



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE VISITES  
GUIADES A PEU (WALKING TOURS) CONDUIDES PER  
PERSONAL PROFESSIONAL, PER LA CIUTAT DE BARCELONA**

**Exp. PO 2021/06**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TECNiques QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE GUIES PER ALS BARCELONA WALKING TOURS (EXP. PO 2020/06)**

**1.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI**

**A) Objecte**

L'objecte d'aquest servei és realitzar visites guiades a peu per Barcelona, conduïdes per personal professional, a fi i efecte de donar a conèixer el patrimoni de la ciutat als visitants.

**B) Rutes que formen part del servei a prestar**

Actualment existeixen 3 rutes amb els horaris següents:

**Ruta Gòtic**

Temporada alta (abril-octubre):

- De dilluns a diumenge, a les 9.30 hores en anglès.
- Dijous a les 12 hores en francès.
- Dissabte a les 12 en català/castellà (si tot el grup és de parla catalana es farà en català, si hi ha algú que no entén el català, es realitzarà en castellà).

Temporada baixa (novembre-març):

- De dilluns a diumenge, a les 9.30 hores en anglès.
- El últim dissabte del mes, a les 12 hores en català/castellà (si tot el grup és de parla catalana es farà en català, si hi ha algú que no entén el català, es realitzarà en castellà).

Es presta servei tot l'any excepte els festius 1/1, 6/1, 25/12 i 26/12.

TOTAL SORTIDES ANUALS RUTA GÒTIC PREVISTES: 427 (any 2022)

**Ruta Picasso**

Temporada alta (abril-octubre):

- Dimarts, dijous i dissabte a les 10 hores en anglès.
- De dimarts a dissabte a les 15 hores en anglès.

Temporada baixa (novembre-març):

- Dimarts, dijous i dissabte a les 10 hores en anglès.
- De dimarts, dijous i dissabte a les 15 hores en anglès.

Es presta servei tot l'any excepte els següents dies: 1/1, 6/1, 12/2, 1/5, 18/5, 24/6, 24/9, 24/12, 25/12, 26/12 i 31/12.

TOTAL SORTIDES ANUALS RUTA PICASSO PREVISTES: 363 (any 2022)

### **Ruta Modernisme**

Temporada alta (abril-octubre):

- Dimecres, divendres i Diumenge a les 16 hores en anglès.
- Dijous a les 16 hores en català/castellà (si tot el grup és de parla catalana es farà en català, si hi ha algú que no entén el català, es realitzarà en castellà).

Temporada baixa (novembre-març):

- Dimecres, divendres i Diumenge a les 16 hores en anglès.
- Dijous a les 16 hores en català/castellà (si tot el grup és de parla catalana es farà en català, si hi ha algú que no entén el català, es realitzarà en castellà).

Es presta servei tot l'any excepte els següents dies: 1/1, 6/1, 25/12, 26/12.

TOTAL SORTIDES ANUALS RUTA MODERNISME PREVISTES: 205 (any 2022)

La durada de les sessions és de 2 hores per a cada ruta.

És voluntat del Consorci de Turisme de Barcelona afegir altres rutes a les existents.

### **C) Punt de trobada i inici dels recorreguts**

El lloc de sortida de la visita és sempre una oficina d'informació de Turisme de Barcelona que varia en funció de la ruta:

#### **Gòtic**

Punt d'Informació de la Catedral de Barcelona

Pla de la Seu, 08002 Barcelona

#### **Picasso i Modernisme**

Centro de Informació Turística de Barcelona (C.I.T.B.)

Plaça de Catalunya, 17-Soterrani 08002 Barcelona

El servei de guiatge es prestarà amb radio-guies unipersonals, que proveirà l'empresa Contractista. Turisme de Barcelona cedirà un espai a cada oficina d'informació sense cost per guardar les radio-guies i el material associat necessari.

## D) Recorregut de la visita

En l'actualitat s'ofereixen els següents recorreguts:

### Ruta Gòtic:

El recorregut es desenvoluparà pel barri gòtic, restant pendent de confirmació el punt d'inici de la ruta, el qual vindrà establert per Turisme de Barcelona. Si que es pot confirmar que les parades són les següents: Temple d'August, Claustre de la Catedral, Plaça de Sant Felip Neri, Casa de l'Ardiaca, Murallles romanes, Casa de la Pia Almoïna, Catedral, Verger del Palau Reial Major, Palau del Lloctinent, Plaça del Rei, Palau Reial Major, Carrer Llibreteria, i Antiga Façana de l'Ajuntament.

