

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

**SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LA CIUTADANIA
I DE FACILITACIÓ DE L'ESPAI RAMBLA COM A ESPAI INFORMATIU
I DE COORDINACIÓ DE CONSULTES, INCIDÈNCIES I DEMANDES VINCULADES AL
PROCÉS DE REURBANITZACIÓ DE LA RAMBLA DE BARCELONA,
AIXÍ COM PER AL FOMENT DE L'EFICIÈNCIA SOCIAL**

F250000580

Índex

1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ.
2. OBJECTE DEL CONTRACTE.
3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.
 - 3.1. Informació i orientació a la ciutadania entorn al procés de reurbanització de La Rambla.
 - 3.2. Introducció i explicació de l'espai expositiu.
 - 3.3. Recollida i vehiculació de consultes, demandes, dubtes i necessitats de les persones que s'adrecin al servei.
 - 3.4. Facilitació i realització d'accions i activitats de dinamització en positiu de les obres.
4. EQUIP HUMÀ DE TREBALL
5. RECURSOS MATERIALS
6. LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI
7. CALENDARI, HORARI I DURADA DEL CONTRACTE
8. PÚBLIC OBJECTIU
9. SEGUIMENT I AVALUACIÓ
10. CONDICIONS GENERALS PER AL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI.

1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ

Durant les últims 15 anys, l'Ajuntament de Barcelona ha impulsat diverses estratègies per a la transformació integral de La Rambla.

Recollint el testimoni d'iniciatives anteriors, al 2011 es presentava com a mesura de govern el Pla Cor, impulsat pel Districte de Ciutat Vella, que tenia com a objectiu la transformació de La Rambla en diverses dimensions: social, econòmica, morfològica, de mobilitat, de coneixement i de gestió.

El Pla Cor proposava, a curt termini, accions per al bon funcionament de La Rambla, entre les quals l'establiment de criteris d'ordenació de les estàtues o dels pintors i dibuixants o l'arranjament i la promoció de les parades de flors. A mig termini també preveia el desenvolupament d'un Pla Inspector de la Rambla i l'aprovació de dos instruments reguladors:

- Pla Especial d'usos de La Rambla
- Pla Especial d'Ordenació de La Rambla

Amb una ambició de treball integral similar, l'any 2017 es llança un concurs internacional pel projecte de transformació de la Rambla, que té com a element central la reurbanització de tot el carrer però que requereix també als equips concursants que facin propostes de criteris de transformació social, turística, cultural, patrimonial, etc.

L'any 2018 es presenta el Document Estratègies d'Actuació per a les Rambles (DEA) de KmZero, l'equip guanyador del concurs internacional, que inclou un pla de gestió cultural i d'equipaments, un pla de gestió d'espais de gran afluència i un pla de dinamització comunitària i temporal.

Paral·lelament a l'inici dels treballs de concreció de l'avantprojecte de transformació de la Rambla, durant l'any 2019 es van concretant algunes de les estratègies plantejades en el document DEA: cultural, urbanística, gestió turística, etc...

En aquest context, la irrupció de la COVID obliga a replantejar el desenvolupament de les línies treballades fins aleshores i durant l'any 2021 el treball es focalitza en el projecte executiu de reurbanització i en l'estratègia cultural a través de les anomenades Àgores Rambles. L'any 2022 s'inicien les obres del primer tram de La Rambla (Colom-Santa Madrona), que està previst que s'allarguin al llarg de 72 mesos.

Amb el canvi de mandat, el Govern municipal proposa escurçar aquest termini i planteja reduir fins als 32 mesos la durada de l'obra de transformació de La Rambla. Aquest canvi va acompanyat d'un sistema de coordinació intramunicipal sòlid i requereix, també, d'una proposta d'acompanyament al veïnat i al teixit econòmic, social i cultural de l'entorn de la Rambla, així com de la resta de la ciutadania de Barcelona.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest plec és fixar les condicions tècniques bàsiques per a la provisió de la gestió i facilitació de l'Espai Rambla com a espai informatiu, d'atenció a la ciutadania i de resolució/canalització de dubtes, preocupacions i demandes del veïnat.

Els objectius d'aquest servei són:

- Informar sobre l'obra de transformació de La Rambla a la ciutadania de Barcelona i sobre com serà la via després de la transformació.
- Acollir i introduir a les persones visitants a l'espai expositiu ubicat a l'Espai Rambla.

