



FOMENT DE CIUTAT, SA

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

**SERVEI DE VISITES GUIADES I DINAMITZACIÓ DE LES ACTIVITATS DIDÀCTIQUES QUE
LES ACOMPANYEN, ORGANITZADES PER L'ESPAI MEMORIAL DE LA MODEL**

F240000294



1. Objecte del plec
2. Condicions d'execució
 - 2.1. Lloc de prestació
 - 2.2. Quantificació i horari
 - 2.3. Equip humà de treball i recursos tècnics
3. Condicions generals per al desenvolupament del servei
4. ANNEX



FOMENT
DE CIUTAT



Ajuntament
de Barcelona

1. Objecte del Plec.

Des del 21 de gener de 2018 Foment de Ciutat, per encàrrec de l'àrea d'Ecologia Urbana, gestiona els usos provisionals de l'antiga presó Model i, més concretament, la dinamització d'activitats de caire social, cultural i comunitari que s'hi produeixen. Des de l'acte inaugural, han visitat la Model més de **280.000 persones**. Gairebé cada dia durant tot l'any La Model acull activitats d'entitats o projectes de territori.

La planificació de la gestió del mentrestant de la Model manté com a missió central revertir l'imaginari que fins ara connotava i condicionava l'equipament i generar les condicions per tal que esdevingui un recurs públic de primer nivell, acollidor, obert a la iniciativa social i promotor de projectes que relliguin la vida ciutadana del barri i del districte, amb projecció de ciutat.

En aquest sentit, La Model ofereix a més del servei de portes obertes, que permet la visita lliure, la possibilitat de conèixer l'antiga presó a través d'un servei de visites guiades gratuïtes, les quals obren espais de reflexió des de l'àmbit de la memòria, la perspectiva històrica i el valor patrimonial.

Aquest és l'objecte del Plec: tant, la prestació del servei de visites escolars i la dinamització de les activitats didàctiques que les acompanyen, com les visites guiades de públic general i la gestió de reserves d'ambdós serveis.

Els servei ha d'incloure:

- Acollida al visitant per a les visites escolars i de públic general
- Realització de les visites guiades
- Dinamització de les activitats didàctiques que acompanyen i completen les visites escolars
- Subministrament, posada a disposició i manteniment de les radioguies necessàries.
- Gestió i seguiment de les reserves i del servei de radioguies

2. Condicions d'execució.

2.1. Lloc de prestació.

El servei de visites guiades es durà a terme al recinte de La Model, Carrer d'Entença 155, Barcelona.

2.2. Calendari, Quantificació i Horari

El contracte inicial està previst per 5,5 mesos, sense tenir en compte el mes d'agost, en que l'antic centre penitenciar tanca les seves portes, fins a finalitzar l'any 2024, amb una possible pròrroga de fins a 11 mesos addicionals per a cobrir l'any 2025, sense prestació de serveis el mes d'agost.

Les tasques que estan previstes realitzar durant un any tipus, són:

Visites regulars per a públic general (amb radioguies)

- Tots els divendres a les 17:00h (català) i 17:30h (castellà). --- 2 visites
- Tots els dissabtes a les 11:00h (català), les 11:30h (castellà), les 17:00h (català) i les 17:30h (castellà). --- 4 visites
- Tots els diumenges a les 10:30 h (català) i a les 12:00 h (castellà). --- 2 visites

Visites totals setmanals: 8 visites. Durada: 1h. Número de persones/grup: 25-30 pax.

Reserva: Tots els assistents han de fer reserva prèvia a través de la web. En el cas que no s'omplissin o hi haguessin vacants d'última hora es podran completar els grups el mateix dia amb visitants espontanis segons ordre d'arribada. Caldrà que l'empresa adjudicatària del servei gestioni aquestes vacants. L'empresa adjudicatària disposarà de servei web/ mòdul de reserves que s'enllaçarà a l'espai web de La Model.

Caldrà que el personal del servei arribi al centre de treball 30 min abans de l'inici de la visita, i que faci recollida i tancament durant els 15 minuts posteriors a la visita.

Caldrà disposar de 60 radioguies per a les visites regulars, donat que es realitzen dues visites per sessió amb unes 30 persones cada grup.

Les visites guiades regulars conviuran amb l'horari del servei de portes obertes de La Model (tots els divendres de 15 a 19 h; tots els dissabtes de 10 a 19 h).

El personal de l'empresa adjudicatària podrà facilitar visites en català, castellà i anglès.