Durant el recorregut es fa una visita a l'interior de la Capella de Santa Àgata.

### Ruta Picasso:

El recorregut comença a la oficina d'informació de Turisme de Barcelona de la Plaça de Catalunya i té les següents parades: Els Quatre Gats, els frisos del Col·legi d'Arquitectes, el carrer d'Avinyó, el carrer de la Plata, els Porxos d'En Xifré, la Llotja de Mar, el barri de La Ribera (Santa Maria del Mar) i acaba al Museu Picasso.

El preu de la ruta inclou l'entrada i la visita guiada –que presta el mateix guia que ha fet la ruta- al Museu Picasso.

### Ruta Modernisme:

Actualment, el recorregut comença a la oficina d'informació de Turisme de Barcelona de la Plaça de Catalunya i es fan les següents parades: Casa Lleó Morera, Casa Amatller, Casa Batlló, Editorial Montaner i Simon – Fundació Antoni Tàpies, Casa Milà "La Pedrera", Palau Baró de Quadras, Casa Comalat i Casa Terrades "Casa de les Punxes".

Tanmateix, **atesa la situació sanitària, aquesta ruta està subjecta a canvis de manera que les parades indicades es faciliten a mode orientatiu.** En aquest sentit, informem que probablement, aquesta no serà la ruta definitiva que haurà de dur a terme l'empresa contractista.

La Parada a la Casa Amatller inclou visita guiada del edifici de la duració de 30 minuts. La Parada a la Casa Terrades "Casa de les Punxes" inclou un got de Cava o refresc al terrat de l'edifici. El guia s'encarregarà d'acompanyar el grup al terrat del edifici, on finalitzarà la ruta.

En el cas que el servei ho requereixi i/o que Turisme de Barcelona així ho consideri, es reduirà i/o ampliarà el nombre de sessions -tant simultàniament amb les ja existents, com a altres hores del dia i/o a altres dies de la setmana-, els idiomes i els recorreguts a altres indrets de la ciutat i

amb temàtiques diferents, i es modificarà el lloc de sortida i de finalització. Així mateix, en cas necessari, es canviaran els edificis/establiments que es visiten.

A més de les sessions ordinàries, Turisme de Barcelona ofereix sessions especials per a grups a dies i hores convingudes. Turisme de Barcelona avisarà el Contractista amb temps per aquest tipus de serveis, que faran els mateixos recorreguts i pels quals el Contractista facturarà el mateix import que en el cas de les sessions ordinàries.

### **E) Composició dels grups**

Els grups no podran excedir d'un màxim de 25 participants.

Els nens fins a 4 anys no paguen i no es compten; els nens de 4 a 12 anys compten com ½ persona. En cas que es superi aquest nombre s'avisarà un altre guia i es repartiran les persones en 2 grups, menys Picasso on tenim l'obligació de sortir només amb un grup.

Les sortides son garantides però Turisme de Barcelona es reserva el dret d'anul·lar la visita per imperatiu major, amb una antelació de 24 hores sense necessitat de retribuir al Contractista per les sessions cancel·lades.

En el cas de que no es pugui preveure una anul·lació dins del termini d'antelació establert, Turisme de Barcelona abonarà al Contractista el 50% del cost del guia corresponent a la sessió no realitzada.

## **2.- FUNCIONS A DESENVOLUPAR PER L'EMPRESA CONTRACTISTA**

El Contractista haurà de proporcionar el personal i els mitjans tècnics adequats i necessaris per a la realització de les visites a peu, d'acord amb les característiques especificades en el apartats anteriors i amb les necessitats del servei.

També haurà de fer-se càrrec de proveir, gestionar, revisar i mantenir el nombre suficient de radio-guides d'acord amb el nombre de clients que facin els Barcelona Walking Tours.

En el cas el Contractista proposi l'ús de altres eines per la radiodifusió, sigui una APP o altres eines digitals, haurà de fer-se càrrec de la gestió i funcionament de les mateixes.

El Contractista designarà un coordinador dels guies que informarà a Turisme de Barcelona del desenvolupament del servei, realitzarà una organització i planificació dels torns de treball amb el propòsit de complir l'objectiu del servei i un seguiment de la qualitat del servei.

## **3.- REALITZACIÓ DELS TREBALLS**

El Contractista comptarà amb els recursos humans propis i els mitjans tècnics adequats i necessaris per a l'execució del servei objecte de contractació.

