

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT, DEL SERVEI INTEGRAT D'EDUCACIÓ, COMUNICACIÓ, GESTIÓ DE PÚBLICS, ATENCIÓ AL PÚBLIC EN FESTIUS I CAPS DE SETMANA I GUIATGES DE LA CASA MUSEU VERDAGUER

Clàusula 1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei integrat d'educació, comunicació, gestió de públics, atenció al públic en festius i caps de setmana i guiatges de la Casa Museu Verdaguer. L'objecte i la finalitat del contracte es justifica per la necessitat de disposar d'assistència tècnica per a la coordinació i execució dels serveis educatius, de comunicació i gestió de públics per a la Fundació Jacint Verdaguer i cobrir pel servei de guiatges, d'atenció al públic en festius i caps de setmana. La cobertura integrada del servei a d'atenció al públic des dels àmbits educatiu, comunicatiu, turístic i d'acció comunitària de la Casa Museu Verdaguer ha de donar compliment a les obligacions legals i d'excel·lència del servei.

La Casa Museu té una directora que serà l'encarregada de la supervisió de les tasques objecte del contracte.

Clàusula 2. Finalitat

El present plec de prescripcions, que formarà part del contracte, té la finalitat de descriure els treballs a desenvolupar i defineix les condicions, directrius i criteris tècnics generals que han de servir de base per a la realització dels treballs encarregats.

Clàusula 3.- Abast del contracte

L'adjudicatari realitzarà els serveis de coordinació dels àmbits d'educació i públics de la Casa Museu Verdaguer així com el suport a la comunicació, el servei de guiatges a grups (escolars, familiars, especialitzats...) i l'atenció al públic en festius i caps de setmana.

Aquestes responsabilitats comprenen diversos àmbits de treball (educació, comunicació i públics), i l'equip responsable de la prestació del servei n'ha d'assumir des de la coordinació fins a l'execució i avaluació sota la supervisió de la direcció de la Casa Museu Verdaguer.

El prestador del servei farà el desplegament de la seva activitat a partir dels eixos del pla estratègic i els plans de treball anual de la institució.

A) Coordinació dels àmbits d'educació, comunicació i públics de la Casa Museu Verdaguer en les funcions de:

1. Coordinar els servei de guiatges de la Casa Museu Verdaguer: supervisió, adaptació i innovació en les activitats dirigides, seguiment i actualització del

calendari de visites de la Casa Museu, assignació del guies segons disponibilitat i necessitats de l'activitat, recollida de resultats i avaluació de les activitats educatives i turístiques tant per part dels usuaris com de l'equip. Treballar de manera coordinada amb la direcció per a la innovació i la millora del servei i per al possible desplegament de projectes vinculats.

2. Desplegar i fer seguiment i millora del Projecte educatiu de la Casa Museu Verdaguer. El projecte educatiu de la Casa Museu Verdaguer, aporta el marc de referència de l'acció educativa de la Casa Museu, essent un document dinàmic, defineix les línies d'actuació educativa cap als diversos públics, incloent, de forma àmplia, els grups escolars, d'educació no formal, els visitants i usuaris i la comunitat. El responsable del desplegament aplica les accions previstes, elabora el calendari d'accions en coordinació amb la direcció de la Casa Museu, promou les activitats entre els segments de públics prioritaris, fa seguiment i avaluació de les activitats i suggereix millores. És membre del grups externs de treball.

3. Executar el pla de comunicació de la Casa Museu Verdaguer, i específicament de la comunicació digital: actualització de web, xarxes socials i suports digitals en base al calendari acordat amb la direcció. Proposa temes, tractament visual de les informacions, redacció dels textos, programació i seguiment d'interaccions amb els públics.

Per a tots els àmbits de treball, elabora la memòria d'activitat i avaluació anual.

B) Visites guiades i tallers per a grups de visitants escolars i no escolars a la Casa Museu Verdaguer

- Preparació prèvia i realització de les visites i rutes guiades que es desenvolupin de nou i aquelles que ja formen part de l'oferta educativa i turística de la Casa Museu, essent les més freqüents:

Ruta Verdaguer a Folgueroles

Casa Museu i poesia a la plaça

Verdaguer, entre un dolmen i un altar

Ruta Verdaguer a la Ciutat de Vic

Casa Museu i Monestir de Sant Pere de Casserres

Ruta Verdaguer a la Gleva

Joc d'enigmes Verdaguer

Xiuxiuejar poesia

Resplendors de l'alba. Ruta geològica amb la poesia de Jacint Verdaguer

Verdaguer i la música

Madrones i llitons. Llegendes de vora l'aigua

- Recollida de suggeriments, dubtes i qüestions dels visitants sobre l'autor i la seva obra.
- Avaluació i registre quantitatiu i qualitatiu de l'activitat segons indicadors fixats.

