



**PLEC TÈCNIC PER AL SERVEI DE GUIATGE DE VISITES CULTURALS AL PARK
GÜELL - BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS S.A.**



**Ajuntament
de Barcelona**

Informació d'ús exclusiu per © Barcelona de Serveis Municipals S.A. Tots els drets reservats. Es prohibeix la seva reproducció, comunicació i accés a tercers no autoritzats.

Sumari

1. OBJECTE	3
2. DURADA DEL CONTRACTE	4
3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI	4
3.1 Aspectes generals	4
3.2 Dies de prestació efectiva del servei.....	5
3.3 Horari de prestació del servei	5
3.4 Planificació dels serveis.....	6
3.5 Serveis extraordinaris.....	8
4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE GUIATGE DE VISITES	8
4.1 Contingut	8
4.2 idiomes.....	9
4.3 Preu	9
5. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI	10
6. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI. COMPROMISOS DE L'ADJUDICATARI	10
6.1 Responsable del servei.....	10
6.2 Coordinadors del servei	10
6.3 Guies de turisme	12
6.4 Formació	15
6.5 Obligacions del personal.....	15
7. MITJANS MATERIALS REQUERITS PER AL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI... 15	15
7.1 Uniformitat.....	16
7.2 Comunicacions	17
7.3 Eina de software per al registre	17
7.4 Informe mensual.....	17
7.5 Gestió de les reserves privades i per a grups de persones amb diversitat funcional	17
7.6 Altres elements materials	18
8. ALTRES REQUISITS RELATIUS AL PERSONAL	19
9. QUALITAT I SEGUIMENT DEL SERVEI.....	19
9.1. Sistema independent de valoració de qualitat del servei.....	19
9.2 Validació de la qualitat per part de BSM	20
10. ALTRES OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI	21
11. PROPIETAT INTEL·LECTUAL I INDUSTRIAL.....	21
12. CALENDARI PER A LA POSADA EN MARXA DEL SERVEI	22



PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE GUIATGE DE VISITES AL PARK GÜELL

1. OBJECTE

En aquest document s'estableixen les prescripcions tècniques per a la contractació d'un servei de guiatge de visites al Park Güell, que regula l'empresa Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (en endavant i de forma indistinta en el present document també com a BSM).

L'àmbit de desenvolupament preferent de les visites guiades és la zona regulada del Park Güell¹, el qual representa aproximadament el 8% de la totalitat del parc i on es concentren les principals obres d'art més rellevants de l'arquitecte Antoni Gaudí.

L'any 1984 el Park Güell va ser declarat Patrimoni Mundial per la UNESCO, atès el seu valor universal excepcional i, per tant, la garantia de conservació de l'espai i la difusió del coneixement que genera, són aspectes cabdals de la seva gestió.

Així mateix, el Park Güell forma part del Registre de Béns Culturals d'Interès Nacional (BCIN) del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, fet que comporta un elevat grau de protecció com a espai amb valors culturals, històrics i artístics.

Com a conseqüència de la forta pressió turística, l'Ajuntament de Barcelona encarrega a BSM l'any 2013 la regulació de la zona Monumental del parc. La finalitat és que els visitants gaudeixin d'una millor experiència i d'una oferta cultural de més qualitat, alhora que es garanteix el dret dels veïns d'utilitzar l'espai per al lleure i fer-lo més accessible.

En aquest context, s'ofereix un servei de visites guiades per tal de difondre el llegat històric, artístic i arquitectònic complementant, així, la visita de la zona regulada. Aquests serveis podran variar durant la vigència del contracte amb la seva modificació, incorporació d'altres o la supressió dels existents.

¹ La zona regulada del Park Güell abraça aquests espais: entrada principal carrer Olot, Casa del Guarda i edifici de de Consergeria, escalinata monumental, Sala Hipòstila, Jardins d'Àustria, Pòrtic de la Bugadera, Plaça de la Natura.

Les prestacions objecte de la present contractació hauran d'ajustar-se als requisits i precisions incorporades al present Plec Tècnic, al Plec de Condicions Particulars i els seu corresponent annex, documents tots ells que tenen naturalesa contractual.

2. DURADA DEL CONTRACTE

El contracte tindrà una durada de dos (2) anys a partir de l'endemà de la darrera signatura digital. Arribada la data de finalització del contracte, aquest es podrà prorrogar per un període de dos (1+1) anys.

