

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL CONTRACTE DE SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA PER AL FOMENT DEL RETORN SOCIAL DE L'ECONOMIA DEL VISITANT AL DISTRICTE DE CIUTAT VELLA

CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS	2
CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE	2
CLÀUSULA 3. DURADA DEL CONTRACTE	4
CLÀUSULA 4. PÚBLIC DESTINATARI	4
CLÀUSULA 5. OBJECTIUS I ACTIVITATS A DESENVOLUPAR	4
CLÀUSULA 6. CARACTERÍSTIQUES GENERALS DEL SERVEI	6
CLÀUSULA 7. ORGANITZACIÓ OPERATIVA DEL SERVEI	7
CLÀUSULA 8. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	10
CLÀUSULA 9. COORDINACIÓ, SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI	12
CLÀUSULA 10. SISTEMES D'INFORMACIÓ I BASES DE DADES	14
CLÀUSULA 11: CONFIDENCIALITAT	14
CLÀUSULA 12. DIFUSIÓ I COMUNICACIÓ	15
CLÀUSULA 13: DEVOLUCIÓ DEL SERVEI	15



CLÀUSULA 1. ANTECEDENTS

Ciutat Vella és un dels districtes amb més vitalitat econòmica de Barcelona, capital de Catalunya i segona ciutat més important de l'estat espanyol.

L'any 2023, al districte hi havia ubicats un total de 13.439 agents econòmics (el 7,4% dels de la ciutat) i aquest és el cinquè districte en nombre d'activitats, amb un nombre d'activitats superior al seu pes poblacional (6,5%). Les activitats més nombroses al districte són el comerç (24,5% dels agents econòmics) i els serveis a les empreses i les activitats professionals, científiques i tècniques (18,4%), i en termes d'especialització, destaquen les activitats vinculades a l'hostaleria (1,8) i al comerç (1,2), donada la seva centralitat geogràfica a la ciutat, la seva història i l'atractiu per al públic tant resident com visitant, i amb un pes destacat de l'hostaleria (14,4%), que gairebé duplica el del conjunt de Barcelona (7,9%).

Respecte al sector turisme, la [Mesura de Govern per a la Gestió Turística 2024-2027](#) recull els reptes principals que es deriven de la gestió del turisme a Barcelona i marca les línies estratègiques per als pròxims anys, una de les quals és Reforçar i visibilitzar l'aposta de la ciutat per una activitat turística de qualitat i sostenible (repte 3).

Així mateix, en el [Pla de Desenvolupament Econòmic del districte de Ciutat Vella 2024-2027](#), (PDE) s'esmenten les línies de treball i necessitats a cobrir per a la reactivació econòmica del districte, entre les quals es troben aquestes que fan referència al sector turístic: Retorn social al territori, a partir del turisme i dels esdeveniments que impactin en el districte (Eix 4).

Tenint en compte aquests objectius municipals, el 2023 es van contractar els treballs consistents en la diagnosi de la situació a Ciutat Vella a partir de l'anàlisi d'estudis anteriors i la identificació de les necessitats dels agents implicats (teixit comercial, sector hotelier i dels equipaments culturals), així com en la recerca de bones pràctiques i en les recomanacions estratègiques per promoure l'economia de proximitat a Ciutat Vella.

Fruit d'aquells treballs, des de Barcelona Activa i el Districte de Ciutat Vella es va desenvolupar el [Catàleg de comerços i serveis singulars, sostenibles i amb impacte social del territori](#), amb la finalitat de fomentar la compra en aquests establiments per part del veïnat, visitants i el sector turístic i cultural.

També es va analitzar tota la documentació resultant d'aquells treballs i com a conseqüència, el districte de Ciutat Vella ha decidit posar en marxa la continuació del projecte amb la creació d'un servei d'assistència tècnica per dur a terme accions concretes destinades a fomentar el retorn social al territori (districte de Ciutat Vella) de l'economia del visitant que hi té lloc.

CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte el servei d'assistència tècnica per al foment del retorn

social de l'economia del visitant al districte de Ciutat Vella.

L'objecte d'aquest contracte és promoure l'economia del districte i la convivència amb el turisme mitjançant el foment del retorn social d'aquest. Per això, s'impulsa la contractació d'un servei d'assistència tècnica que gestioni les tasques de prospecció, dinamització i consultoria estratègica necessàries per poder fomentar el retorn social, tant amb els agents turístics i culturals del territori, per una banda, com, per l'altra banda, amb el veïnat i amb el comerç i serveis de proximitat. L'objectiu, per tant, és afavorir i aconseguir intensificar l'ocupació, el consum de serveis i la compra de productes de proximitat i sostenibles per part d'agents vinculants del sector turístic i cultural i dels seus visitants i clientela.

Aquest contracte té els següents objectius específics:

- Crear ocupació en clau local a partir de les ofertes detectades per part de l'ecosistema turístic i cultural
- Impulsar les iniciatives socioeconòmiques locals a partir de:
 - o La seva difusió per fomentar la compra de les persones visitants en el districte en aquestes (segons uns criteris específics)
 - o La seva difusió per fomentar la compra dels hotels en aquestes.
 - o Treballar per un turisme responsable a partir de la implicació del sector hotelier i cultural en el desenvolupament econòmic local i d'altres accions de RSC.

A continuació, es relacionen les línies tractores de l'encàrrec:

- Promoció, difusió i acompanyament en l'ús dels circuits establerts per facilitar la contractació de personal, així com la contractació i prescripció de productes i serveis de proximitat des del sector hotelier i cultural.
- Promoció i difusió del [catàleg de comerços i serveis singulars, sostenibles i amb impacte social de Ciutat Vella.](#)
- Promoció de la col·laboració, enxarxament i suport mutu entre agents clau vinculats al sector turístic, comercial i cultural i al món social i comunitari de Ciutat Vella.
- Consultoria estratègica als agents turístics i culturals de Ciutat Vella en pràctiques de responsabilitat social corporativa amb el focus en la proximitat i en el seu rol com agent econòmic i social del territori.
- Dinamització, comunicació i visibilització de les accions dutes a terme en clau de

turisme responsable al districte de Ciutat Vella.

CLÀUSULA 3. DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte és d'1 any i 8 mesos (20 mesos), sense possibilitat de pròrroga.

CLÀUSULA 4. PÚBLIC DESTINATARI

Aquest servei està adreçat a diferents públics:

1. D'una banda, les iniciatives socioeconòmiques de Ciutat Vella:

- Comerç i serveis de proximitat
- Restauració
- Mercats municipals
- Altres iniciatives socioeconòmiques

2. D'altra banda, el sector turístic i cultural, les possibles empreses demandants de productes i serveis a Ciutat Vella:

- Hotels
- Equipaments culturals
- Ateneus, centres i associacions culturals
- Gestors/res d'esdeveniments turístics

3. Finalment, el teixit associatiu i ciutadà de Ciutat Vella:

- Associacions i eixos comercials
- Xarxes i entitats laborals
- Xarxes i entitats de caire social i comunitari
- Veïnat en general
- Veïnat interessat a treballar en el sector turístic
- Persones visitants en el districte

CLÀUSULA 5. OBJECTIUS I ACTIVITATS A DESENVOLUPAR

Els objectius del present contracte són els següents:

Obj. 1. Crear ocupació en clau local a partir de les ofertes detectades per part de l'ecosistema turístic i cultural

El servei d'assistència tècnica haurà de treballar per:

- Difondre els serveis d'intermediació laboral de proximitat disponibles: la taula estable de xarxes laborals de Ciutat Vella i el servei de gestió del talent de Barcelona Activa
- Detectar ofertes de feina del sector hotelier i cultural i canalitzar-les pels circuits establerts perquè arribin al veïnat en recerca d'ocupació del districte



- Detectar les necessitats formatives associades als perfils professionals requerits per part del teixit hotel·ler i cultural, i analitzar les mancances existents respecte dels perfils del veïnat, amb l'objectiu de concretar possibles formacions que facilitin l'encaix entre l'oferta i la demanda
- Definir indicadors d'activitat corresponents i fer-ne seguiment (vegeu clàusula 9)

Obj. 2. Impulsar les iniciatives socioeconòmiques locals a partir de la seva difusió, per fomentar la compra per part de les persones visitants i dels hotels del districte.