L'organització de les visites a peu, així com el nombre de sessions, les hores de sortida, les rutes, la periodicitat i els idiomes es realitzaran conforme a les directrius de Turisme de Barcelona,

adaptant-se el Contractista en tot moment a les necessitats del servei i garantint el seu compliment.

#### **4.- SELECCIO, CONTRACTACIÓ I FORMACIÓ DEL PERSONAL**

##### **A) Contractació nou personal**

El Contractista es farà càrrec de la selecció, contractació i formació del personal en nombre suficient per cobrir la demanda del servei.

##### **- Guies Turístics**

Tal i com es determina a les Condicions especials d'execució establertes al Quadre de característiques del contracte, per tal de donar compliment al determinat a la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes, serà necessari que com a mínim un 40% de les persones contractades laboralment per a l'execució de la prestació del contracte siguin dones amb especials dificultats d'inserció laboral.

Es obligatori que el contractista i el seu personal respecti la **Declaració de bones practiques en el guiatge de grups a la via pública de Barcelona** (Annex I) subscrit per Turisme de Barcelona i l'Associació de Guies Habilitats per la Generalitat de Catalunya per Turisme Responsable i de Qualitat (AGUICAT) (ref – AIN-2020/64)

##### **B) Subrogació personal**

D'acord amb el conveni col·lectiu d'aplicació, s'ha de procedir a la subrogació de personal adscrit al contracte vigent. En aquest sentit informem que en el present procediment s'ha de procedir a la subrogació d'un treballador amb les següents dades laborals:

Antiguitat: 03/10/2015.

Conveni: Conveni del Lleure.

Categoria servei d'informació i atenció al públic.

Tipus de Contracte: Indefinit.

8,78 hores setmanals de jornada - 22%.

##### **Funcions del guies**

Els guies hauran de donar la benvinguda als components del grup i proporcionar-los les radio-guies o el sistema de guiatge mitjançant app o sistema similar, al punt de trobada dels Barcelona Walking Tours, fer-los una explicació de la visita en l'idioma que correspongui, atendre les consultes dels components del grup i fer el comiat del grup al punt de finalització de la ruta.

També han de gestionar els diversos cupons i entrades que es lliuren als client pels serveis addicionals.

### **Requisits formatius a complir per part dels guies**

La selecció es basarà en els requisits següents:

- 1) Coneixements de la ciutat, de la seva història i del seu patrimoni arquitectònic i cultural, així com coneixements d'actualitat política, econòmica i social.
- 2) Domini del català i castellà, a més d'algun dels següents idiomes, com a mínim: anglès (nivell Proficiency), francès (nivell DELF) i opcionalment alemany (nivell Goethe-Zertifikat C2 o equivalent)
- 3) Serà imprescindible que el personal adscrit al contracte disposi de l'habilitació de Guia de Turisme de Catalunya, d'acord amb el que es determina al Decret 43/2020, de 10 de març, sobre l'activitat de guia de turisme de Catalunya. El contractista haurà d'acreditar el compliment dels requisits del personal contractat pel desenvolupament dels recorreguts.

### **Formació**

El Contractista finançarà totalment o parcial cursos de formació continuada relacionats amb el lloc de treball, que garanteixin un bon nivell de qualitat en el desenvolupament de les funcions del personal guia.

### **5.- COORDINACIÓ DEL SERVEI**

El Contractista haurà de fer-se càrrec de la coordinació de les persones que facin les visites guiades, a fi i efecte de cobrir tot l'horari de funcionament del servei.

#### **- Coordinador del servei**

La coordinació comporta:

- a) Assignació de guies a cadascuna de les sessions.
- b) Posar a disposició de Turisme de Barcelona un telèfon pel cas que hi hagi una emergència: un dels guies es retrassi o no es presenti; la demanda requereixi la realització de més d'un grup simultàniament i, per tant, calgui organitzar més d'un guia per a la mateixa sessió, etc.

En aquests supòsits el Contractista haurà de tenir capacitat per posar a disposició del servei, de manera immediata, més guies si es necessària l'ampliació de visites el mateix dia.

## **6.- PLANIFICACIÓ D'HORARIS**

El Contractista realitzarà els horaris del personal guia conforme a la previsió d'horaris que Turisme de Barcelona determini i en funció de les adaptacions que Turisme de Barcelona estimi oportunes per a la millora del servei.

## **7.- IDENTIFICACIÓ DEL PERSONAL**

Tot el personal que presti servei de guia a les visites a peu que organitza Turisme de Barcelona haurà de dur una placa identificativa en la que apareguin el seu nom i cognoms, així com els idiomes que parla, a fi i efecte de facilitar la comunicació entre el personal i els clients.