- Atendre i donar resposta a les preocupacions i incidències relacionades amb l'obra del veïnat i el teixit econòmic, social i cultural de l'entorn
- Impulsar i donar suport a les línies de dinamització cultural i comercial per compensar els efectes negatius de les obres i visibilitzar en positiu aquest moment històric.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

3.1. Informació i orientació a la ciutadania entorn al procés de reurbanització de La Rambla.

L'Espai Rambla té per objectiu facilitar l'accés a la informació de la ciutadania i visitants entorn a l'obra de reurbanització de La Rambla. La informació serà aportada per l'Ajuntament de Barcelona i també es valorarà que l'empresa adjudicatària articuli sistemes de recollida i sistematització de la informació que va acumulant en el decurs del servei i vinculat al projecte.

Serveis mínims genèrics del servei informatiu:

- El servei d'informació es facilitarà presencialment o telemàticament a través d'un correu electrònic corporatiu que facilitarà l'Ajuntament de Barcelona. Aquesta informació s'ha de poder facilitar, com a mínim, en 3 idiomes: català, castellà i anglès per garantir, al màxim, l'accés a la informació.
- L'horari d'atenció a la ciutadania i altres agents serà de dilluns a divendres de 10:15h a 18:15h tots els mesos de l'any menys l'agost (coherent amb l'horari d'obertura de l'Oficina Ciutadana de Cultura). Durant el mes d'agost, l'horari d'atenció a la ciutadania serà de dilluns a divendres de 10:15h a 14:15h. També es preveu, addicionalment, un possible increment de jornada per respondre a les necessitats del servei (si s'ha de fer alguna intervenció puntual en cap de setmana o es requereix ampliar, per alguna raó, la disposició horària del servei).
- En el cas que es requereixi per aflluència de públic o per millora de la qualitat del servei, i amb la validació de Foment de Ciutat, l'adjudicatari haurà d'articular el sistema de cita prèvia per evitar la formació de cues o evitar esperes superiors als 30 minuts.
- L'adjudicatari haurà de garantir l'aplicació d'un sistema de seguiment i registre de consultes i intervencions sistematitzades per tipologia, franja horària d'atenció, perfil bàsic sociodemogràfic de la persona atesa, entre d'altres.

Caldrà registrar totes les demandes d'informació i orientació rebudes així com registrar si, s'escau, algun tipus de retorn o resposta. L'Ajuntament validarà el sistema de traçabilitat i canalització d'aquest tipus de demandes que requereixin una devolució. Aquest sistema es farà previsiblement a través de l'IRIS, la plataforma municipal, que permet registrar i fer seguiment de consultes, queixes i demandes ciutadanes. L'adjudicatari haurà de garantir que totes les atencions que es rebin i que suposin una consulta o dubte quedin degudament registrades en aquest aplicatiu.

- Recollir i registrar totes les informacions que es vagin actualitzant, a través dels diversos canals municipals, que facin referència a l'obra de reurbanització i que puguin tenir un impacte en la ciutadania. L'adjudicatari haurà de comptar amb una base de dades o sistema documental que permeti recollir i harmonitzar la informació que s'aporta a les persones ateses,

3.2. Introducció i explicació de l'espai expositiu.

L'equip que configurarà l'Espai Rambla haurà d'acollir a totes les persones que s'acostin a l'espai d'una manera amable, cordial i amb vocació de servei.

Aquest equip haurà d'introduir, presentar i facilitar els continguts de l'espai expositiu explicant els elements cabdals que recull l'exposició tant del passat, present com del projecte de futur de La Rambla.

Així doncs, l'empresa adjudicatària haurà d'articular, a partir dels continguts i peces de l'espai expositiu, un relat explicatiu que sigui accessible, atractiu i suggeridor per a les persones que s'adrecin a l'espai. Especialment, caldrà vetllar per donar informació de servei rigorosa i actualitzada sobre les afectacions de les obres.

L'equip també haurà de comptar amb informació complementària que sigui rigorosa i fidedigna de la història i present de La Rambla així com elements que configuren l'anecdolari d'aquesta via tant emblemàtica de la ciutat. Aquesta haurà de ser recollida i aportada per l'empresa, amb el vist i plau de Foment de Ciutat.

L'equip s'adreçarà preferentment en català i, si s'escau, en castellà o anglès. Així doncs, caldrà que les professionals que entomin el servei tinguin un domini certificat i contrastat dels tres idiomes.