El servei d'assistència tècnica haurà de treballar en diversos àmbits.

Pel que fa al [catàleg de comerços i serveis singulars, sostenibles i amb impacte social de Ciutat Vella](#), haurà de:

- Portar a terme la prospecció de potencials nous establiments per incorporar al catàleg, i trobar-se amb ells per verificar el compliment dels requisits establerts.
- Actualitzar el llistat de comerços que formen part del catàleg esmentat amb la periodicitat que es consensui.
- Intensificar la difusió del catàleg entre el sector turístic i cultural, com a prescriptors potencials del catàleg, i entre el veïnat en general.
- Proposar noves iniciatives per a la difusió del catàleg.
- Revisar i, si s'escau, proposar modificacions dels criteris establerts per a la inclusió de les iniciatives en el catàleg.

D'altra banda, l'empresa adjudicatària haurà de:

- Actualitzar i ampliar la base de dades de comerços i serveis amb interès a treballar com a possibles proveïdors del sector turístic i cultural.
- Proposar el disseny i gestionar un model de recollida, seguiment i actualització de l'oferta de béns i serveis del territori, mitjançant l'exercici del treball de camp i el contacte directe amb els comerços, serveis i entitats del districte.
- Definir el circuit operatiu per a la gestió de demandes de productes i serveis del sector hotel·ler i cultural en clau de proximitat (amb la base de dades de les iniciatives socioeconòmiques del territori).
- Proposar el disseny i gestionar un model de recollida, seguiment i actualització de les demandes del sector hotel·ler i cultural en clau de proximitat.
- Difondre la iniciativa entre el sector turístic i cultural.
- Definir els indicadors d'activitat corresponents i fer-ne el seguiment (vegeu clàusula 8).

Obj. 3. Treballar per un turisme responsable a partir de la implicació del sector hotel·ler i cultural en el desenvolupament econòmic local i d'altres accions de responsabilitat social corporativa (RSC).

El servei d'assistència tècnica haurà de treballar per:

- Idear propostes d'apropament al teixit hotel·ler, cultural, econòmic i comunitari, amb l'objectiu d'articular un territori socialment responsable.
- Copsar les necessitats i demandes de consultoria específica per part del teixit hotel·ler i cultural en pràctiques de responsabilitat social corporativa, amb el focus en la

proximitat i en el seu rol com agent econòmic i social del territori, per afavorir-ne l'exercici.

- Promocionar i crear espais de col·laboració i relació entre els àmbits públic, privat i comunitari orientats a promoure el consum i el turisme sostenible, i la dinamització econòmica en clau de proximitat.
- Visibilitzar i difondre les bones pràctiques d'enxarxament, treball conjunt i responsabilitat social desenvolupades al districte de Ciutat Vella en l'àmbit del turisme sostenible i de proximitat.
- Definir els indicadors d'activitat corresponents i fer-ne el seguiment (vegeu clàusula 9)

A nivell transversal, i tenint en compte els objectius de l'encàrrec, l'empresa adjudicatària haurà de:

