

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS VENDA D'ENTRADES, INFORMACIÓ, SUPORT A LES ACTIVITATS CULTURALS, VISITES GUIADES I ACTIVITATS EDUCATIVES DEL RECINTE MODERNISTA DE LA FUNDACIÓ PRIVADA DE L'HOSPITAL DE LA SANTA CREU I DE SANT PAU

EXP. LICFP 23/05
Barcelona, febrer 2023

1.- Objecte de la contractació.

Aquest plec té com a objecte establir les condicions tècniques que serviran de base per a la contractació de la prestació dels serveis venda d'entrades, informació, informadors en els espais i recorregut de les visites, serveis de suport al Programa Cultural, visites guiades i activitats educatives del Recinte Modernista de la Fundació Privada Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

Aquest contracte es divideix en 2 (dos) LOTS que corresponen, cadascun d'ells, als serveis que tot seguit es descriuen:

- **LOT 1:** Els serveis de venda d'entrades, informació i coordinació, i del suport a les activitats culturals i la gestió d'espais.
- **LOT 2:** Els serveis de visites guiades i activitats educatives.

Característiques i requisits generals en la prestació dels serveis:

L'objectiu fonamental del servei és informar i acompanyar els visitants, a través d'informadors qualificats que puguin oferir una atenció i acompanyament personalitzat i adaptat en els diferents espais expositius i en el recorregut dels espais patrimonials.

Cada una de les figures que formen part dels dos lots es considera clau per donar qualitat i valor afegit a la proposta cultural que la Fundació Privada fa en el Recinte Modernista. Són unes figures que van més enllà de gestionar i facilitar l'accessibilitat als espais patrimonials.

Aquesta licitació inclou la venda d'entrades, la informació general, informadors situats en punts concrets del Recinte i la gestió del servei d'audioguies amb els usuaris (**LOT 1**). Aquesta proposta es complementa amb els serveis de visites guiades i d'activitats educatives (**LOT 2**).

La Fundació té com a prioritat garantir una visita de qualitat a aquest Recinte Modernista a partir d'una acollida que convidi els visitants a visitar el conjunt arquitectònic i fomenti la millora de la informació que reben els diferents públics, així com la seva satisfacció.

L'empresa adjudicatària, tant del **LOT 1** com del **LOT 2**, es compromet a complir les següents condicions per tal de garantir la correcta cobertura dels serveis, segons les directrius marcades per aquest Plec:

- Elaborar, en funció de les directives del Recinte Modernista, les operatives de funcionament de l'equip tècnic assignat a aquest contracte. Aquestes operatives es confeccionaran d'acord amb el responsable del contracte designat per la direcció del Recinte i hauran de ser conegudes i d'obligat compliment per tot el personal de l'empresa adjudicatària que presti servei en el Recinte.
- Garantir la disponibilitat del personal necessari suficientment qualificat per cobrir les diferents tasques objecte d'aquesta prestació, durant el temps que duri el contracte de manera que es formi un equip capaç de donar cobertura a tots els serveis definits en aquest Plec. Tot el personal necessari per a la prestació dels serveis objecte del present contracte serà contractat per l'empresa adjudicatària. En cap cas aquest personal tindrà vinculació laboral amb la Fundació Privada Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

- Garantir la formació adequada del seu personal per assegurar un alt nivell de qualitat en el desenvolupament de les seves tasques. Les hores necessàries per a la formació del personal aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària. El Recinte Modernista participarà en la formació del personal de l'empresa adjudicatària sempre que ho consideri necessari. Aquesta formació també inclou la formació i informació en matèria de prevenció de riscos laborals exigida legalment.
- Garantir que el personal contractat tingui capacitat per atendre als usuaris en català, castellà, anglès i/o francès.
- Tenir un/a l'interlocutor/a amb el Recinte Modernista.
- Proveir els efectius assignats al Recinte i garantir el correcte coneixement de les instal·lacions i la dinàmica interna del Recinte segons els criteris següents:
 - a) Procurar el màxim grau d'estabilitat dels equips que prestin els serveis objecte del contracte, en especial les figures que desenvolupin les tasques de coordinació general.
 - b) Preveure un equip estable de personal de reserva per tal de garantir l'estabilitat màxima dels equips, i que a la vegada cobrirà els reforços previstos, siguin de caire regular o extraordinaris, les necessitats d'ampliació dels serveis, els actes no previstos, qualsevol esdeveniment puntual, vacances i/o baixes per malaltia o incidents. En aquest cas, i sota les directrius del Recinte Modernista, es demanaran els serveis que corresponguin segons les necessitats, amb la suficient antelació i sempre dintre dels marges del contracte.
 - c) En els casos d'absències imprevistes o sobtades es procedirà a substituir la persona en qüestió en un temps màxim de 3 hores.
 - d) En cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir algun dels seus efectius destinat al servei, per causes diferents a una baixa o indisposició o altres incidències no previsibles, ho comunicarà per escrit al Recinte Modernista amb una anticipació de 48 hores.
 - e) En cap cas es permetrà que cap efectiu realitzi més de 37,5 hores setmanals de servei, havent de respectar en tot moment els descans mínims establerts en la legislació laboral.
- L'adjudicatari haurà de facilitar un número de telèfon de contacte durant les 24 hores del dia, 365 dies a l'any, a disposició del Recinte Modernista per a notificar incidències de qualsevol tipus.
- L'adjudicatari haurà de supervisar la prestació del servei amb la periodicitat que determini el Recinte Modernista, disposant a tal fi d'un sistema de control de presència del seu personal i de qualitat del treball.
- L'adjudicatari haurà d'aportar un sistema de comunicació inter/efectius que faci possible la comunicació constant durant la prestació del servei.