L'empresa haurà de vetllar perquè l'equip tingui una imatge i actitud correcta per atendre a la ciutadania.

3.3. Recollida i vehiculació de consultes, demandes, dubtes i necessitats de les persones que s'adrecin al servei.

L'Espai Rambla ha de ser un espai per a l'atenció i resolució de dubtes, preguntes, preocupacions i incidències entorn a l'obra de reurbanització. Aquestes demandes poden ser realitzades per veïnat dels barris adjacents així com de persones que representen a una gran diversitat d'agents econòmics, culturals i socials de l'entorn de La Rambla.

El servei ha d'esdevenir un primer espai de contacte i una cara visible i humana del procés de reurbanització on les persones puguin vehicular i orientar les seves preguntes i angoixes.

L'equip professional haurà d'acollir, atendre, registrar i donar resposta a totes les demandes que se'ls puguin generar. L'atenció haurà de ser educada, assertiva i professional. Es registraran dades bàsiques en un aplicatiu o sistema de recollida d'informació facilitat per la mateixa empresa adjudicatària. Es recollirà el motiu i temàtica de la queixa així com qualsevol altra informació addicional que pugui ser pertinent (temporalitat, dates, agents implicats, documentació, accions ja provades o executades, etc.).

L'Ajuntament aportarà el circuit o procediment de gestió d'aquestes demandes ciutadanes a partir d'un sistema integrat i unificat a tota la institució. L'empresa haurà de garantir en tot moment que l'equip de professionals aplica aquest sistema i que totes les demandes recollides es vehiculen a través d'aquest. L'equip serà responsable de donar resposta a les consultes, demandes i preguntes que faci la ciutadania i/o els actors que s'acostin a l'espai ja sigui en el mateix moment i "in situ" (perquè coneixen la resposta i les persones informadores ja els hi poden facilitar) o bé amb posterioritat perquè cal orientar o derivar la pregunta a algun altre ens municipal. En ambdós casos l'equip professional d'informadores haurà de registrar la pregunta i resposta en l'aplicatiu que aportarà l'Ajuntament de Barcelona.

L'empresa haurà de gestionar les obertures, estats i tancaments de cada una d'aquestes demandes per garantir que cap queda sense resposta.

L'empresa adjudicatària també haurà d'aportar, amb el vist i plau de l'Ajuntament de Barcelona, un document de preguntes clau (FAQs) així com un sistema àgil i operatiu (base de dades o similar) per recollir, sistematitzar i documentar totes les demandes i respostes recollides i emeses pel servei.

L'equip professional també haurà de poder interlocutar amb diversos agents vinculats al projecte, sempre el vist i plau i coneixement de l'Ajuntament de Barcelona.

3.4. Facilitació i realització d'accions i activitats de dinamització en positiu de les obres.

L'Espai Rambla oferirà una agenda d'accions i activitats adreçades a promoure una visió positiva i engrescadora, en la mesura del possible, del projecte de reurbanització de La Rambla. Aquestes accions van adreçades a afavorir el coneixement vivencial del projecte així com oferir iniciatives suggeridores que permetin copsar l'impacte de l'obra i viure aquesta experiència com una fita història i una oportunitat sense precedents a la ciutat.

Aquestes accions seran dissenyades i conceptualitzades per l'Ajuntament de Barcelona. L'equip de l'Espai Rambla haurà d'executar i facilitar aquestes activitats com a part de l'activitat del servei. L'Ajuntament de Barcelona aportarà el contingut i guió de desenvolupament de l'activitat per tal de que l'equip professional pugui executar-lo de manera rigorosa, efectiva i eficaç.

Aquestes accions es consideren de petit format (màxim de 20 persones) i tindran una durada aproximada de 60-90 minuts. Es preveu desenvolupar un mínim de 4 accions i un màxim de 6 accions al trimestre. Aquestes activitats es programaran preferentment en horari de tarda i/o dissabte. Durant el mes d'agost no es programarà cap activitat.

La tipologia d'activitats que es preveuen a tall d'exemple són: rutes guiades per l'entorn de La Rambla tematitzades; visita a "miradors" o espais amb una visió privilegiada de La Rambla i, per tant, del procés d'obra; etc.

