d'incidències relacionades amb el traspàs fins al moment de la seva finalització efectiva.

M^a Carmen Rodríguez Pérez
Tècnica del Departament d'Interculturalitat
i Pluralisme Religios

Vist i plau
Núria Serra Busquets
Cap del Departament d'Interculturalitat
i Pluralisme Religios

**Annex 1: Activitats i materials de difusió sobre diversitat religiosa – previsió 2026
 (com a referència)**

Tipus d'activitat	Data Prevista
Jornada	Octubre
Cicle I	Abril
Cicle II	Maig/Juny
Cicle III	Novembre/Desembre
Monogràfic I	Abril
Monogràfic II	Maig
Monogràfic III	Juny
Monogràfic IV	Novembre
Vídeo I	Abril/Maig.
Vídeo II	Maig/Juny
Vídeo III	Octubre/Novembre
Vídeo IV	Novembre/Desembre
Entrevista I	Maig/Juny
Entrevista II	Octubre/Novembre
Entrevista III	Desembre
Article I	Juny
Article II	Novembre
Article III	Desembre