- En el supòsit que l'adjudicatari consideri necessari substituir algun dels seus efectius habituals destinats al servei, ho comunicarà per escrit al responsable del Servei de Visites del Recinte Modernista amb antelació suficient.

En el cas de les visites guiades (**LOT 2**), l'adjudicatari aportarà material de suport en format digital per poder il·lustrar millor les visites. Els licitadors presentaran la seva proposta tècnica especificant els models de dispositius i les seves característiques tècniques. L'Adjudicatari està obligat a subscriure una assegurança suficient per la cobertura d'aquest material. El Recinte Modernista no es fa responsable del deteriorament, funcionament inadequat, pèrdua o desaparició dels dispositius.

2.- Funcions bàsiques

LOT 1

Els serveis objecte del present plec engloben les funcions següents, que hauran de ser executades per l'equip tècnic que figura a la clàusula 5 del present plec :

- a) **La recepció, informació i atenció a l'usuari.** L'adjudicatari s'ocuparà de l'atenció i informació sobre el Recinte, espais expositius, continguts, activitats i serveis. Aquesta es realitzarà de forma verbal i/o telefònica o correu electrònic i també mitjançant les publicacions facilitades pel Recinte Modernista en el punt d'acollida, situat al Pavelló de l'Administració.
- b) **La venda d'entrades, gestió de reserves, activitats i altres.** Aquesta es realitzarà en el punt específic de venda d'entrades ubicat al Pavelló de l'Administració. De tots els ingressos que es realitzin en l'espai d'acollida, l'adjudicatari tindrà al seu càrrec la seva liquidació i entrega als responsables del Servei de Seguretat del Recinte o aquells que es designi, d'acord amb les instruccions que defineixi la Fundació Privada.
- c) **Gestió de material de difusió.** L'adjudicatari s'ocuparà de lliurar el material de difusió corresponent i d'altres materials o dispositius que enriqueixin la visita i, en cas que sigui necessari, informar els visitants sobre la seva utilització.
- d) **Gestió del servei d'atenció i informació especialitzada.** S'ocuparà de l'atenció a les persones amb necessitats especials mitjançant els recursos adaptats.
- e) **Servei d'informador de les visites lliures en els diferents espais habilitats per la visita.** S'ocuparà de l'atenció al visitant durant el recorregut de la visita, d'orientar, dinamitzar i promoure les activitats que es fan en el sí del Recinte i formen part del programa cultural i d'activitats així com la difusió dels espais expositius.
- f) **Organització de la circulació del públic, gestió de cues i acollida de grups.**
- h) **Servei de suport a les activitats incloses dintre del Programa d'Activitats i del departament de Gestió d'Espais.** La seva funció serà la de prestar el servei que correspongui en cada una de les activitats. Per regla general serà el de venda

d'entrades, comprovació de les reserves, acomodació, informació i vetlla del correcte funcionament de l'acte. La seva presència serà necessària fins l'acabament de l'activitat.

i) **Coordinació.** L'empresa adjudicatària nomenarà un/a coordinador/a tècnic/a, amb categoria de coordinador/a de lleure, que serà responsable dels diferents equips de treball i interlocutor amb el Recinte Modernista.

LOT 2

Els serveis objecte del present plec engloben les funcions següents, que hauran de ser executades per l'equip tècnic que figura a la clàusula 5 del present plec :

a) **Servei de visites guiades.** Consisteix en el desenvolupament d'un recorregut pels diferents espais del conjunt arquitectònic. Aquestes visites també poden abordar temàtiques específiques. El servei consta de **visites guiades per a públic individual**, establertes en uns dies de la setmana i uns horaris en concret i el **servei de visites concertades**.

b) **Servei de tallerista.** La seva funció es organitzar, desenvolupar i dur a terme tallers infantils, per a famílies i per a gent gran.

c) **Servei d'activitats educatives.** Consisteix en la direcció d'una activitat que utilitza mitjans alternatius o complementaris al recorregut habitual per proporcionar al grup un tipus de visita diferent a la habitual. La seva funció serà la d'atendre als grups escolars, entregar al grup el material que s'escaigui, fer la visita, dinamitzar el grup, atendre les preguntes del grup i dels professorat i acomiadar-se en el punt acord

El Recinte Modernista disposa, al Pavelló de Sant Salvador, d'un espai especial habilitat per tallers educatius, amb aigüera i aixeta.