L'empresa adjudicatària, en aquest punt, haurà de garantir les següents tasques:

- Atenció individual telemàtica i presencial i acollida a les persones.
- Planificació de les accions i seguiment de la seva correcta execució (reserva d'espais, gestió de logística, establiment i seguiment d'horaris, planificació i activació del personal, seguiment dels elements organitzatius,...).
- Facilitació i execució de les accions.
- Gestió de les inscripcions telemàtiques i presencials.
- Comunicació i difusió de les activitats a les persones que s'adrecin al servei així com a tots els agents i col·lectius que puguin estar interessats o es considerin clau.

Les reserves es faran únicament a través del portal web, que aportarà l'Ajuntament de Barcelona, però caldrà que l'empresa faci constant per oferir un bon servei a la ciutadania un telèfon o correu d'informació per a dubtes i aclariments. A les persones que s'adrecin personalment per gestionar una inscripció, o que fruit d'una altra consulta o demanda expressi també el seu desig de participar en alguna d'aquestes accions, l'empresa li tramitarà directament la inscripció a l'activitat desitjada a través de la plataforma.

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

Les persones que facilitin les activitats hauran d'anar ben identificats com a personal professional de l'Espai Rambla de l'Ajuntament de Barcelona. Aquesta identificació haurà de ser contrastada amb Foment de Ciutat.

L'empresa haurà de garantir que el personal facilitador d'aquestes accions compta amb la formació i coneixement necessari per impartir-les i que ho pot fer en català, castellà i anglès.

L'empresa haurà de garantir la preparació i desenvolupament de cada una d'aquestes accions tant a nivell de recursos materials, humans i tots aquells que es puguin requerir.

L'equip haurà de facilitar a les persones participants a aquesta un sistema de recollida de satisfacció que permeti valorar cada una de les accions i l'impacte que té en les persones receptores.

4. EQUIP HUMÀ DE TREBALL

Pel correcte desenvolupament del servei, es considera necessari disposar de la següent adscripció de personal:

- 1 persona responsable del servei i informadora i d'atenció a la ciutadania: 37,5 hores a la setmana (100% de la jornada: de les quals 12 hores i mitja seran per a tasques de referent i coordinació del servei i 25 hores per a tasques d'informació i atenció a la ciutadania).
- 1 persona informadora i d'atenció a la ciutadania amb una dedicació de 20 hores a la setmana.
- Personal per a la facilitació de les accions i activitats que han de permetre entendre les obres en positiu. Aquestes hores es cobriran en cas que sigui necessària amb la modificació prevista.

Perfil professional de la figura de responsable del servei:

Requisits mínims:

- Titulació Llicenciatura / Grau relacionada amb les Humanitats, Ciències Socials o la gestió cultural.
- Experiència acreditada mínima de 3 anys en tasques d'atenció a la ciutadania.
- Tenir coneixements de gestió museística i de gestió cultural.
- Experiència en direcció d'equips de, com a mínim, 2 anys.
- Experiència en programació i facilitació d'activitats culturals.
- Tenir coneixement de la realitat del territori de Ciutat Vella.
- Perfecte ús del català, castellà i anglès oral i escrit (en el cas de l'anglès, mínim B1). Per acreditar l'anglès es farà a través de l'aportació dels títols acreditatius establerts en el marc europeu o documents equivalents.

Responsabilitats:

- Coordinació i control de l'equip professional.
- Planificació i coordinació de la programació, producció i comunicació de les activitats i accions vinculades al projecte d'obra en positiu.
- Garantir uns estàndards de qualitat en l'acollida, intervenció i sistematització de l'atenció que s'ofereix al visitant.
- Garantir l'elaboració, manteniment i aplicació dels sistemes de recollida i sistematització de la informació (demandes i respostes) que s'ofereixen al servei.
- Desenvolupament de les accions pertinents adreçades a complir amb els objectius del servei.
- Control i seguiment de la qualitat de la intervenció amb els públics objectius.
- Gestió de les incidències, desviacions i no conformitats que es puguin generar.
- Gestió del sistema IRIS (consultes, queixes i suggeriments).
- Interlocució amb el responsable de Foment de Ciutat i, si s'escau, amb els agents que es considerin oportuns.
- Gestió i articulació dels procediments i sistemes de treball que assegurin l'eficiència, eficàcia i qualitat del servei.
- Realització dels informes de seguiment i memòries d'avaluació.

Perfil professional de les figures d'informadors i d'atenció a la ciutadania:

Requisits mínims:

- Titulació mínima de Grau Mitjà.
- Experiència acreditada mínima de 2 anys en tasques d'atenció a la ciutadania.
- Experiència en l'ús de sistemes de gestió de públic.
- Tenir coneixements de gestió cultural.
- Tenir una bona comunicació i expressió oral.