3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

3.1 Aspectes generals

El servei inclou el desenvolupament, prestació i control del servei de guiatge de visites culturals al Park Güell. El programa de visites guiades que es desenvolupi s'oferirà en les següents modalitats:

- **A) Visita guiada pel Park Güell general en grup**, amb una durada màxima d'una hora, màxim 25 persones. S'oferiran diàriament en horaris preestablerts.
- **B) Visites guiades pel Park Güell amb característiques específiques:**
 - Visita guiada pel Park Güell per a grups reduïts (visites privades) de un mínim de 2 i un màxim de 15 persones, amb una durada màxima d'una hora.
 - Visites guiades per a grups de persones amb diversitat funcional. De durada variable i adaptada a les necessitats del grup, destinades preferentment a col·lectius de persones amb discapacitat sensorial o intel·lectual.
 - Visites a Casa Museu Gaudí. Visites en grups amb una durada màxima de 90 minuts i màxim 15 persones. Inici al Carmel i recorregut adaptat per incloure l'edifici, més els punts essencials de la visita guiada regular.
 - Visites guiades Plus, visites en grup amb una durada màxima de 90 minuts, màxim 15 persones, amb inici i/o final a la Casa Jaques i desenvolupament dins la zona regulada, complementada amb la projecció d'un audiovisual. Dirigides als visitants que vulguin aprofundir en el coneixement de l'obra de l'arquitecte Gaudí.
 - Altres Visites guiades adaptades a les necessitats del moment, complementada amb els recursos i tecnologia adient.

En totes les modalitats de visita, sempre a criteri de BSM, es podrà augmentar el temps de durada d'aquestes.

3.2 Dies de prestació efectiva del servei

El període de prestació del servei s'estén als 365 dies de l'any. La planificació de la prestació s'establirà per temporades en funció de les necessitats estacionals. A continuació es presenta una estimació del nombre d'hores que caldrà en els períodes detallats, tot i que es podran ajustar mensualment. L'estimació total d'hores és la següent:

SERVEI GUIATGE VISITES EN GRUP			
Període	Hores laborables	Hores caps de setmana i festius	Total hores
Del 15/07/25 al 30/09/25	1132	510	1642
Del 01/10/25 al 30/11/25	176	128	304
Del 01/12/25 al 31/01/26	150	100	250
Del 01/02/26 al 23/03/26	-	160	160
Del 24/03/26 al 14/07/26	156	264	420
Total hores	1614	1162	2776

SERVEI GUIATGE VISITES EN GRUP SEGONS NECESSITAT (privades, accessibles, teatralitzades, etc.)			
Període	Hores laborables	Hores caps de setmana i festius	Total hores
Del 15/07/25 al 30/09/25	40	40	80
Del 01/10/25 al 30/11/25	-	20	20

Del 01/12/25 al 31/01/26	40	60	100
Del 01/02/26 al 23/03/26	-	40	40
Del 24/03/26 al 14/07/26	-	24	24
Total hores	80	184	264

3.3 Horari de prestació del servei

La prestació del servei s'adequarà a l'horari d'obertura i tancament del parc durant les franges establertes per a visitants en funció de la temporada i que són les següents:

- De l'1 de gener al 10 de febrer, de 9.30 a 17.30 h.
- De l'11 de febrer al 25 de març, de 9.30 a 18 h.
- Del 26 de març al 30 de juny, de 9.30 a 19.30 h.
- De l'1 de juliol al 31 d'agost, de 9 a 19.30 h.
- De l'1 de setembre al 28 d'octubre, de 9.30 a 19.30 h.
- Del 29 d'octubre al 31 de desembre, de 9.30 a 17.30 h.

Aquestes franges podran variar a criteri de BSM, amb un a un preavís a l'Adjudicatària d'un mes d'antelació.

3.4 Planificació dels serveis

A) Serveis de guiatge de visites generals en grup

BSM presentarà una proposta d'horaris amb una antelació suficient per a que l'Adjudicatària pugui adaptar-se a l'inici del servei i a la que podrà suggerir modificacions. No obstant això, BSM es reserva el dret de fer modificacions dins de la temporada per raons de necessitat del servei.

Aquests canvis es confirmaran amb un mínim d'una setmana d'antelació del dia de la visita.

En cas d'haver-se de cancel·lar alguna visita ja programada per part de l'Adjudicatària per raons d'organització del servei, aquesta haurà d'informar a BSM per via telefònica i també mitjançant correu electrònic. En cap cas es podran cancel·lar visites previstes en la planificació definitiva amb menys d'un mes d'antelació del dia de la visita. Els idiomes habituals de les visites generals en grup seran els següents: català, castellà, anglès i francès.

B) Visites guiades pel Park Güell amb característiques específiques:

BSM presentarà una proposta d'horaris amb una antelació suficient per a que l'Adjudicatària pugui adaptar-se a l'inici del servei, i a la que podrà suggerir modificacions. No obstant això, BSM es reserva el dret de fer modificacions dins de la temporada per raons de necessitat del servei. Aquests canvis es confirmaran amb un mínim d'una setmana d'antelació del dia de la visita.

En cas d'haver-se de cancel·lar alguna visita ja programada per part de l'Adjudicatària per raons d'organització del servei, aquesta haurà d'informar a BSM per via telefònica i també mitjançant correu electrònic. En cap cas es podran cancel·lar visites previstes en la planificació definitiva amb menys d'un mes d'antelació del dia de la visita.

En el cas de peticions de visites en altres idiomes no establerts per a les visites regulars (català, castellà, anglès i francès), una vegada BSM rebí la sol·licitud per part del client, consultarà amb l'Adjudicatària la disponibilitat de guies en l'idioma requerit a través del procediment establert en el present plec de condicions.