3.- Descripció de les tasques

LOT 1

A) A executar per part del personal de venda d'entrades

Informació, acollida de visitants i taquilles

- Acollir els visitants i informar-los sobre la visita, espais visitables, recorreguts, tarifes, entre d'altres qüestions.
- Estar a càrrec de la venda d'entrades i altres serveis o activitats, així com del seu cobrament.
- Informar sobre la utilització del sistema del servei de consigna.

- Proporcionar la informació i facilitar la divulgació de les activitats educatives i culturals, exposicions i d'altres serveis que s'ofereixin als visitants.
- Lliurar als visitants els equips de suport per a les visites (audioguies) i assessorar els visitants sobre la seva utilització i correcte funcionament.
- Portar a terme la recollida de dades per a processos estadístics i col·laborar en l'elaboració d'informes sobre els visitants.
- Lliurar als visitants els opuscles, plànols i altres materials informatius sobre el Recinte Modernista.
- Informar del programa de fidelització "Amic veí" del Recinte Modernista, facilitant la documentació oportuna; recollir les dades dels interessats en formar part d'aquest programa, informar dels avantatges de la fidelització i entregar el carnet d'amic- veí.
- Gestionar la venda d'entrades amb el sistema Euromus o el que correspongui.
- Desenvolupar tasques relacionades amb la venda d'entrades i gestió de grups, vouchers o aspectes similars. (de dilluns a divendres, de 9 a 14h).

Liquidació de la recaptació

- S'ocuparà d'efectuar la liquidació diària de la recaptació en concepte de venda d'entrades amb la persona que el Recinte Modernista designi. Aquesta liquidació es farà contrastant la informació que proporcioni el programa informàtic expenedor d'entrades.
- Totes les operacions comercials que es produeixin en el marc del servei, sense cap mena d'excepció, hauran de ser registrades pel sistema informàtic de vendes que proporcionarà la Fundació. Exceptuant possibles casos d'error evident en la seva manipulació, els registres informàtics seran la base de càlcul de les caixes diàries, de les quals l'empresa s'haurà de fer responsable.
- L'empresa farà l'entrega de la recaptació diària al personal de Seguretat del Recinte o d'aquell responsable que es designi, d'acord amb les indicacions de la Fundació Privada, prèvia verificació de la liquidació, lliurant còpia del full de liquidació.
- Els desquadraments en les liquidacions de la recaptació respecte a la informació que proporcioni l'ordinador aniran a càrrec de l'empresa.
- La Fundació es reserva la possibilitat d'establir mecanismes complementaris de control de les liquidacions, que l'empresa haurà d'acceptar col·laborant en la mesura del necessari per a la seva efectiva implantació.

B) A executar per part dels informadors

Informació als visitants

El Recinte Modernista de Sant Pau ofereix un ampli ventall d'aspectes a ser comentats durant la vista cultural/turística. Els informadors, al igual que la figura de coordinació, hauran de tenir suficient formació per poder ajudar els visitants en el decurs de la seva visita.

Gestió de material de difusió

- Ocupar-se de la reposició diària i continua dels opuscles, plànols i altre material informatiu del mostrador d'acollida del Recinte Modernista.

Gestió del servei d'atenció i informació especialitzada

- Proporcionar l'atenció adequada a les persones amb necessitats especials –discapacitat auditiva, visual, intel·lectual, mobilitat reduïda...- i informar-los sobre els recursos adaptats disponibles.
- Col·laborar en l'entrada i la sortida de l'espai i en els desplaçaments interiors de les persones amb mobilitat reduïda.
- Realitzar, en cas necessari, l'acompanyament durant la visita a les persones que ho requereixin.
- Gestionar les cues d'entrada i informar els visitants a l'exterior del Recinte sobre el temps d'espera i organització dels accessos.

Servei d'Informador als espais habilitats per a les visites

Aquesta figura té una especial rellevància. No es tracta de personal de sala sinó d'un personal que acompanya, tot i estar en un lloc concret, al visitant en el seu recorregut. Les seves funcions són:

- Informar, assessorar, orientar i oferir una atenció personalitzada als visitants en cada una de les diferents estances del recorregut de la visita.
- Respondre qualsevol consulta dels visitants i donar-los indicacions dels recorreguts possibles, i ajuda per facilitar la comprensió de l'espai i els continguts objecte de la visita.
- Dur a terme activitats de promoció i dinamització dels espais expositius i de les activitats que s'organitzin en el Recinte vinculades al programa de visites i/o culturals.
- Organitzar els fluxos de visitants a l'interior dels espais expositius i gestionar les cues que es puguin generar en els accessos a alguns espais o a les projeccions audiovisuals, elements interactius o d'altres llocs del Recinte.
- Motivar als visitants a que interactuïn amb els diferents elements audiovisuals ubicats en el Pavelló de Sant Salvador o en aquells que puguin instal·lar-se en altres indrets.
- Divulgar i difondre el contingut dels espais patrimonials, espais expositius i facilitar als visitants que ho desitgin informació sobre aspectes rellevants de l'arquitectura del Recinte Modernista, els detalls escultòrics, la història de l'Hospital de la Santa Creu i

Sant Pau, la de la pròpia Institució (Molt Il·lustre Administració), així com de l'arquitecte Lluís Domènech i Montaner.