El guió de contingut per a les visites regulars serà facilitat per Foment de Ciutat.

Les visites regulars es faran de gener a desembre, exceptuant el mes d'agost, en què la Model està tancada.

Visites-Activitats escolars (sense radioguies)

Tots els dimarts a les 10:00h, les 10:30h, les 11:30h i les 12:00h --- 4 visites

Tots els dimecres a les de 10:00h i a les 10:30h --- 2 visites

Visites totals setmanals: 6 visites. Durada: 2h. Número de persones/grup: 25-30 pax.

Reserva: via web.

El personal de l'empresa adjudicatària podrà facilitar visites en català, castellà i anglès.

El guió de contingut per a les visites escolars serà facilitat per Foment de Ciutat. Aquest guió anirà acompanyat d'activitats didàctiques específiques i diferenciades per als cicles de primària, secundària i batxillerat. El personal de l'empresa adjudicatària haurà de garantir una correcta dinamització d'aquestes activitats.

Les visites escolars es faran del 15 de setembre al 15 de juny, exceptuant les setmanes de vacances escolars (Nadal i Setmana Santa),

Tant les visites escolars com les de caràcter regular funcionaran amb el calendari indicat excepte en dies festius nacionals i locals, en els quals l'equipament romandrà tancat.

2.3. Equip humà de treball i recursos tècnics.

Per a un bon funcionament del servei, l'empresa adjudicatària haurà de comptar, com a mínim, amb els següents perfils professionals:

- **1 Coordinador/a del servei a l'equipament:** Enllaç entre guies i gestió general projecte (incidències, suport logístic, compliment protocols, etc) Categoria professional de contractació: Coordinador. Perfil professional: titulat en activitats turístiques amb domini del català, el castellà i l'anglès.
- **1 Gestor/a de Reserves:** gestió de les reserves online, atenció telefònica i correu. Enllaç amb el sistema informàtic de reserves. Categoria professional contractació: Coordinador. Perfil professional: titulat amb domini del català, el castellà i l'anglès.
- **4 Guies:** realitzen les visites però també fan acollida de grups i visitants. Un d'ells ha de ser Cap d'Equip. Categoria professional contractació: Guia tècnic superior + categoria Cap d'Equip. Perfil professional: Titulació en Humanitats, Història, Història de l'Art o Arquitectura i amb domini del català, el castellà i l'anglès.

Tota vegada que les jornades dedicació del/ de la coordinador/a són parcials i no sumen en total una jornada completa, aquestes figures poden portar-se a terme, com de fet succeeix amb el personal que actualment realitza el servei, per una mateix persona, conforme a les dedicacions que s'expressen al quadre de preus (un 25,33% de la jornada dedicat a tasques de coordinació i un 60% de la jornada dedicada a tasques de gestió de reserves).

El personal dedicat a les visites pròpiament, es facturarà a preu hora (preu unitari) i per tant, el nombre de guies és indicatiu, tot i que cal tenir en compte l'obligatorietat de subrogar el personal susceptible de subrogació.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el personal destinat al servei tingui la formació acadèmica i titulació requerida com a solvència.

L'empresa adjudicatària garantirà la formació adequada i suficient per a la prestació del servei. El finançament dels programes formatius correrà, en tot cas, a càrrec de l'empresa adjudicatària.

L'adjudicatària haurà de subministrar les radioguies que seran destinades a la prestació del servei. Aquesta disposició es realitzarà sota la modalitat de lloguer i inclouran els transmissors, micròfons, dispositius de suport d'orella per recepció de les explicacions, coixinets de protecció d'orella, suports de càrrega. A tal efecte es preveu una partida alçada per a sufragar aquest cost del lloguer de radioguies.

El número d'aquests dispositius serà el necessari per l'adequada realització de les visites. De la guarda, manteniment i reposició s'encarregarà l'adjudicatari. Foment de Ciutat podrà revisar i inspeccionar l'estat d'aquest material i, en cas necessari, podrà sol·licitar la seva substitució.

2.3.1 Sistema de reserves

L'empresa adjudicatària facilitarà una plataforma de reserves online exclusiva per la Model i amb la seva imatge corporativa, tant per al públic individual com per als grups escolars. Caldrà que aquesta plataforma compleixi amb la llei de protecció de dades.

L'empresa adjudicatària facilitarà un link de la seva plataforma de reserves. Aquesta plataforma s'enllaçarà a l'espai web de La Model per redirigir la reserva.