L'Adjudicatari haurà de donar una resposta en un període màxim de 48 hores des del moment en que rep la petició.

Una vegada BSM rebí la confirmació final de l'interès del client per fer la visita, la comunicarà a l'Adjudicatari a través del procediment establert, qui haurà de garantir la prestació del servei.

BSM podrà cancel·lar qualsevol de les visites sol·licitades a l'Adjudicatari fins a un màxim de 24 hores abans de la seva hora prevista de realització, amb excepció d'aquelles justificades per causa de força major, que es podran cancel·lar passat aquest termini. En el primer cas, BSM haurà de fer efectiva la contraprestació corresponent a l'Adjudicatari.

3.4. Serveis extraordinaris

Es consideraran serveis extraordinaris les peticions de visites en altres idiomes no establerts per a les visites regulars (català, castellà, anglès i francès), i que s'inclouen com a partida alçada en

el pressupost base de licitació.

4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE GUIATGE DE VISITES

4.1 Contingut

BSM facilitarà al licitador un guió o guions per a les visites, amb informació actualitzada i correcta sobre el Park Güell, que s'hauran d'adaptar, en els següents àmbits: El Park icona modernista i de l'obra de Gaudí, El Park, patrimoni natural i vegetal, El Park com a exemple d'urbanisme modernista, El Park com a exemple de sostenibilitat, gestió dels recursos hídrics, el parc com exemple de l'ús de formes geomètriques, les matemàtiques i l'enginyeria al parc, el parc en un context STEAM de coneixement.

Serà responsabilitat de l'Adjudicatari l'actualització i adaptació d'aquests guions amb noves informacions que BSM pugui aportar a través de formacions concretes o visites específiques.

4.2. Idiomes

L'Adjudicatari comptarà amb personal que podrà dur a terme les visites de forma adequada segons la modalitat de visita i tipologia de visitant a què es dirigeix, en els idiomes estàndards, que en aquest cas es consideren el català, el castellà, l'anglès i el francès. A més en dates concretes o visites específiques, es poden demanar altres idiomes com, a mode d'exemple: l'italià, l'alemany, el portuguès, el xinès o el rus, entre d'altres.

4.3. Preu

BSM pagarà cada servei en funció dels preus resultants derivats de l'adjudicació pels idiomes Standard. Entenem com idiomes estàndards: Català, Castellà, Anglès i Francès.

Cas de requerir en altres idiomes diferents als estàndards, el preu serà el resultant d'aplicar un diferencial d'un 8% addicional al preu estipulat per a cada servei.

5. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

L'Adjudicatari quedarà obligat a aportar:

- Tots els recursos que s'utilitzin durant la visita.
- L'aprovisionament dels elements auxiliars descrits en el present plec per tal de facilitar el seguiment i participació en la visita a nivell auditiu.
- Un sistema de control de qualitat que garanteixi la correcta prestació de la visita.

6. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI. COMPROMISOS DE L'ADJUDICATARI

6.1. Responsable del Servei

L'Adjudicatari designarà i identificarà per la seva part, un Responsable del Servei per al seguiment dels treballs, qualitat del servei i organització i supervisió del personal assignat. El Responsable del Servei actuarà com a representant de l'Adjudicatari davant els responsables designats pel Cap de la Unitat Park Güell de BSM per a aquest contracte.

El Responsable del Servei es reunirà amb una periodicitat mínima setmanal amb els responsables de BSM amb l'objectiu de fer el seguiment de l'evolució del servei.

El Responsable del Servei complirà amb el següent perfil:

- Diplomatura/Llicenciatura en alguna de les disciplines relacionades amb les matèries objecte del servei, vinculades a les àrees de gestió cultural i divulgativa.
- Experiència mínima de cinc anys en tasques de definició de propostes divulgatives i culturals així com coordinació d'equips de treball.
- Capacitat d'organització i coordinació d'equips.
- Capacitat de resolució de conflictes i imprevistos.

6.2. Coordinadors del Servei

Així mateix, l'Adjudicatari designarà dos Coordinadors del Servei amb capacitat i experiència per ostentar la representació davant BSM en el dia a dia, organitzar l'execució del servei i coordinar-se amb el departament de Coordinació de Serveis Culturals de la Unitat Park Güell per al desenvolupament d'aquest.

Aquests Coordinadors no tindran cost específic per a BSM.

L'Adjudicatari restarà obligat a disposar, durant la totalitat de la jornada de prestació del servei d'un Coordinador del Servei permanentment localitzable.

Els Coordinadors del Servei hauran de complir els següents requeriments mínims:

- Experiència superior a dos anys en gestió de personal en serveis auxiliars o en museus o entitats culturals similars.
- Perfil de relacions públiques.
- Dots organitzatives.



- Experiència en la coordinació d'equips.
- Capacitat de resolució de conflictes i imprevistos.
- Dedicació exclusiva a la tasca de coordinació (només podran exercir de guies en casos de de back up per donar cobertura en algun moment puntual)
- Idiomes: els Coordinadors del Servei, a més a més del català i el castellà que hauran de dominar perfectament, tindran coneixement a nivell oral, de com a mínim, dos idiomes més, un dels quals haurà de ser obligatòriament l'anglès.