- Contribuir a través del contacte humà, cordial i discret, quan sigui adient, a incrementar l'interès, la valoració, la comprensió i el confort dels visitants en el marc de la visita autònoma.
- Posar en funcionament els equips audiovisuals i tècnics, les instal·lacions elèctriques i d'altres equipaments, realitzar les comprovacions necessàries, revisar el seu funcionament i notificar les incidències o avaries als responsables de la gestió de la Fundació Privada.
- Facilitar, en cas de demanda per part dels visitants, informació sobre els mitjans de transport, la localització de les oficines de turisme properes o altra informació que pugui ser d'utilitat per al visitant i que serveixi per prestar un servei millor.
- Realitzar el recompte de visitants.
- Realitzar una atenció personalitzada a persones amb discapacitat funcional, en grup o a títol individual.

Suport a les funcions d'assistència i altres elements de suport a la visita cultural

- Gestionar la recàrrega dels equipaments que es cedeixin als visitants per una major compressió de la visita, així com de la seva higienització i neteja. Controlar i comprovar el seu bon funcionament, així com notificar les avaries i pèrdues, i fer seguiment de les incidències i de la reposició.
- Garantir el bon ordre, control i la vigilància del sistema de taquilles.
- Revisar i vetllar pel manteniment del material de suport a la visita que es custodia al magatzem (cadires de rodes, bastons, etc.).
- Col·locar, abans de l'obertura del Recinte, qualsevol element de senyalització portàtil i pals separadors amb cinta, si s'escau, i recollir a l'hora de tancament tots els elements.

C) Tasques corresponents al Coordinador/a

D'acord amb els gestors de la Fundació i en permanent contacte amb les persones responsables de cadascun dels programes objecte d'aquest contracte, l'empresa adjudicatària designarà un **Coordinador/a** que s'ocuparà de coordinar, organitzar i supervisar el treball diari, assegurant la cobertura i el funcionament correcte de tots els serveis anteriorment descrits, així com d'estar en contacte amb els responsables de la Fundació per qualsevol incidència en el servei. Ha de disposar d'un telèfon per poder contactar en qualsevol moment amb el Recinte Modernista o viceversa.

Aquesta figura coordinarà el personal del LOT 1 i del LOT 2.

S'ocuparà de:

- Comprovar tots els espais destinats a visita que estiguin en ordre abans de l'inici de l'activitat. Posar en marxa els diferents sistemes audiovisuals que formen part del recorregut cultural. Tancar els diferents sistemes audiovisuals, quan es tanqui el Recinte, i comprovar que els espais de la visita estan en estat òptim. En cas contrari, avisar els seus interlocutors/res del Recinte.
- Coordinar, organitzar i supervisar el personal: impartir instruccions i assignar tasques, alhora que verificar el seu compliment.
- Establir i millorar els procediments operatius concrets de les diferents accions i serveis, i posar-los en pràctica per permetre una millora continua de la prestació del servei.
- Coordinar l'operativa diària i resoldre les incidències que es puguin presentar, prestant atenció i donant resposta a les qüestions que, pel seu caràcter, especialitzat o complex, requereixin la seva intervenció.
- Mantenir reunions freqüents amb l'equip d'informadors i taquilles i planificar i dirigir aquestes reunions.
- Realitzar el control diari de la prestació del servei per tal que aquest sigui de qualitat, en línia amb les indicacions i directrius marcades per la direcció del Recinte Modernista i conforme als horaris establerts.
- Dur a terme la gestió del personal: planificació i quadrants, control de presència, gestió per cobrir el personal en cas d'incidència, avaluacions periòdiques dels coneixements i actituds del personal de servei, etc.
- Recopilar diàriament les dades i la informació sobre el desenvolupament de la visita turística i transmetre-les a la direcció del Recinte.
- Coordinar l'elaboració dels informes mensuals i altres informes de gestió que permetin dur a terme el seguiment i l'avaluació del servei.
- Estar al cas de la planificació de les visites guiades i activitats educatives i dur la coordinació dels efectius responsables de cada una d'aquestes activitats i vetllar pel bon funcionament dels dos serveis.

LOT 2

D) A executar per part del personal destinat al servei de visites guiades

L'empresa adjudicatària designarà un/a responsable que serà l'interlocutor/a amb el/la coordinador/a dels dos equips.