Les reserves es faran únicament a través de la web però caldrà que l'empresa adjudicatària faci constar, per oferir un bon servei a la ciutadania, un telèfon o correu d'informació per a dubtes i aclariments, així com un servei de recordatori automàtic al correu electrònic una setmana abans de la reserva del ciutadà/ciutadana.

A partir de l'espai web de reserva es generarà un llistat d'assistents que la persona guia tindrà el dia de la visita per a la seva confirmació.

Segons el volum de la demanda de reserves l'empresa adjudicatària proposarà aquelles millores que consideri necessàries per fer el sistema de reserva el més fluid i còmode per als usuaris, com pot ser la modificació del calendari d'obertura de la plataforma de reserves o altres canvis similars que no impliquin un augment en el nombre de visites setmanals.

Es preveu una partida alçada destinada a sufragar el cost de l'allotjament web i el seu funcionament, prèvia conformitat del responsable del contracte.

2.3.2 Uniformes

Totes les persones treballadores del servei de visites guiades mostraran una mateixa imatge d'acord amb les indicacions de Foment de Ciutat i de manera coordinada amb els altres serveis de l'equipament de la Model.

2.3.4 Walkies

Foment de Ciutat facilitarà walkies al personal de l'empresa adjudicatària per mantenir la comunicació, durant la visita, amb la resta de personal de l'equipament i amb el servei de vigilància.

3. Condicions generals per al desenvolupament del servei.

- L'empresa adjudicatària prestarà els serveis sota la supervisió i seguiment de l'equip de Coordinació de La Model (Foment de Ciutat), o bé d'aquell personal contractat per aquesta finalitat. Així mateix Foment de Ciutat fixarà els objectius pedagògics i programàtics i haurà de validar tots els productes i materials didàctics i de suport que es generin.

- L'empresa adjudicatària destinarà el personal necessari per a la realització de les tasques durant el temps que duri l'adjudicació. Així mateix, l'empresa adjudicatària disposarà d'efectius suficients que compleixin els requeriments previstos en els plecs per tal de cobrir possibles absències.

- En el supòsit que l'adjudicatari consideri necessari substituir algun dels efectius habituals destinats al servei, ho comunicarà per escrit a la Coordinació de La Model amb antelació suficient.

- L'empresa adjudicatària serà responsable de tenir el personal al seu càrrec en condicions laborals legals vigents. En cap cas aquest personal tindrà vinculació jurídica o laboral amb la Model o amb Foment de Ciutat SA.
- L'empresa adjudicatària es compromet a donar a conèixer i fer complir els criteris que es fixen en el PAU i l'avaluació de riscos laborals de l'edifici de La Model. Així com aquells aspectes normatius relatius a la manipulació i instal·lació de materials i d'ús dels espais.
- L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un número d'atenció telefònica permanent durant els dies que hi hagi activitats, per a notificar i gestionar incidències sobrevingudes. Així mateix, l'empresa adjudicatària s'haurà de proveir d'una adreça de correu electrònic, per canalitzar les comunicacions derivades d'aquest contracte.
- L'empresa adjudicatària haurà de coordinar les seves tasques amb la resta de personal i/o empreses que prestin serveis en els espais del centre en les reunions especialment programades per aquest fi que es realitzen.
- L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir periòdicament reunions amb els responsables de la coordinació de La Model per fer valoracions conjuntes del servei prestat i proposar millores, si s'escaigués.
- L'empresa adjudicatària serà l'encarregada del control i emmagatzematge adequat dels materials educatius necessaris per a la realització de les activitats.
- El personal de guies que realitzi el servei serà la persona encarregada de la preparació i recollida dels materials necessaris per a la realització de les activitats, i de deixar els espais en el mateix estat que l'han trobat.
- El personal de l'empresa adjudicatària anirà perfectament identificat com a educador/a de La Model, mentre realitzin les activitats programades. Aquest personal seguirà totes les indicacions del personal de coordinació de La Model per al desenvolupament correcte de les activitats.
- L'empresa adjudicatària disposarà d'un espai a les instal·lacions de La Model per tal que el personal pugui guardar les seves pertinences mentre es realitzin les diferents activitats.
- L'empresa adjudicatària del present concurs no obtindrà en exclusivitat la preparació i monitoratge de la totalitat de les visites guiades regulars i escolars de La Model. Foment de Ciutat es reserva la possibilitat d'encarregar visites guiades, tallers per escoles o materials didàctics a una altra empresa o a un autor o especialista aliens a l'empresa adjudicatària, si així ho creu convenient.
- L'Ajuntament de Barcelona/Foment de Ciutat serà titular en exclusiva dels drets de propietat intel·lectual, amb la salvaguarda dels drets morals dels autors, dels continguts i materials creats com a conseqüència d'aquest contracte, tant pel que fa a la seva reproducció, com a la seva difusió, transformació i comunicació pública, fins que entrin a domini públic i per a tots els països del món, en llengua catalana, castellana i anglesa, amb independència del suport físic o digital.