Les funcions dels Coordinadors del Servei, en dependència directa del Responsable del Servei, seran les de:

- Coordinar, organitzar i supervisar l'operativa diària del servei.
- Dur a terme la gestió del personal, planificació i quadrants, control de presència, gestió per cobrir el personal en cas d'incidència, avaluacions periòdiques de coneixements i actituds del personal, etc.
- Assegurar que totes les visites comencin a l'hora marcada, vetllant perquè el personal de guies arribi amb temps suficient al punt de trobada
- Restar sempre localitzable mentre dura el servei per donar suport a l'equip de guies al punt de trobada.
- Seguiment dels treballs, de la qualitat del servei i organització i supervisió del personal assignat.
- Coordinar les accions necessàries per donar resposta en casos de baixa, absència i descoberts en el servei.
- Impartir instruccions, assignar tasques i vetllar en tot moment per la qualitat del servei prestat diàriament en totes les posicions i rols, en els diferents punts del recinte, realitzant rondes de control periòdiques per tal de vetllar pel compliment de la normativa de personal i la correcta atenció al client.
- D'acord amb els responsables de BSM, 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.

- Garantir que el personal que s'incorpora al servei, ha rebut la formació adequada i executar amb eficàcia i qualitat les seves funcions.
- Ser el responsable de mantenir actualitzats els protocols d'actuació en base als requeriments que incorpori BSM i de fer partícip a tot el personal dels mateixos, establint mecanismes de control respecte a aquest punt.
- Recopilar diàriament les dades i la informació sobre el desenvolupament del Servei que BSM requereixi.
- Seguiment i millora del Servei recollint les millores proposades pel propi personal.
- Dur a terme reunions setmanals amb els responsables de BSM amb l'objectiu de comentar l'evolució del Servei. Trametre un informe mensual als responsables de BSM amb un resum i autoavaluació del nivell de Servei prestat.
- Vetllar pel compliment de les normes de l'espai, així com les normes de prevenció que siguin d'aplicació i de les disposicions i obligacions que es fixin en el Pla d'Autoprotecció.
- Controlar els recursos materials i de difusió del Park Güell, vetllar per la seguretat, la imatge i el patrimoni del recinte.

6.3. Guies de turisme

Els personal que prestarà directament el servei final tindrà les característiques i formació establerta en aquest punt, que garanteixin la correcta prestació per a BSM, d'un servei de qualitat, amb l'objectiu de donar cobertura al programa de visites establert d'acord amb les modalitats que es relacionen en l'apartat 3.1 del present document.

Així mateix, atès que el Park Güell està declarat Bé Cultural d'Interès Nacional per la Generalitat de Catalunya, caldrà que el personal compleixi els requisits que s'estableixen en el marc legal vigent pel que fa al guiatge de grups en aquest tipus d'espais (article 65.1 de la Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya i Decret 5/1998, de 7 de gener, sobre l'activitat de guia de turisme) .

Les persones designades com a guies hauran de complir amb algun dels requisits mínims que es detallen a continuació:

- Ser guia de turisme habilitat per la Generalitat de Catalunya.
- Ser guia habilitat per altres administracions públiques de l'Estat Espanyol que disposin



d'autorització temporal per a desplaçaments, atorgada per la Direcció General de Turisme de la Generalitat de Catalunya.

- Ser guia habilitat en altres estats de la Unió Europea que hagin obtingut la resolució de la Direcció General de Turisme de la Generalitat de Catalunya, per la realització d'un període de pràctiques, en les condicions estipulades a l'article 9 de l'Ordre ICT/352/2002, de 3 d'octubre.

A més a més, els guies de turisme assignats a la prestació del servei hauran de tenir el següent perfil:

- **Idiomes:** tot el personal destinat al guiatge de visites tindrà coneixement a nivell oral, com a mínim del català i el castellà. Addicionalment es garantirà, entre tot el col·lectiu destinat al servei (estable o puntual) el coneixement dels idiomes que s'especifiquen com estàndard: Anglès i Francès.
- **Formació:** en alguna de les disciplines vinculades amb la divulgació cultural i la gestió de l'activitat turística, tals com Llicenciatura d'Humanitats, Història, Història de l'Art, Geografia, Psicologia, Biblioteconomia, Arquitectura, Belles Arts, Ciències Ambientals, Biologia, Magisteri, Filosofia, Filologia, Diplomatura en Turisme, Grau en Turisme, etc. En qualsevol cas, haurà de disposar de l'habilitació legal pertinent que el capaciti per a exercir com a "guia de turisme" per tal de poder desenvolupar la seva tasca en un espai qualificat com a BCIN.
- **Formació específica:** en matèria d'atenció al client.
- **Experiència:** mínima d'un any en guiatge de visites culturals, activitats de sensibilització, tasques de caire didàctic, etc.

L'Adjudicatari garantirà l'assignació per a BSM d'una plantilla estable i amb una baixa rotació del personal, exceptuant els casos, que per motius justificats, a requeriment de BSM o del propi Adjudicatari, es consideri necessari la substitució de determinades persones.