- Coneixements informàtics a nivell d'usuari del programari Office.
- Vocació de servei.
- Perfecte ús del català, castellà i domini de l'anglès oral.

Responsabilitats:

- Cobrir la totalitat de l'obertura de l'Espai Rambla i del seu funcionament.
- Atenció personalitzada a la ciutadania interessada en l'espai expositiu o que vol resoldre dubtes i consultes.
- Facilitació del contingut de l'espai expositiu.
- Facilitació d'informació d'interès i coneixement complementari al contingut previst a l'espai expositiu entorn al passat, present i futur de La Rambla.
- Difusió, atenció i gestió de les inscripcions a les activitats i accions vinculades a les obres que es promouran des de l'Espai Rambla.
- Aixecar incidències que es puguin generar en els materials, continguts o peces de l'espai expositiu.
- Recollir i sistematitzar les consultes, demandes i preguntes que la ciutadania vulgui generar en aquest espai.
- Donar resposta, segons els criteris o indicacions aportades, a les respostes de la ciutadania. Si no es pot perquè no es compta amb la informació, vehicular aquestes consultes o demandes a través dels canals habilitats.
- Recollida d'indicadors d'activitat, procés i impacte.
- Atenció a les persones a través dels diversos canals habilitats.
- Gestió d'inscripcions i de places en reserva, si s'escau.
- Aplicació de la cita prèvia.
- Gestió de desviacions i disconformitats diverses de caràcter funcional i/o operatiu.
- Preparació de les informació i coneixements que siguin necessaris per donar resposta a la ciutadania.
- Gestió del sistema IRIS (consultes, queixes i suggeriments) conjuntament amb el responsable del servei.

Es preveu una possible modificació del contracte, que caldrà aprovar prèviament, per atendre la necessitat de reforç pels perfils d'informadors i d'atenció a la ciutadania, fins i tot en dissabtes o diumenge o en el suport a les activitats programades que es duren a terme, preferentment, a les tardes de dilluns a divendres o dissabtes. L'increment està calculat en base a la categoria "Informador/a". Aquestes hores es pagaran per cost unitari per hores realitzades.

L'empresa adjudicatària es compromet a adscriure els mitjans personals indicats per la correcta execució del contracte. En cas d'absència temporal d'algun membre del personal contractat i/o incapacitat temporal o vacances l'empresa es compromet a proporcionar una substitució de manera immediata i eficient, amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei i evitar qualsevol interrupció o demora. L'empresa es compromet a disposar d'un pla de contingència per cobrir les absències de personal de manera oportuna i eficaç, el que permetrà mantenir la qualitat del servei contractat en tot moment. El termini màxim en el que el licitador es compromet a substituir el personal serà de:

- Responsable del servei: 48h
- Informadors/es i d'atenció a la ciutadania: 24h.

Qualsevol variació en el personal al llarg de la provisió del servei haurà de ser notificada per escrit al responsable de Foment de Ciutat, SA.

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

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

Foment de Ciutat en el cas que alguna de les persones contractades per l'adjudicatari en el marc de la present licitació no proveeixi el servei amb unes òptimes garanties de qualitat, no tingui un rendiment coherent a les necessitats del programa, presenti una conducta o actitud irrespectuosa, perjudiqui al funcionament habitual dels serveis territorials o afecti negativament a les persones ateses al territori, posarà en coneixement a l'empresa adjudicatària d'aquestes circumstàncies i, aquesta, haurà de prendre les mesures corresponents en el termini màxim de deu dies des de la comunicació per part de Foment de Ciutat, SA. per garantir el cessament immediat i definitiu de les situacions descrites.

5. RECURSOS MATERIALS

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar un ordinador portàtil (i tots els elements necessaris vinculats: llicències, connexions, etc.) així com un telèfon mòbil amb dades i càmera pel correcte funcionament del servei.

També es preveu un import a partida alçada adreçat a la compra de material fungible o no fungible per a la realització d'activitats i accions previstes en el servei. Aquestes despeses hauran de ser validades abans de la seva emissió per part de Foment de Ciutat.

De la mateixa manera també es preveu una partida alçada adreçada a la contractació de serveis complementaris al desenvolupament de les accions i activitats (per exemple: contractar serveis d'adaptació mitjançant llenguatge de signes).

6. LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'espai físic on es situarà l'Espai Rambla és l'annex a l'Oficina Ciutadana de Cultura (OCCU) que està als baixos del Palau de la Virreina (Rambla, 99). Es tracta d'un espai d'entre 30 i 40 m2 amb accés directe o des de l'OCCU i amb visibilitat directa des del carrer.

7. CALENDARI, HORARI I DURADA DEL CONTRACTE

El contracte tindrà una durada de 12 mesos, a iniciar de forma immediata una vegada formalitzat el contracte amb una possible pròrroga de fins a 6 mesos addicionals, que haurà de ser prèviament aprovada per Foment de Ciutat.

La dedicació horària prevista de les persones contractades serà la següent:

- 1 persona responsable del servei i de coordinació d'accions i informadora i d'atenció a la ciutadania: jornada de 37,5h/setm. (25 hores destinades a coordinació + 12 hores i mitja dedicades a la informació i atenció ciutadanes)
- 1 persona informadora de l'espai expositiu ubicat a l'Espai Rambla així com d'atenció a la ciutadania amb una jornada de 20h/setm.

8. PÚBLIC OBJECTIU

L'Espai Rambla s'adreça principalment a quatre públics principals:

- En primer lloc, al veïnat del territori que vol conèixer en profunditat el projecte de La Rambla

i les afectacions en matèria de mobilitat i d'espai públic que se'n deriven de les obres. L'Espai Rambla ha de treballar amb una sensibilitat especial cap al veïnat dels barris del Gòtic i el Raval, principals afectats per la massificació turística de la via, per les obres i testimonis de l'enorme pes històric, social i econòmic d'aquest eix. Així doncs, l'equip professional haurà de tenir en compte la vessant multicultural, especialment en qüestions lingüístiques.

- En segon lloc, s'adreça als agents econòmics i socials. La Rambla compta amb un ecosistema molt ric d'institucions culturals i agents econòmics que han definit i defineixen la naturalesa i dinamisme de La Rambla. El servei ha d'adreçar-se també al conjunt d'aquests actors que han estat i són una peça cabdal en la construcció de La Rambla.
- En darrer terme, als veïns i veïnes del conjunt de la ciutat que volen conèixer en profunditat el projecte de la Rambla. L'Espai Rambla ha de tenir una mirada de ciutat i comunicar les obres amb sensibilitat cap a l'enorme pes simbòlic i immaterial que té la Rambla per al conjunt de Barcelona.
- Per altra banda, l'Espai Rambla també comptarà amb un públic de visitants internacionals que cada dia passen per La Rambla.

9. SEGUIMENT I AVALUACIÓ.

L'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar un sistema de recollida i balanç d'indicadors quantitatius i qualitatius per mesurar i controlar el compliment i desenvolupament dels objectius del servei (en cada una de les seves dimensions).

Així doncs, l'empresa haurà d'aportar a l'Ajuntament de Barcelona informes de qualitat que permetin visualitzar i analitzar indicadors d'activitat, procés i impacte.

En totes les dimensions que contempla el servei, l'adjudicatari haurà de garantir la recollida de, com a mínim, la següent informació:

Pel que fa a perfil sociodemogràfic:

- Forquilles d'edat.
- Sexe i/o gènere amb el que s'identifiquen.
- Nivell educatiu.
- Barri de residència de Barcelona o zona geogràfica de residència.
- Tipologia de perfil (per exemple: veïnat afectat; veïnat interessat; representant entitat del territori; artista de carrer; comerciant; restaurador; hotelier o operador turístic; representant d'una institució; firaire d'artesanía; visitant internacional; visitant nacional; altres).

Pel que fa a la recollida de satisfacció:

- Grau de satisfacció amb el servei;
- Propostes de millora.

Pel que fa a l'activitat:

- Franges horàries de major afluència (forquilles horàries en les que es recullen major nombre de visites, demandes i consultes).