- L'empresa adjudicatària així com el personal destinat per l'adjudicatària a realitzar les visites guiades a La Model no podrà realitzar la mateixa activitat per a terceres persones alienes a aquest contracte ni fora del marc del present contracte.

Planificació operativa del servei:

- Serà responsabilitat de l'adjudicatària la planificació operativa del servei.
- S'haurà de garantir l'existència de personal de reserva per cobrir possibles eventualitats i urgències.
- L'empresa adjudicatària serà responsable de la selecció i formació del personal que hagi realitzat activitats objecte d'aquest contracte, incloent la proposta de calendari per assegurar l'inici de les prestacions.
- La coordinació del servei inclou la transmissió a l'equip de coordinació de la Model (Foment de Ciutat) de qualsevol incidència detectada en el servei, i les intervencions realitzades per esmenar-les, si s'escau i la coordinació amb els tècnics de l'equipament.

Seguiment i avaluació de totes les activitats:

- L'empresa adjudicatària es compromet a presentar un sistema d'avaluació permanent per aplicar durant i després de la realització de les visites, per poder reconduir estratègies d'intervenció en cas de necessitat.
- El seguiment del servei i l'avaluació de la qualitat estarà fonamentat en l'avaluació de l'activitat per part de les persones usuàries (públic individual, en grup, professorat i/o alumnat), en finalitzar l'activitat. L'equip educatiu haurà de distribuir i recollir les fitxes d'avaluació i orientar per al seu compliment. Setmanalment es comunicaran les incidències.
- Tractament estadístic quantitatiu i qualitatiu de les avaluacions de les visites.

Memòries:

- Informes del curs escolar i anuals: un mes després de la finalització del curs escolar l'adjudicatària presentarà una memòria-projecte que inclogui una valoració realitzada pels participants, així com una valoració qualitativa particularitzada de millora. A la fi de l'any es presentarà una memòria anual sobre les visites regulars a La Model.
- Reunió mensual entre l'empresa adjudicatària i el personal tècnic responsable de coordinació de La Model, amb l'objectiu de revisar la prestació de serveis, així com de planificar les properes visites i tallers (i les necessitats o adaptacions específiques que les escoles puguin plantejar) i fer l'avaluació de les visites realitzades (dinàmiques, funcionament, valoració del públic) i propostes de millora.

Barcelona, 16 d'abril de 2024.

Laia Torras Sagristà
Directora de Projectes Estratègics i Participació
Foment de Ciutat

ANNEX

Indicacions metodològiques

L'empresa que es presenti per la prestació del servei haurà de definir la metodologia de treball que s'utilitzarà per proveir-lo, i els indicadors de gestió que permetran el seu seguiment per part de Foment de Ciutat.

Per definir la proposta metodològica del servei caldrà considerar els següents punts, els quals garantiràn el seu bon funcionament:

- Definir la proposta d'organització i funcionament dels recursos humans en coherència amb l'establert en el següent plec, que incorpori la metodologia de treball organitzativa.
- Definir com s'assolirà un sistema de reserves i d'informació eficaç i eficient, amb el màxim de cobertura horària i per diferents canals: virtual, telefònic i presencial.
- Incorporar com es seguiran criteris i s'aplicaran recursos que facilitin la comprensió dels continguts de la visita a tothom, atenent a la diversitat cognitiva, sensorial funcional, social i cultural de les persones.
- Garantir que el personal tècnic que dinamitzarà les visites estarà format per poder impartir les visites en català, castellà i anglès.
- Definir quins sistemes de formació continuada i específica per al servei rebrà el personal tècnic treballador de l'empresa adjudicatària
- Definir el format dels informes mensuals d'indicadors qualitatius i quantitatius de les visites guiades per a públic general, de les visites guiades per a escoles i la seva dinamització i del servei de reserves.

Proposta de pla d'avaluació, d'acord amb els objectius establerts en el plec i proposant criteris de millora

Barcelona, 4 de d'abril de 2024

Laia Torras Sagristà
Directora de projectes estratègics,
Comunicació i participació.
Foment de Ciutat