. Aquest equip estable haurà de garantir la disponibilitat en tot moment en els quatre idiomes estàndards (català, castellà, anglès i francès)

- 9 guies habilitats en idioma castellà, català i anglès
- 6 guies habilitats en idioma castellà, català i francès

Les necessitats derivades dels altres idiomes esmentats en el present document es podran cobrir



per part de l'Adjudicatari amb personal no expressament assignat a l'equip de treball estable de guies.

Una vegada formalitzat el contracte, l'adjudicatari haurà d'enviar a Park Güell les següents dades dels guies que assignaran a l'equip de treball estable del Park Güell:

- Nom i cognoms
- Número d'habilitació com a guia de turisme
- Idiomes en que està habilitat
- Tipus de relació laboral o professional amb el licitador

BSM podrà sol·licitar en qualsevol moment a l'Adjudicatari la substitució d'una persona assignada al servei, quan al seu criteri no executi de forma satisfactòria els serveis que li han estat encomanats de forma satisfactòria. L'Adjudicatari donarà compliment d'aquest requeriment, dins d'un termini màxim de 48 hores des de la recepció de la petició, i s'assegurarà que els serveis previstos i que puguin estar afectats per aquest motiu, quedin convenientment coberts.

El guia serà el responsable del grup des del moment de la benvinguda fins a la finalització de la visita. Haurà d'estar present en el moment de l'acollida del grup, així com garantir una absoluta puntualitat en l'hora d'inici de l'activitat i acomplir escrupolosament els temps establerts per al seu desenvolupament. Així mateix, haurà de preparar abans de l'inici de l'activitat els materials necessaris, així com retornar-los als seus respectius suports a la seva finalització.

Tota nova incorporació de personal al servei, es realitzarà prèvia presentació i acord amb BSM i requerirà del corresponent procés de formació, que anirà a càrrec de l'Adjudicatari, havent de complir amb els requisits establerts en aquest Plec i facilitant l'adjudicatari a BSM les dades abans esmentades corresponents a la nova incorporació.

Abans de que el nou guia iniciï el servei de guiatge de visites, BSM haurà de validar-lo després de realitzar una visita guiada de prova.

6.4. Formació

L'Adjudicatari tindrà l'obligació de formar al seu personal tant en els aspectes vinculats al desenvolupament del servei (operativa, guions...), com de les mesures preventives i de seguretat i riscos laborals.



L'Adjudicatari tindrà l'obligació de tenir un pla de formació continu dels guies que haurà d'acreditar.

L'adjudicatari tindrà l'obligació de tenir un centre de formació propi o bé acreditar estar adscrit a un centre de formació per tal d'impartir aquesta formació i reciclatge obligatoris.

L'Adjudicatari restarà obligat a proporcionar al personal que presti el seus serveis al Park Güell els cursos de reciclatge i actualització necessaris per a la millora contínua de la seva prestació. Tanmateix, haurà de formar al seu personal en l'ús de les eines informàtiques que pugui utilitzar en aquest, amb la finalitat d'atendre adequadament les demandes del servei.

El personal que realitzi la formació dels guies haurà de tenir la categoria professional i la formació adequada. L'Adjudicatari acreditarà documentalment la preparació i coneixements del personal que designi per a aquesta tasca.

6.5 Obligacions del personal

L'Adjudicatari vetllarà pel compliment de la normativa interna de l'espai per part del seu personal i vetllarà perquè els guies respectin els itineraris destinats a la visita guiada.

Així mateix, l'Adjudicatari vetllarà pel compliment de la prohibició als guies de rebre visites durant el desenvolupament de la seva tasca, consultar el telèfon mòbil, fumar i/o menjar mentre es presta el servei o en la zona on s'efectuaran les visites.

En cap cas el personal podrà fer ús dels materials i recursos que l'Adjudicatari posi a la seva disposició per a activitats de caire particular.

7. MITJANS MATERIALS REQUERITS PER AL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI

L'Adjudicatari dotarà al seu personal de tots els mitjans necessaris per a la prestació del servei objecte del contracte que, com a part de la seva oferta tècnica, es comprometi a aportar.

7.1. Uniformitat

Els guies prestaran els seus serveis portant l'uniforme que els identificarà com a guies del Park Güell, que inclourà també la peça especial pels dies de pluja o inclemències meteorològiques.

El personal que l'adjudicatari assigni a la prestació del servei de guiatge de visites haurà d'anar uniformat. L'Adjudicatari es farà càrrec dels costos dels uniformes del personal, d'acord amb el disseny i les característiques que determini BSM per a garantir la continuïtat de la imatge.

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

En el cas que s'hagi de dotar als guies de motxilla, bossa o element similar, per tal de poder transportar fins al punt de trobada amb els visitants els dispositius de comunicació que s'empraran en la visita (micròfon amb circuit tancat, equips receptors, auriculars, etc.), així com aquells altres elements que es requereixin per a l'adequada prestació del servei, aquests elements no ha d'entorpir en cap cas la capacitat del guia per expressar-se mitjançant els braços i les mans per acompanyar les seves explicacions. A més, el seu disseny i imatge també haurà d'estar prèviament validat per Park Güell – BSM.