Informació i acollida de grups

- Acollir els visitants del Recinte Modernista de Sant Pau en el punt de recollida que es fixi i informar-los sobre la visita que es disposen a fer i demanar els visitants si tenen alguna necessitat específica.
- Comprovar que els visitants estan degudament identificats.
- Portar a terme la visita guiada amb coneixement i agilitat.
- Respondre a qualsevol consulta del grup.
- Tenir capacitat de canviar recorreguts en cas d'algun imprevist o coincidència amb algun altre grup.
- Tenir agilitat per adaptar-se a les característiques del grup.
- Informar del programa de fidelització del Recinte Modernista i, en cas d'interès per part dels visitants, dirigir-los al punt d'informació de taquilles.
- Informar al coordinador/a en cas de queixa, problema o altres incidències que es puguin registrar en el grup visitant.

E) A executar per part del personal destinat a les activitats educatives.

El proposta didàctica/educativa del Recinte Modernista és molt variada, tant des del punt de vista patrimonial com d'altres que conformen la història i evolució de la Institució. El Recinte ofereix diverses modalitats de visites didàctiques adaptades als diferents nivells educatius, que consisteixen en una visita guiada adaptada per les diferents etapes escolars, o bé en la direcció i conducció d'unes activitats que utilitzen mitjans alternatius o complementaris a la visita guiada estàndard. Aquestes poden ampliar-se al llarg de la vigència del contracte.

Aquest servei que es realitza sota demanda.

Les tasques del personal destinat a les activitats educatives són les descrites en el punt anterior.

En aquest tipus d'activitat, el perfil dels professionals han de tenir, com a mínim, les següents habilitats:

- Els/les professionals destinats/des a les visites escolars han de tenir coneixement del sistema escolar i de les possibilitats d'oferta del Recinte Modernista adreçades al sistema educatiu en tots els seus nivells (educació infantil, educació primària, educació secundària, batxillerat, educació superior i universitària).
- Han de tenir habilitat per desenvolupar eines dinamitzadores de grups escolars en funció del nivell educatiu; saber comunicar-se amb l'alumnat i relacionar-se amb el professorat.
- El personal destinat a les visites educatives, a més de tenir coneixement i formació sobre l'espai patrimonial, la seva història i tots aquells aspectes que conformen la visita

guiada, ha de tenir destresa en el tracte de grups escolars i saber-la aplicar en funció de les necessitats i característiques de cada grup.

- El Recinte Modernista facilitarà els diferents materials que complementen el treball de monitoratge de les visites escolars. Els professionals hauran de conèixer aquests materials i saber utilitzar-los. És responsabilitat d'aquests/es professionals la preparació dels materials abans que comencin les visites i el seu correcte emmagatzematge un cop acabi aquesta visita. El personal destinat aquest servei és el responsable de comunicar al coordinador/a si s'ha trencat, malmès o perdut algun material que requereixi ser reposat.
- El/la tallerista ha de tenir formació i capacitat per organitzar tallers entretinguts, divulgatius i formatius per a infants, famílies i gent gran. El contingut d'aquests tallers haurà de ser validat per la direcció del Recinte Modernista. Els tallers es faran bé en dies programats o bé sota demanda,

F) A executar per part del personal destinat a altres activitats dinamitzadores

El personal destinat a aquests serveis poden ser requerits/des per participar en tasques d'animació en jornades d'entrada gratuïta o en activitats dinamitzadores contractades per empreses que hagin llogat alguna de les sales o espais del Recinte Modernista.

LOT 1 i LOT 2

Aspectes generals a totes les funcions

El personal de l'empresa participarà en les tasques següents:

- Elaboració dels informes i estudis de seguiment per optimitzar el servei i, puntualment, en la realització d'enquestes de qualitat del servei per conèixer l'opinió i el grau de satisfacció dels visitants.
- Recollida del suggeriments dels visitants i gestió de les queixes.
- Recollir i canalitzar i, si s'escau, resoldre les incidències que es puguin produir en el desenvolupament de la visita.
- Vetllar per la protecció dels espais, edificis i jardins i per la seguretat de les persones, a partir de les disposicions del Pla d'Autoprotecció del Recinte Modernista i del Reglament de Règim Interior, comunicant al personal de seguretat qualsevol incidència.

4.- Horari de prestació del servei

LOT 1

El contractista haurà de garantir la prestació del servei al Recinte Modernista de Sant Pau, al carrer Sant Antoni M^a Claret, 167, de Barcelona, durant l'horari d'obertura de la visita pública, que serà:

L'hora d'obertura de l'espai d'acollida i taquilles del Recinte és a les 9.15h, si bé les visites no s'inicien fins les 9.30h.

Horari d'hivern (de l'1 de novembre al 31 de març)

- De dilluns a diumenge, festius inclosos: de 9.30 a 17h (tancament de les taquilles de venda d'entrades a les 16.30h).

Horari d'estiu (de l'1 d'abril al 31 d'octubre)

- De dilluns a diumenges, festius inclosos; 9.30 a 18.30h (tancament de les taquilles de venda d'entrades a les 18.00h).

El Recinte Modernista tanca al públic el dia 25 de desembre.

El Recinte té una sèrie de dies d'entrada gratuïta: el 23 d'abril; la Nit dels Museus (mes de maig) i el 24 de setembre. És potestat de la direcció del Recinte oferir més dies d'entrada gratuïta, decisió que el contractista coneixerà amb antelació suficient.