- Presentar i obtenir la validació de les propostes d'accions de difusió i comunicació, per part del personal referent de l'Administració (vegeu clàusula 9).
- Actualitzar la base de dades d'hotels i equipaments culturals incorporant-ne els nous i actualitzant les dades dels ja existents.
- Organitzar espais de trobada amb els agents del sector hotelier, cultural, econòmic i comunitari.
- Incorporar-se als espais de governança existents i promoure les sinèrgies i col·laboracions entre actors del territori. L'empresa adjudicatària podrà proposar la creació de nous espais, i quan es requereixi, caldrà dinamitzar i gestionar els espais de governança (vegeu clàusula 6.1).
- Dissenyar un pla d'acció que inclogui les fases i actuacions del projecte, així com un calendari detallat basat en el proposat en la clàusula 7. A.
- Elaborar una proposta d'objectius operatius, accions i indicadors i fer-ne seguiment (vegeu clàusula 9).
- Coordinar la gestió i el desenvolupament de les tasques pròpies del servei d'assistència tècnica (vegeu clàusula 9).

CLÀUSULA 6. CARACTERÍSTIQUES GENERALS DEL SERVEI

En l'execució del servei, l'empresa adjudicatària haurà de tenir en compte els següents punts:

6.1. Relacions i vincles des de l'horitzontalitat

El servei d'assistència tècnica haurà de teixir una xarxa de relacions entre el sector hotelier, cultural, econòmic i comunitari, des d'un enfocament horitzontal i col·laboratiu per al suport mutu en la co-construcció d'un model de turisme socialment responsable a Ciutat Vella.

És fonamental que la facilitació del contacte i les relacions compti amb la implicació i el protagonisme actiu de les persones, institucions, entitats i empreses clau del procés des d'un pla que fomenti l'horitzontalitat de les seves relacions. En aquest sentit, caldrà impulsar la implicació dels diferents agents des del foment de la seva relació directa, establint espais de trobada i participació que facilitin el contacte, el vincle i la generació d'idees, oportunitats i projectes.



6.2. Perspectiva intercultural

L'empresa adjudicatària haurà de vetllar i garantir que les accions dissenyades i executades per al foment del retorn social de l'economia del visitant a Ciutat Vella parteixin del reconeixement i respecte vers la pluralitat cultural i el foment de la interacció de la diversitat. El marc de treball del servei d'assistència tècnica haurà d'estar basat en la diversitat cultural inherent al districte i en les relacions que fomentin i garanteixin el mateix pla de participació en el projecte de tots els actors, institucions i entitats implicades.

6.3. Perspectiva de gènere

S'haurà d'incorporar la perspectiva de gènere com a eix vertebrador transversal en totes les fases del servei: disseny, execució, comunicació, avaluació, etc..

Caldrà garantir que totes les accions siguin analitzades i treballades amb enfocament de gènere, promovent la igualtat i l'equitat entre homes i dones.

6.4. Inclusivitat

Les accions i activitats derivades d'aquest contracte hauran d'incorporar la perspectiva de l'accessibilitat universal, per tal d'oferir als potencials participants la màxima disponibilitat i capacitat d'intervenció possible en les activitats i esdeveniments que es derivin del pla de treball.

6.5. Facilitació de la cooperació

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar i garantir la cooperació i participació entre tots els agents implicats en el territori de Ciutat Vella. S'hauran de definir principis i criteris d'apropament, vincle i actuació que promoguin relacions d'aliança i cooperació, per sobre d'actituds de competència, posant en el centre l'impacte social transformador d'un territori híper-connectat.

Haurà de promoure la dinamització socio-econòmica des de la resiliència i la cohesió social.

6.6. Comunicació

En l'execució del servei d'assistència tècnica, serà necessari prioritzar la comunicació interna en totes les fases del procés de disseny i execució del pla de treball. L'empresa adjudicatària haurà de dotar al projecte d'una comunicació permanent bidireccional que permeti el coneixement dels serveis, productes i capacitats que ofereix el teixit comercial i social i de les oportunitats de compra, consum i ocupació per part dels agents claus dels sector turístic i cultural.

Així mateix, s'hauran de visibilitzar les bones pràctiques generades en clau de responsabilitat social.