S'haurà de dotar als guies de motxilla, bossa o element similar, convenientment identificat amb el logotip oficial del Park Güell, per tal de poder transportar fins al punt de trobada amb els visitants els dispositius de comunicació que s'utilitzaran en la visita (micròfon amb circuit tancat, equips receptors, auriculars, etc.), així com aquells altres elements que es requereixin per a l'adequada prestació del servei. Aquest element no ha d'entorpir en cap cas la capacitat del guia per expressar-se mitjançant els braços i les mans per acompanyar les seves explicacions.

L'Adjudicatari vetllarà permanentment per la correcta uniformitat, pulcritud i la correcta presència i imatge del personal en el servei.

Així mateix, l'Adjudicatari garantirà que el guia disposi d'una identificació amb la seva foto, nom, idiomes habilitats per fer el guiatge de visites en un espai BCIN, i el logotip de l'empresa adjudicatària i el del Park Güell, que haurà de portar sempre en un lloc visible juntament amb el carnet de guia oficial.

Les característiques finals del disseny de les peces de la uniformitat seran determinades de comú acord entre l'Adjudicatari i BSM. BSM haurà de validar les diferents peces d'aquesta uniformitat abans de l'inici de la prestació del servei, així com aprovar qualsevol canvi que pugui proposar en aquesta l'Adjudicatari una vegada iniciada la prestació del servei.

7.2. Comunicacions

L'Adjudicatari haurà de posar a disposició del servei un mínim de dos telèfons mòbils, amb disponibilitat permanent en l'horari de prestació d'aquest. El primer dels equips serà pel Responsable del Servei i l'altra serà pel Coordinador que tingui encomanada la coordinació del servei en cada moment. Ambdós equips tindran capacitat de rebre i trametre correus electrònics.

El Coordinador haurà de poder comunicar-se de forma immediata amb tots i cadascun dels Guies



en cas de necessitat durant la prestació del servei.

El Coordinador haurà de poder comunicar-se de forma immediata amb tots i cadascun dels guies en cas de necessitat durant la prestació del servei. En aquest sentit, tot el personal que presti el servei descrit haurà de disposar dels sistemes de comunicació propis per a l'adequada comunicació amb el Coordinador de servei i Responsable operatiu de BSM (Park Güell), si s'escau.

Es valorarà disposar de recursos materials complementaris per fer una visita més atractiva i facilitar la comprensió de l'espai.

Aquests recursos materials hauran de ser validats per BSM (Park Güell) prèviament al seu ús en el servei

7.3. Eina de software per al registre

L'Adjudicatari comptarà amb una eina de software, de forma que, el Coordinador del Servei de cada torn, pugui anotar tots els fets rellevants, incidències i successos que es produeixin durant la jornada fent constar l'hora en què aquests s'han produït. Diàriament, el Coordinador del Servei de torn, una vegada finalitzades totes les visites guiades de la jornada, trametrà aquest informe-resum per correu electrònic al departament de Coordinació de Serveis Culturals de la Unitat Park Güell per al seu coneixement.

Setmanalment, es facilitarà via correu electrònic la previsió dels guies que faran les visites guiades en els dies posteriors. En cas que hi hagi algun canvi, s'haurà de notificar a BSM amb la màxima antelació. Setmanalment, el Coordinador del servei una vegada finalitzades totes les visites guiades, trametrà un informe-resum per correu electrònic al Responsable del Park Güell - BSM designat per al seu coneixement.

7.4. Informe mensual

L'Adjudicatari elaborarà un informe mensual on es reflectirà una visió global del servei, i que s'utilitzarà per estudiar el comportament i l'evolució d'aquest, a més de detectar possibles punts de millora. Aquest informe recollirà, però no estarà limitat a, les següents dades:

- Total de visites realitzades i total de visitants per cada tipus de visita.
- Canvis en la planificació inicial del servei i causes.
- Fets més rellevants, resum d'incidències i successos ocorreguts durant el mes en qüestió.

BSM es reserva el dret de sol·licitar en qualsevol moment la modificació o ampliació d'aquest informe.

7.5. Gestió de les reserves privades i per a grups de persones amb diversitat funcional

BSM posarà a l'abast de l'Adjudicatari un document electrònic o un sistema de gestió per tal de tramitar i gestionar la disponibilitat de guies per les reserves de visita privada i les reserves per a grups de persones amb diversitat funcional rebudes per BSM.

7.6. Altres elements materials

L'Adjudicatari comptarà amb un nombre adequat de paraigües per tal de facilitar-los al personal en la prestació del servei.

L'Adjudicatari garantirà que el personal disposa de bolígrafs, material per a anotacions i/o qualsevol tipus de material ofimàtic que es requereixi per a la correcta prestació del servei.

L'Adjudicatari dotarà al seu personal d'elements de suport que facilitin el desenvolupament de la visita.