El contractista haurà de garantir l'assistència telefònica del Recinte en horari complet de dilluns a divendres de 9.00 a 17.00h, dissabtes, diumenges i festius fins a les 15.00h.

Per actes organitzats a petició de la direcció del Recinte i que formen part del Programa d'Activitats –concerts, presentacions, conferències o d'altres esdeveniments– i del departament de Gestió d'Espais, el contractista tindrà l'obligació de prestar els corresponents serveis. Les necessitats de personal per a aquests serveis serà degudament notificada per escrit al contractista amb una antelació mínima de 24 hores. Es preveu l'organització de 35 actes d'aquest tipus cada any.

S'estableix una bossa de 450 hores anuals per donar cobertura a esdeveniments particulars quan ho requereixi la direcció del Recinte.

LOT 2

El Recinte ofereix visites guiades regulars i visites guiades sota demanda. La durada d'aquest tipus de visites és d'uns 90 minuts, aproximadament.

L'horari de visites guiades regulars és el següent:

Dissabtes, diumenges i festius:

11h castellà

12.30h català

Aquest horari i modalitat d'idioma pot variar al llarg de la durada del contracte, en funció de les necessitats de la Fundació. Els canvis seran comunicats a l'adjudicatari amb temps suficient per poder adaptar els seus efectius.

En períodes de Setmana Santa i Nadal es pot ampliar el número de visites guiades, la seva programació s'avisarà amb suficient antelació a l'adjudicatari.

L'adjudicatari ha de tenir personal per poder atendre les demandes de visites concertades en alemany, portuguès, italià, entre d'altres idiomes.

El Recinte disposa d'activitats educatives específiques, que utilitzen mitjans alternatius o complementaris al recorregut habitual per proporcionar al grup escolar un tipus de visita diferenciada de les pautades. Aquestes són sempre concertades.

En el marc d'aquestes activitats s'oferiran tallers per infants i/o famílies i/o gent gran. En principi es preveu oferir dos tallers al mes fixes i tallers sota petició dels usuaris, tot i que aquesta oferta pot variar en funció de la demanda. L'adjudicatari serà coneixedor amb prou antelació de les peticions per a tallers. Aquests no s'oferiran tot començar el contracte sinó a partir dels 2/3 mesos, temps suficient per preparar tres propostes, infants, famílies i gent gran. Aquests tallers seran impartits per un/a tallerista especialitzat/da.

5.- Organització del servei.

LOT 1

Per a la prestació del servei objecte d'aquesta contractació, el contractista haurà de comptar, com a mínim, amb **10 posicions**, distribuïdes de la següent manera:

5.1.- Informadors

10 posicions fixes d'informadors i personal d'atenció al públic:

3 posicions fixes de personal d'atenció al públic a la zona de taquilles, 1 al primer mostrador i 2 al segon. El seu horari serà de 9.15 a 16.45h en horari d'hivern i a 18.15h en horari d'estiu.

6 posicions fixes d'informadors en espais concrets del Recinte, en horari complet. Des de 9.30h. fins a l'acabament del servei.

1 posició de 9h fins a 14h que realitzarà tasques vinculades a les reserves i gestió d'entrades, de dilluns a divendres no festius.

Els informadors han de complir amb el següent perfil mínim:

- Formació acadèmica en història de l'art, belles arts, humanitats, ciències socials, arquitectura, interpretació, turisme, història, urbanisme o similars, degudament acreditada a nivell de diplomatura universitària, primer grau de llicenciatura, màster o grau.
- Coneixements en matèria d'atenció al client, informació i recepció.

- Coneixement del català i del castellà amb fluïdesa i correcció. Nivell oral alt d'anglès i/o francès.
- Coneixements informàtics a nivell d'usuari.

El personal destinat a taquilles ha de complir amb el següent perfil mínim:

- Estudis superiors (batxillerat o grau superior) que s'ajustin al lloc de treball.
- Coneixement del castellà, català, anglès i/o francès amb fluïdesa i correcció.
- Experiència mínima d'un any en activitats culturals o turístiques. Coneixement d'eines de gestió i d'avaluació continuada.
- Coneixements en matèria d'atenció al client, informació i recepció.
- Coneixement d'informàtica a nivell d'usuari. Coneixement del sistema Euromús.

Els horaris poden variar en funció de les necessitats de la propietat.

Els primers diumenges de mes i els dies d'entrada gratuïta el personal d'atenció al públic necessari disminuirà en dos posicions.

5.2.- Coordinador/a

- **1 posició** de treball amb la funció de Coordinador/a de l'equip de 9h. a tancament del Recinte Modernista.

Aquesta posició ha de complir amb el següent perfil mínim:

- Formació acadèmica mínima de Formació Professional o equivalent. Domini de les principals eines d'ofimàtica. Experiència mínima d'un any en atenció al públic i RRPP.
- Capacitat per gestionar equips de persones.
- Coneixement de català, castellà, anglès i/o francès.
- Perfil de relacions públiques.
- Capacitat de resolució de conflictes i imprevistos.