C) Atenció al públic en caps de setmana i festius

1- Acollida, atenció i assessorament als públics usuaris:

- Obertura i tancament de l'equipament els dissabtes, els diumenges i els dies festius de les 10 hores del matí fins a les 2 del migdia. De l'1 d'abril fins l'1 de novembre també els dissabtes de 5 a 7 de la tarda. Així mateix, s'hi inclou la cobertura de 10 dies laborables (de 10 a 2 del migdia) a acordar amb la direcció de la Casa Museu per a la cobertura de dies de vacances del personal fix.
- Informar el visitant sobre els serveis, les activitats i les publicacions de la Casa Museu a través de qualsevol dels canals d'informació disponibles.
- Recollir les reserves de rutes i d'activitats segons el sistema fixat pel coordinador i la direcció.
- Acompanyament guiat del visitants a les sales de la Casa Museu com a opció preferent tot respectant l'opció de visita lliure.
- Promoure els articles de botiga i els serveis a la venda
- Seguir les indicacions recollides al manual del treballador pel què fa a la bona atenció dels públics, l'estat de les instal·lacions i l'aplicació dels criteris de turisme responsable.
- Seguiment de vendes, control i arqueig de caixa en base a les indicacions del responsable.
- Resum d'incidències al coordinador i seguiment i control de les dades de públics sota el criteri fixat pel museu (estadístiques, enquestes, valoracions...).
- Realitzar accions de suport en comunicació, actualitzant xarxes socials en base al pla de xarxes i els continguts fixats amb el coordinador i la direcció.

2- Supervisió i control de les sales i les col·leccions en base als sistemes de seguretat de l'edifici:

- Coneixement, seguiment i aplicació del pla de seguretat i emergències de la Casa Museu Verdager
- Activació i comprovació dels sistemes de vigilància i seguretat de l'equipament i tenir cura de les instal·lacions mitjançant el sistema de seguretat.

Clàusula 4. Horari del servei

El coordinador/a dels àmbits educatiu, de públics i comunicació prestarà el servei durant 8 hores la setmana concertades entre dos matins intersetmanals a fixar per la direcció de la Casa Museu en funció de les necessitats del servei.

La cobertura horària del servei d'atenció al públic en festius i caps de setmana de la Casa Museu Verdager és la següent:

- De l'1 de novembre al 31 març: dissabtes i diumenges de 10 a 2 del migdia
- De l'1 d'abril al 31 d'octubre: dissabtes de 10 a 2 del migdia i de 5 a 7; Diumenges de 10 a 2 del migdia
- Tancat: 25 i 26 de desembre, 1 i 6 de gener

S'afegeixen a aquest servei 10 dies laborables l'any (de 10 a 2 del migdia) en concepte de cobertura de vacances del personal de la Fundació.

Els guiatges es cobreixen segons demanda dels usuaris i tenen lloc habitualment a Folgueroles (museu o exterior) en activitats i tallers d'entre 1,5 i 2,5 hores entre setmana i en cap de setmana.

El President de la Fundació es reserva el dret a modificar els horaris d'obertura de les instal·lacions i en conseqüència modificar la jornada de prestació del servei amb la notificació prèvia a l'empresa.

A l'horari s'ha d'afegir un còmput global d'un 3% més d'hores anuals, que podran ésser consumides per tasques fora de l'horari del personal adscrit als horaris anteriors, o per personal extra aportat per l'empresa que cobreixi les necessitats del servei extraordinaris motivats per actes, activitats, atenció a grups, fora d'horaris d'obertura de l'equipament o en cas d'alguna altra necessitat del servei. Aquest percentatge queda inclòs dins l'import del contracte.

Clàusula 5. Característiques del personal destinat a la realització d'aquestes tasques

Els treballadors destinats al servei hauran de tenir experiència en el camp de la difusió del patrimoni històric i/o literari, formació de grau superior i coneixements generals de cultura.