L'Adjudicatari comptarà amb dispositius micròfon amb circuit tancat que garantiran, per a aquelles visites en grup, l'escolta individual sense alterar les visites que puguin conviure en el seu entorn. Els equips receptors hauran de complir, com a mínim, les següents especificacions tècniques:

- Abast mínim de 100 m.
- Auriculars d'un sol ús o auriculars de dotació amb coixinets intercanviables d'un sol ús.
- Jack estàndard de 3,5 mm (universal per tal que el client que ho desitgi també pugui utilitzar els seus propis auriculars).
- Autonomia mínima de 18h.

L'Adjudicatari haurà de disposar de suficients dispositius, com a mínim de 8 jocs de 30 dispositius cadascun, com per cobrir les necessitats del Servei, així com altres visites que BSM pugui requerir de manera extraordinària i que puguin coincidir amb el servei regular, a banda d'aparells de reserva per cobrir les incidències tècniques que sorgeixin. Aquest material es dipositarà a les oficines de BSM. L'Adjudicatari serà l'encarregat del seu manteniment i els guies s'asseguraran, a l'inici del servei, que tot l'equipament funciona correctament i no hi ha cap incidència. Una vegada finalitzada la visita o el servei, segons sigui el cas, retornaran els dispositius a les oficines i els col·locaran en els seus corresponents carregadors. En cas de trobar-se amb alguna incidència, ho comunicaran al seus Coordinadors.

Així mateix, pel que fa als auriculars, els licitadors podran utilitzar o bé d'auriculars d'un sol ús o bé d'auriculars de dotació amb coixinets intercanviables d'un sol ús. En qualsevol

dels dos casos, els licitadors hauran d'aportar a la formalització del contracte la documentació que acrediti tant les seves característiques com el seu òptim funcionament. L'Adjudicatari sempre haurà de disposar a l'abast dels guies, com a mínim, d'auriculars suficients per abastir a la totalitat d'usuaris potencials diaris del servei de visites guiades incrementat en un 50%.

L'Adjudicatari restarà obligat a subscriure una assegurança suficient per la cobertura d'aquest material. BSM no es fa responsable del deteriorament, funcionament inadequat, pèrdua o desaparició dels dispositius.

L'Adjudicatari serà l'encarregat del manteniment i càrrega d'aquests dispositius. Els guies s'asseguraran, prèviament a l'inici del servei, que tot l'equipament funciona correctament, tenen la bateria carregada i no hi ha cap incidència. Una vegada finalitzada la visita o el servei, segons sigui el cas, recuperaran els dispositius. En cas de trobar-se amb alguna incidència, ho comunicaran al seu Coordinador.

A més a més es disposarà d'un joc extra en reserva a les oficines del Park Güell BSM. BSM no es fa responsable del deteriorament, funcionament inadequat, pèrdua o desaparició de qualsevol dels dispositius adscrits al servei. Així mateix, pel que fa als auriculars, els licitadors podran proposar la utilització d'auriculars d'un sol ús o bé d'auriculars de dotació amb coixinets intercanviables d'un sol ús. En qualsevol d'ambdós casos, els licitadors hauran d'aportar documentació que acrediti les seves característiques tècniques.

8. ALTRES REQUISITS RELATIUS AL PERSONAL

L'Adjudicatari garantirà un sistema de control de baixes i una plantilla suficient per cobrir-les, de forma que el servei no es vegi afectat per aquestes situacions, evitant així els descoberts en el servei.

L'Adjudicatari quedarà obligat a retirar del servei al personal que no actuï amb la deguda correcció i diligència en el desenvolupament d'aquest o incompleixi les seves obligacions com a guia de turisme, així com a la substitució del personal que no respongui a les expectatives professionals de la Unitat Park Güell de BSM, prèvia sol·licitud raonada dels seus responsables.

9. QUALITAT I SEGUIMENT DEL SERVEI

9.1. Sistema independent de valoració de qualitat del servei

BSM realitza periòdicament enquestes de satisfacció als clients via correu electrònic amb



l'objectiu d'avaluar la qualitat percebuda pel client, així com identificar els possibles punts de millora dels serveis que presta.

Aquestes enquestes de satisfacció podran contemplar tots els aspectes relatius al contingut del servei i al compliment de les clàusules i prescripcions dels corresponents documents que conformen el contracte de guiatge de visites culturals al Park Güell.

BSM compartirà amb l'Adjudicatari el resultat final d'aquestes enquestes pel que fa al guiatge de visites prestat per aquest a l'objecte d'analitzar-les conjuntament i aplicar accions correctives o aportar propostes de millora.

D'altra banda, BSM es reserva la facultat, entre d'altres de:

- Comprovar la satisfactòria prestació del servei per part de l'Adjudicatari, establint els sistemes de control que estimi oportuns i/o tècniques de *mystery client*.
- Requerir de l'Adjudicatari els informes o documents que consideri necessaris relacionats amb la prestació del Servei.
- Efectuar comprovacions sobre la qualitat de les tasques, comportament i/o ús correcte dels materials.