La direcció del Recinte es reserva el dret a modificar l'organització del servei i la ubicació dels punts de treball, en funció de les seves pròpies necessitats.

5.3.- Personal de suport al Programa Cultural i al departament de Gestió d'Espais

El personal necessari per a aquest tipus d'activitats variarà en funció del format de cada activitat, podent oscil·lar entre 4 posicions amb un horari mínim de servei de dues hores per activitat. La Fundació preveu organitzar 35 activitats cada any.

Les activitats es duen a terme fora de l'horari d'obertura del Recinte.

L'adjudicatari serà informat de la programació i les necessitats de la Fundació amb antelació suficient. En alguna ocasió es poden demanar efectius forma de les activitats programades.

LOT 2

5. 5.- Personal per a les visites guiades i activitats educatives

Per a la prestació del servei objecte d'aquesta contractació, el contractista haurà de comptar, com a mínim, amb **6 mediadors per les visites guiades i 4 educadors (1 dels quals en qualitat també de tallarista).**

En el transcurs del contracte, la direcció del Recinte es reserva el dret a modificar la programació de visites guiades.

El personal destinat a les visites guiades ha de complir amb el següent perfil mínim:

- Formació acadèmica en història de l'art, belles arts, humanitats, ciències socials, arquitectura, interpretació, turisme, història, urbanisme o similars, degudament acreditada a nivell de diplomatura universitària, primer grau de llicenciatura, màster o grau.
- Coneixement del català i del castellà amb fluïdesa i correcció. Nivell oral alt d'anglès i/o francès.
- Coneixement de la llengua de signes (1 professional).

El personal destinat a les activitats educatives haurà de complir amb el següent perfil mínim:

- Formació acadèmica en història de l'art, belles arts, humanitats, ciències socials, arquitectura, interpretació, turisme, història, urbanisme, pedagogia o similars, degudament acreditada a nivell de diplomatura universitària, primer grau de llicenciatura, màster o grau.
- Tenir coneixements pedagògics vinculats al patrimoni, la cultura i/o turisme.
- Saber organitzar i conduir tallers tant per infants com per a gent gran,
- Coneixement del català i del castellà amb fluïdesa i correcció. Nivell oral alt de francès i/o anglès.

6.- Altres qüestions relatives al personal

Suficiència del personal

El contractista ha de comptar amb recursos humans capacitats per atendre el servei amb professionalitat i ha de disposar del personal suficient per mantenir cobertes totes les posicions, durant els horaris que s'han indicat a la clàusula anterior.

El personal ha de tenir coneixement del català, castellà, anglès i/o francès en els termes indicats a clàusules anteriors.

L'adjudicatari ha de tenir personal per poder oferir visites en els diferents idiomes que, en un moment donat, es poden demanar en italià, portuguès o alemany, entre d'altres idiomes. Aquestes visites no són les pautades, es tracta de visites concertades.

El personal temporal i el suplent haurà de complir també els requisits establerts. L'empresa comunicarà amb suficient antelació aquests canvis, que hauran de ser acceptats per la direcció del Recinte.

La direcció del Recinte pot demanar de forma raonada al contractista, en aquells casos en què el personal no disposi ni demostrï les condicions necessàries per garantir una bona prestació del servei, la seva substitució en interès del servei.

LOT 1 i LOT 2

Uniformes

Tot el personal que l'adjudicatari assigni a la prestació del servei haurà d'anar uniformat.

El contractista subministrarà i es farà càrrec dels costos dels uniformes del personal, d'acord amb el disseny i les característiques que determini el Recinte Modernista, per garantir la continuïtat de la imatge del Recinte. Així mateix, serà responsable, en cas de deteriorament, de la reparació, reposició i lliurament al personal dels elements de la uniformitat.

L'uniforme comptarà amb els elements necessaris per adaptar-se a l'hivern i a l'estiu, incloses sabates i/o botes, guants, viseres o barrets per l'estiu i protecció suficient per l'hivern. Així mateix, hauran de dur algun tipus de recipient discret per a l'aigua, en cas de ser necessari. No s'admet l'ampolla d'aigua comercial de plàstic.

Cada efectiu ha de tenir l'uniforme complet.

El personal temporal amb motiu de substitucions, baixes o altres incidències i el personal fix de nova incorporació també haurà d'anar uniformat en tot moment i haurà de disposar de les mateixes peces de roba que la resta del personal.

Tot el personal haurà d'anar identificat amb el seu nom i la seva responsabilitat. El Recinte Modernista facilitarà les identificacions.

El personal disposa d'un espai per canviar-se i deixar els seus objectes personals, però aquest espai ha de quedar buit en acabar el servei.