6.7. Garantir el funcionament com a "finestra única"

El servei d'assistència tècnica haurà de presentar elements que afavoreixin el seu posicionament com a "**finestra única**" gestora del procés de reconeixement, detecció, enxarxament, centralització, consultoria especialitzada i comunicació en termes del retorn social de l'economia del visitant a Ciutat Vella.

CLÀUSULA 7. ORGANITZACIÓ OPERATIVA DEL SERVEI



Fases del servei:

L'execució del servei es desenvoluparà en quatre fases:

Primera fase – Anàlisi prèvia i validació d'objectius

Durant els dos primers mesos d'execució del servei, l'empresa adjudicatària haurà d'estudiar el material de treballs previs relacionats amb el projecte (tal com s'indica a la clàusula 1) i reunir-se presencialment, de manera quinzenal, amb el personal designat pel districte de Ciutat Vella per validar la proposta d'objectius, base de dades, accions i indicadors de mesurament del servei, tal com s'estableix a la clàusula 9 del present plec.

Segona fase – Presentació del projecte al territori

Durant el tercer mes d'execució del servei, el servei d'assistència tècnica haurà de contactar i explicar, preferiblement en reunions presencials, el projecte, les seves tasques i funcions, als diferents públics destinataris desglossats a la clàusula 4:

- D'una banda, a les iniciatives socioeconòmiques de Ciutat Vella
- D'altra banda, al sector turístic i cultural, les possibles empreses demandants de productes i serveis del territori
- Finalment, al teixit associatiu del districte

Tercera fase – Inici del desplegament d'activitats

Durant el quart mes, el servei d'assistència tècnica posarà en marxa les activitats detallades a la clàusula 5, d'acord amb els objectius establerts i el calendari validat.

Quarta fase – Seguiment i avaluació

A partir del tercer mes i fins a la finalització del servei, el servei d'assistència tècnica avaluarà els resultats obtinguts mitjançant els indicadors d'impacte i els objectius plantejats al principi i durant el transcurs del projecte.

L'avaluació es farà de manera periòdica i constant amb l'informe de seguiment quinzenal i amb la memòria resum semestral, tal com s'estableix a la clàusula 9 del present plec.

Les diferents fases quedarien previstes tal com marca aquest calendari:

	MESOS DE CONTRACTE																			
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18	M19	M20
Fase 1 – Anàlisi prèvia i validació d'objectius																				
Estudi de material de treballs previs																				
Reunions de validació entre l'adjudicatari i el personal designat per DSPIT CV																				
Fase 2 – Presentació del projecte al territori																				
Primer contacte de l'Oficina Tècnica amb agents del sector turístic, cultural i local (clàusula 4)																				
Fase 3 – Inici del desplegament d'activitats																				
Inici del desplegament d'activitats (clàusula 5)																				
Fase 4 – Seguiment i avaluació																				
Avaluació dels resultats:																				
. Informe seguiment quinzenal																				
. Memòria resum																				
. Informe final																				



B) Personal

Per al desenvolupament òptim dels diferents àmbits d'actuació, l'empresa adjudicatària hi haurà de destinar-hi, com a mínim, una dedicació tota de **4.500 hores** durant tota la vigència del contracte, distribuïdes en un equip format per dos perfils professionals: 1.500 hores corresponents al perfil de coordinació i consultoria sènior, i 3.000 hores al perfil de dinamització i intermediació.

1 Perfil Tècnic de coordinació i consultoria sènior:

Categoria professional: (grup professional A1, àrea 4 Consultoria)

Requisits: Titulació de Grau Universitari, similar o assimilable, en Turisme, Sociologia, Antropologia, Economia, Administració i Direcció d'Empreses, o equivalent.