BSM, amb la finalitat de garantir el nivell de qualitat del servei prestat per l'Adjudicatari i d'introduir millores que mantinguin els nivells de qualitat desitjats, podrà encarregar a empreses externes o al seu Servei d'Estudis, en qualsevol moment i al seu càrrec, la realització de quantes auditories estimi necessàries.

En cas que BSM consideri que el servei s'ha prestat de forma inadequada, a més de l'exigència immediata de correcció de la desviació, es reserva el dret a aplicar penalitzacions.

9.2. Validació de la qualitat per part de BSM

Abans de la incorporació d'un nou guia al servei, aquest realitzarà diverses visites de seguiment i formació amb d'altres guies de l'equip estable del Park Güell. Tot seguit, farà una visita amb el seu Coordinador i, una vegada preparat, es concretarà una data i hora amb BSM per realitzar una visita de validació.

La visita de validació la realitzaran conjuntament un dels Coordinador de Serveis de l'Adjudicatari i un dels membres del departament de Coordinació de Serveis Culturals de la Unitat Park Güell de BSM. En el dia acordat, aquestes persones acompanyaran al guia mentre

aquest desenvolupa la visita en la forma en què ho faria si es tractés d'un grup. BSM valorarà, llavors, els següents aspectes:

- Si el temps és l'adequat.
- Si la visita té un desenvolupament lineal però dinàmic.
- Si es tracten els punts descrits al guió.
- Si es fan les parades establertes al guió.
- Es comprovarà que el guia domini la llengua en la qual es realitza la visita.
- Si la visita resulta amena i s'involucra al visitant en les explicacions.
- Si el guió, el to i els recursos s'adapten a la tipologia de visita.

BSM farà arribar un informe a l'Adjudicatari amb la valoració final, determinant la conveniència de la incorporació del guia al servei.

Durant el desenvolupament del servei els responsables de la Unitat Park Güell de BSM podran participar, ja sigui de forma directa o bé a través de tercers, en visites per tal d'avaluar-ne la qualitat. En cap cas BSM estarà obligada a avisar prèviament a l'Adjudicatari.

Aquest apartat 9 té caràcter de condició d'execució contractual i l'incompliment pot ser objecte de penalització com a falta molt greu o d'extinció del contracte.

10. ALTRES OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

L'Adjudicatari restarà obligat a cobrir qualsevol baixa o descoberta del servei en un termini màxim de 24 hores des de que es produeixi el seu coneixement, sense que aquest canvi comporti una variació del servei prèviament planificat. Es demana disponibilitat de guies de reserva o reforç (back up) en cas d'imprevistos o absències. Control de baixes, recordatoris diaris d'horaris i plantilla suficient per cobrir les visites de manera que el servei no es vegi afectat, evitant descoberts en la planificació.

L'Adjudicatari restarà obligat a informar prèviament i a disposar del vistiplau de BSM, per a la realització de qualsevol variació que afecti a la prestació del servei i en especial les referides a:

- Modificació de l'organització i planificació del Servei, dins dels límits establerts a l'apartat 3.4 d'aquest plec.

- Modificació de l'equip de treball estable de guies, dels Coordinadors del Servei i del Responsable del Servei.
- Introducció de mètodes i/o tècniques de treball diferents als que s'estableixen en aquest plec o als acordats amb BSM.

En el cas que l'Adjudicatari vulgui efectuar canvis o variacions sobre aquests supòsits o d'altres que incideixin en la prestació del servei, haurà d'elevat un informe-proposta a BSM, amb la finalitat que aquesta resolgui el que consideri procedent.

11. PROPIETAT INTEL·LECTUAL I INDUSTRIAL

Els drets de propietat intel·lectual sobre guions, i els drets de propietat intel·lectual i industrial sobre les locucions, seran titularitat de Barcelona de Serveis Municipals, S.A.

El logotip oficial del Park Güell està enregistrat per part de l'Ajuntament de Barcelona a la *Oficina Española de Patentes y Marcas* (OEPM) com a marca mixta (PARK GÜELL BARCELONA), expedient M3085568, amb data de resolució 13/11/2013 i publicada al *Boletín Oficial de la Propiedad Industrial* (BOPI) de data 19/11/2013.

L'Adjudicatari haurà de garantir a nivell contractual que en cap cas els treballadors executaran funcions de guiatge a nivell particular utilitzant aquests materials. Les responsabilitats que es puguin derivar d'aquestes actuacions recauran sobre l'Adjudicatari.

12. CALENDARI PER A LA POSADA EN MARXA DEL SERVEI

El servei s'iniciarà al dia següent de la formalització del contracte. A l'inici de la prestació es durà a terme tant la formació teòrica del personal com el coneixement de l'espai i la dinàmica del servei en el terreny.

Barcelona,

Barbara Montaner Vega

Cap Àrea de Màrqueting del Park Güell

Barcelona de Serveis Municipals, SA



ANNEX I

Manual bàsic d'identitat visual actualitzat a 2025 - logotip oficial del Park Güell



**Ajuntament
de Barcelona**

Informació d'ús exclusiu per © Barcelona de Serveis Municipals S.A. Tots els drets reservats. Es prohibeix la seva reproducció, comunicació i accés a tercers no autoritzats.