Pla de formació

El contractista s'ha de responsabilitzar de la formació del personal del servei, inclòs el personal temporal o de relleu, mitjançant un pla de formació que inclourà:

- Formació inicial prèvia, a l'inici del contracte, que tindrà una durada mínima de 8 hores en diferents sessions i que inclourà, entre d'altres, un mòdul específic de l'operativa del lloc de treball a ocupar, per tal d'aprendre les tasques a realitzar, els procediments d'actuació i els serveis que s'ofereixen als visitants.
- Formació inicial per al personal nou que s'incorpori amb posterioritat a l'inici del contracte, que tindrà una durada mínima de 2 hores.
- Formació contínua, que tindrà una durada mínima de 12 hores en diferents sessions distribuïdes al llarg de l'any, i estarà dedicada a diverses matèries, tant teòriques com pràctiques, que permetin la millora constant del servei.

Les hores de formació –tant les mínimes exigides com les ofertes en escriu– s’impartiran fora de l’horari de treball i seran a càrrec del contractista.

7.- Seguiment del servei: reunions i informe mensual.

Per tal de fer el seguiment del contracte, es convocaran per part de la direcció del Recinte reunions periòdiques a les quals assistirà la persona interlocutora de l’empresa i la persona assignada per la direcció del Recinte com a representant. Aquestes reunions tindran com a finalitat l’avaluació de l’execució del contracte i la presentació d’un informe mensual.

El contractista elaborarà un informe mensual (LOT 1) i trimestral (LOT 2) corresponent a l’activitat desenvolupada i de seguiment i d’avaluació de la prestació del servei, que lliurarà a la direcció del Recinte en els 15 dies següents a la finalització del període a que faci referència l’informe. Aquest informe haurà d’incloure els TC2 i TC1 de tot el personal.

El contractista completarà, si s’escau, l’informe mensual a petició de la direcció del Recinte. Al respecte, en la seva proposta, els licitadors hauran de presentar un model d’informe mensual que es valorarà d’acord amb l’establert a l’Annex 3 del PCP.

El contractista haurà de presentar una enquesta de satisfacció de visitants cada trimestre. En el cas del LOT 2, el licitador haurà de presentar un model d’enquesta de satisfacció tant per les visites guiades com educatives, que haurà d’incloure alumnat i professorat. Aquest model d’enquestes es pactarà amb els/les responsables del programa de visites del Recinte Modernista.

Amb independència dels contactes diaris, es realitzarà una reunió mensual entre el/la responsable de l’empresa i els/les responsables de la visita i del departament de gestió de visites del Recinte.

El servei estarà sotmès a controls de qualitat sobre la prestació del servei, i s’efectuaran quan així ho disposi la direcció del Recinte.

El personal de l’empresa contractista dependrà, laboral i jeràrquicament, del contractista, que donarà instruccions precises al seu personal per a l’òptim desenvolupament de l’activitat encomanada i que serà l’únic responsable del compliment dels seus drets laborals, socials, de seguretat social i de salut en el treball.

8.- Altres obligacions del contractista durant la prestació del servei.

1.- El contractista haurà de garantir sempre la cobertura del servei de forma ininterrompuda, per a la qual cosa haurà de comptar amb recursos humans suficients en diferents torns i amb el personal de suplències que calgui per preveure la cobertura en cas de períodes de vacances, formació, absències, indisposicions, baixes i altres incidències que puguin sorgir.

2.- El contractista està obligat a comunicar qualsevol canvi o modificació del personal que es realitzarà de forma coordinada amb la direcció del Recinte, garantint que sempre es compleixin els requisits establerts en aquest plec referents als perfils del personal. L’empresa també haurà d’informar del període de vacances, de les baixes mèdiques o de qualsevol altra circumstància del personal.

- 3.- Quan, per malaltia o altra causa justificada, un efectiu que es trobés prestant el servei hagués de ser rellevat per un altre, ho posarà en coneixement de la coordinació designada per l'empresa, i aquesta ho posarà en coneixement del/de la responsable de la visita, a fi de poder assegurar la continuïtat del servei. En cap cas es deixarà el lloc desatès sense comunicar-ho.
- 4.- El contractista del servei haurà de garantir, en tot moment, que el personal tingui una actitud correcta i amable amb els visitants i els/les companys/es de feina, que vagi ben uniformat i polit, sigui puntual i mantingui l'ordre i l'estètica dels llocs en què s'ubica.
- 5.- El contractista haurà de garantir que s'anotin els comentaris i suggeriments dels visitants i es gestionin les queixes. Aquestes seran lliurades, amb diligència, als responsables del programa de visites del Recinte per la seva gestió.
- 6.- L'empresa haurà de garantir que el personal col·labori amb la Fundació en els Plans d'Autoprotecció, a partir de l'assistència del personal als programes de formació, capacitat i d'informació sobre el Pla d'Autoprotecció i la seva participació en els simulacres que es convoquin.
- 7.- L'empresa haurà de garantir que el personal conegui el Reglament de Regim Interior del Recinte i el compleixi en tot allò que li correspongui.
- 8.- L'empresa està obligada a pagar als seus treballadors i treballadores d'acord amb el que marca el Conveni del Lleure, com a mínim. En l'informe mensual, el contractista haurà d'incloure els TC2 i TC1 de tot el personal.

Barcelona, 8 febrer de 2023