L'equip de treball estarà format per un nombre reduït i estable de professionals, essent el coordinador sempre la mateixa persona d'acord entre l'empresa i la direcció de la Fundació.

Les persones que conformen l'equip de treball o que s'hi incorporin de nou hauran de passar per una formació a càrrec de la Casa Museu Verdaguer, on es farà especial èmfasi en la dicció i els continguts sobre Verdaguer.

L'equip de treball estarà compost pels perfils i titulacions que es detallen a continuació:

- Titulació universitària de grau mig; preferentment en l'àmbit grau en Filologia Catalana, Llengua i literatura catalanes, Literatura Comparada o Estudis de Comunicació o humanitats/ciències socials o equivalent.
- Nivell C1 de català
- Domini parlat i escrit del català i el castellà.
- Tenir experiència en l'atenció de públics al patrimoni i gestió de xarxes socials

Es valorarà positivament :

- Capacitat per atendre en un tercer idioma: anglès o francès
- Certificat d'aptitud Pedagògica
- Demostrada experiència en el camp de la difusió i la pedagogia i l'atenció al públic
- Tenir estudis de postgrau o màsters relacionats amb el patrimoni o la didàctica de les ciències socials.

S'haurà d'acreditar l'experiència dels components de l'equip estable de treball mitjançant l'aportació d'un document indicant les persones que formaran part de l'equip de treball, que hauran de ser les que participaran efectivament en la prestació del servei, el currículum de cadascun d'ells i l'acreditació de la titulació, formació i/o experiència professional.

Clàusula 6. Condicions de prestació del servei

L'empresa adjudicatària prestarà el servei tenint en compte les següents pautes:

- 1) El contractista ha de tenir la figura d'un responsable tècnic, que ha de designar, amb poder de decisió sobre totes les qüestions tècniques del servei (calendaris, torns, equips), que s'encarregarà de la supervisió dels possibles riscos dels mateixos, de definir les mesures necessàries a adoptar de protecció personal i del medi que calgui, així com del compliment de les obligacions que disposen els plecs administratius i tècnics.
- 2) Un cop adjudicat el contracte, el contractista ha de presentar a la Fundació una relació, amb nom i cognoms del personal que es farà càrrec del servei. Garantint la màxima estabilitat del personal encarregat del servei.
- 3) L'adjudicatari es compromet a tenir permanentment format i qualificat el seu personal, que ha de tenir preparació suficient d'acord i un domini oral i escrit de català correcte, C1 o equivalent.
- 4) En el cas que alguna de les persones adscrites al servei no mantingui el nivell mínim de rendiment que la Fundació consideri necessari o el comportament adient a la prestació contractada, l'empresa en serà informada per escrit, i haurà de presentar a la consideració de la Fundació el/la possible substitut/a, en un termini màxim de tres dies hàbils.
- 5) Tot el personal que intervingui en les tasques del servei s'ha de sotmetre a les normes de seguretat i control que s'assenyalin, de manera que es pugui desenvolupar el seguiment necessari.
- 6) L'empresa ha de complir amb la normativa vigent mediambiental (gestió de residus, abocaments, etc.).
- 7) El servei es prestarà amb continuïtat i regularitat, donant resposta al llarg de tot l'any, sense períodes d'interrupció per motiu de baixes, vacances o similar. El contractista és responsable que en el cas d'absències per malaltia, vacances, baixes o qualsevol altra causa d'absentisme els llocs de treball siguin sempre coberts amb personal suplent que disposi de formació i experiència suficients.
- 8) L'empresa és responsable de l'aplicació de les mesures i de la formació del seu personal en matèria de prevenció de riscos laborals.
- 9) La Fundació es reserva el dret de controlar l'assistència i la permanència del personal de l'empresa contractada, durant el període de durada del servei.
- 10) La substitució de personal només es podrà dur a terme per l'adjudicatari per causa justificada, amb autorització prèvia de la Fundació i amb una comunicació prèvia de cinc dies hàbils.

Clàusula 7. Modificació del servei

Els horaris de prestació del servei, el nombre total d'hores i d'activitats a realitzar poden experimentar variacions en funció dels canvis en la programació.

Aquests canvis no requeriran la tramitació d'una modificació del contracte, si no incrementen les hores de prestació del servei, únicament de la notificació per escrit a l'adjudicatari que està obligat a acceptar-los.

Miquel Serra Malats
President
Fundació Jacint Verdaguer