Tasques i funcions, sense limitació:

- Vetllar per al bon funcionament i coordinació del servei d'assistència tècnica, tal i com s'estableix a la clàusula 9 del present plec.
 - Dissenyar un pla d'acció que inclogui les fases i actuacions del projecte, així com un calendari detallat basat en el proposat a la clàusula 7 A
 - Crear una proposta d'objectius operatius, accions i indicadors i fer-ne el seguiment, d'acord amb el que s'estableix a la clàusula 9.
 - Mesurar i contrastar les accions engegades pel servei d'assistència tècnica vers els objectius acordats, i proposar mesures de correcció
- Gestionar els informes de seguiment i memòries resum de l'execució de l'oficina.
- Proposar noves iniciatives de difusió del catàleg.
- Revisar els criteris definits per a la inclusió de les iniciatives en el catàleg i proposar-ne de nous.
- Definir el circuit a l'hora de gestionar una demanda de productes i serveis del sector hotelier i cultural en clau de proximitat.
- Planificar, dissenyar i coordinar la comunicació/difusió del projecte.

Per aquest perfil es calcula una dedicació de 1.500 hores en el contracte, que equivaldria a una jornada orientativa de 20 hores setmanals.

1 Perfil Tècnic de dinamització i intermediació:

Categoria professional: (grup professional B 2, àrea 4 Consultoria)

Requisits: Titulació de Grau Universitari, similar o assimilable, en Turisme, Sociologia, Antropologia, Economia, Administració i Direcció d'Empreses, o equivalent.

Tasques i funcions, sense limitació:

- Fer el contacte directe amb els comerços, serveis, sector turístic i cultural i entitats del districte.
- Participar en (i dinamitzar, si s'escau) els espais de governança existents.



- Difondre els serveis d'intermediació laboral de proximitat disponibles.
- Fer la prospecció i actualitzar el llistat de comerços que formen part del [catàleg](#).
- Intensificar la difusió del catàleg entre el sector turístic i cultural.
- Actualitzar la base de dades d'hotels i equipaments culturals del territori.
- Actualitzar i ampliar la base de dades de comerços i serveis amb interès a treballar com a possibles proveïdors del sector turístic i cultural.
- Gestionar un model de recollida, seguiment i actualització de l'oferta de béns i serveis del territori.
- Gestionar un model de recollida, seguiment i actualització de les demandes del sector hotel·ler i cultural en clau de proximitat.
- Difondre la iniciativa entre el sector turístic i cultural.
- Executar les tasques de comunicació i/o difusió del projecte acordades.
- Donar suport en la gestió d'informes de seguiment i memòries resum de l'execució del servei d'assistència tècnica.

Per aquest perfil es calcula una dedicació total de 3.000 hores en el contracte, que equivaldria a una jornada orientativa completa de 40 hores setmanals.

CLÀUSULA 8. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar els recursos humans necessaris per dur a terme les tasques i funcions esmentades en les clàusules 5 i 7 amb garantia de qualitat suficient i d'acord amb els estàndards de qualitat de l'Ajuntament.

La selecció de l'equip vinculat al projecte es gestionarà per part de l'empresa adjudicatària i amb validació posterior de la Direcció de Serveis a les Persones i al Territori (DSPiT) del districte de Ciutat Vella.

El personal de l'empresa adjudicatària ha de ser suficient en tot moment, i adequat d'acord amb els requisits establerts en el present plec, per a garantir la prestació del servei durant tota la durada del contracte.

L'empresa adjudicatària es compromet a cobrir els llocs de treball amb criteris d'estabilitat de les persones i els projectes, i minimitzar els efectes que puguin suposar els canvis i substitucions per al desenvolupament del mateix.

El districte es reserva el dret a sol·licitar a l'empresa adjudicatària un canvi del personal assignat si es considera que no s'adapta als requeriments de la prestació del servei.

Les persones professionals que prestin el servei, aportades per l'empresa adjudicatària, dependran únicament d'aquesta a tots els efectes, sense que entre elles i l'Ajuntament existeixi cap vincle funcional ni laboral. Aquest personal treballarà a les ordres de l'adjudicatària, la qual vetllarà per l'exacte compliment de les condicions de la gestió de servei públic.

L'empresa adjudicatària estarà obligada al compliment de tota la normativa en matèria