Pel que fa als indicadors d'execució de servei vinculat a la dimensió de recollida i vehiculació de consultes i demandes de les persones que s'adrecin al servei (i de manera complementària a la resta d'indicadors apuntats anteriorment) l'empresa adjudicatària haurà de recollir i aportar, com a mínim, els següents indicadors:

- Nombre de consultes, demandes i necessitats recollides. Sumatori del nombre de consultes i demandes que es realitzen per part de persones ateses al servei.
- Àmbits i tipologies de consultes.
- Temps de resposta: mesura el temps que triga l'Espai Rambla a respondre les consultes i demandes de les persones ateses. El temps de resposta òptim depèn de la naturalesa de la consulta però, com a màxim, haurà de ser inferior a 96 hores. Si la demanda requereix ampliar aquest termini haurà de ser validat per Foment de Ciutat.
- Índex de resolució de consultes. Aquest indicador mesura el percentatge de consultes que es resolen amb èxit en la primera interacció amb la persona atesa. L'índex de resolució haurà de ser superior al 60%.
- Nombre de consultes o demandes resoltes. Aquest indicador mesura el nombre de consultes que es resolen en un període determinat (per exemple, setmanalment o mensualment). L'estàndard al que caldrà aspirar es fixarà conjuntament amb Foment de Ciutat.
- Nombre de consultes segons estat de desenvolupament (per exemple: oberta, reoberta, pendent, en tràmit o tancada).

Pel que fa als indicadors d'execució de servei vinculat a la dimensió de facilitació i realització d'accions i activitats de dinamització en positiu de les obres (i de manera complementària a la resta d'indicadors apuntats anteriorment) l'empresa adjudicatària haurà de recollir i aportar, com a mínim, els següents indicadors:

- Nombre d'activitats programades per període (mensualment o trimestralment). Es refereix al nombre d'accions planificades, classificades segons temàtica i objectius. Aquest indicador vol recollir tot el conjunt d'accions planificades i organitzades independentment de si s'han pogut realitzar o no.
- Nombre d'activitats realitzades per període (mensualment o trimestralment). Es refereix al nombre d'accions i activitats totals realitzades realment segons temàtica i objectius.
- Nombre de persones participants totals per període (mensualment o trimestralment).. Es refereix al total de persones que han participat en el conjunt d'accions i activitats realitzades durant un període concret de temps.
- Índex de satisfacció de les persones participants amb les persones que faciliten les activitats i accions.

L'empresa haurà de recollir, entre d'altres, aquests indicadors i haurà de realitzar i enviar un informe d'execució de contracte i recollida d'indicadors de manera mensual. Aquest informe es podrà fer arribar a l'Ajuntament durant els 5 dies posteriors a la finalització del mes corresponent. Aquest informe també haurà de recollir incidències o no conformitats identificades durant el mes anterior.

Finalment, un cop finalitzat el servei, haurà de presentar una memòria on es recullin totes les activitats realitzades i es valori l'acompliment dels objectius fixats al servei.

Així mateix, s'establiran reunions de seguiment periòdiques amb la persona referent de la Direcció de Projectes Estratègics de Foment de Ciutat per tal de fer valoració del desenvolupament del servei, resoldre les incidències detectades, garantir l'aplicació d'accions correctives o de millora, gestionar dificultats identificades, entre d'altres.

10. CONDICIONS GENERALS PER AL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI.

L'entitat adjudicatària prestarà els serveis sota la supervisió i seguiment de la Direcció de Projectes Estratègics i Participació de Foment de Ciutat.

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

En el supòsit que l'adjudicatària consideri necessari substituir algun dels efectius habituals destinats al servei, ho comunicarà per escrit a la coordinació del projecte de Foment de Ciutat amb antelació suficient.

L'entitat adjudicatària serà responsable de tenir el personal al seu càrrec en condicions laborals legals vigents. En cap cas aquest personal tindrà vinculació jurídica o laboral amb Foment de Ciutat SA.

L'entitat adjudicatària es compromet a donar a conèixer i fer complir la normativa de prevenció de riscos així com d'avaluació de riscos laborals de l'edifici de La Virreina.

L'entitat adjudicatària es compromet a facilitar un número d'atenció telefònica permanent durant els dies que hi hagi activitats, per a notificar i gestionar incidències sobrevingudes. Així mateix, l'empresa adjudicatària s'haurà de proveir d'una adreça de correu electrònic, per canalitzar les comunicacions derivades d'aquest contracte.

L'entitat adjudicatària haurà de coordinar les seves tasques amb la resta de personal i/o empreses que prestin serveis en els espais del centre en les reunions o espais de coordinació que es plantegin, si s'escau.

L'entitat adjudicatària es compromet a mantenir periòdicament reunions amb els responsables de Foment de Ciutat per fer valoracions conjuntes del servei prestat i proposar millores, si s'escaigués.

Laia Torras
Direcció Projectes Estratègics i Participació
Foment de Ciutat, SA