## **8.- INFORMES DE GESTIÓ/CONTROL**

El Contractista presentarà a Turisme de Barcelona un informe mensual sobre el desenvolupament de les visites i el mantindrà informat setmanalment.

Aquest informe haurà d'incloure els comentaris de les guies, les suggeriments dels clients per a la millora del servei, les incidències esdevingudes en el darrer mes i es permetrà un apartat de "varis" per a una fluida comunicació entre el contractista i TdB que permeti un correcte desenvolupament del servei.

## **9.- DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR**

- Projecte tècnic que reculli el desenvolupament del servei, d'acord amb la descripció del servei determinada al present document (sobre B)
- Certificacions i resta de documentació acreditativa del compliment dels criteris automàtics, així com oferta econòmica segons Annex III del PCAP i resta de documentació administrativa (sobres C i A respectivament).

## **10.- CONSULTES I DUBTES A LA DOCUMENTACIÓ**

En cas que les empreses licitadores vulguin fer consultes, s'hauran de dirigir a l'adreça de correu electrònic [contractacio@barcelonaturisme.com](mailto:contractacio@barcelonaturisme.com). Les consultes seran resoltes i publicades a l'espai de licitació corresponent, dins del perfil del contractant, per a la consulta de la resta d'empreses interessades.

Sr. Gianluca Camaggio  
Cap de comercialització  
Consorci de Turisme de Barcelona

Barcelona, a la data que consta a la signatura digital



## **DECLARACIÓ DE BONES PRÀCTIQUES EN EL GUIATGE DE GRUPS A LA VIA PÚBLICA DE BARCELONA**

---

Barcelona s'ha convertit en una ciutat turística, amb 17,5 milions de turistes, en un temps rècord. Prenent com a referència el número de turistes allotjats en hotels, el 2016 es van superar els 9 milions de turistes quan a l'any 1990 aquesta dada es xifrava en 1,7 milions (Estadístiques de Turisme, 2016. Barcelona i entorn.). Les tendències a nivell internacional també apunten a que el turisme continuarà creixent, concentrant-se especialment en el segment del turisme de ciutat.

D'acord amb aquest context i tenint en compte que el turisme no pot ser considerat com una activitat econòmica aliena del lloc on esdevé i que Barcelona presenta unes característiques singulars en tant a la seva elevada compacitat i diversitat d'usos, és imprescindible crear eines que permetin desenvolupar unes activitats turístiques de qualitat alhora que garanteixin el tradicional equilibri d'usos de la ciutat.

En aquest sentit, el present document té la voluntat de declarar, difondre i posar en valor les bones pràctiques de guiatge de grups a la via pública amb els objectius següents:

- Millorar la qualitat en l'experiència del visitant i la imatge interna i externa de la ciutat;
- Posar en valor i difondre la feina realitzada pel col·lectiu de guies com a difusors de la imatge, la cultura i el territori de Barcelona;
- Afavorir la convivència amb la població i l'activitat econòmica local, minimitzant els impactes negatius que es puguin produir per l'afluència de grups a la via pública;
- Tenir cura dels recursos turístics i l'espai públic de la ciutat.

### **L'EQUILIBRI AMB LA VIDA QUOTIDIANA I PERMANENT DE LA CIUTAT.**

Afavorir l'equilibri d'usos de la ciutat, minimitzant les molèsties i disrupcions a la vida quotidiana i permanent de la població i dels negocis locals, mitjançant:

1. La limitació de la mida dels grups turístics i l'adaptació de la seva grandària als espais que es visiten. S'han d'evitar les aglomeracions de gent en aquells llocs amb especial saturació i on conviuen diverses activitats econòmiques, dividint el grup, introduint la visita lliure o fent les explicacions amb la major brevetat possible.



2. La utilització dels sistemes de radioguia i/o *whispers* per tal de reduir la contaminació acústica a la via pública.
3. El respecte per la privacitat i seguretat infantil, no establint contacte dels grups amb els menors (p.e. modificació del joc o realització de fotografies) i evitant aturar-se en aquells llocs que presentin un elevat ús infantil en determinats moments (p.ex. esbarjos escolars duts a terme a la via pública).

### **LA SOSTENIBILITAT A LLARG TERMINI DELS RECURSOS TURÍSTICS I L'ESPai PÚBLIC.**

Protegir l'espai públic i els recursos turístics que es visiten, fent els esforços necessaris per preservar i tractar amb respecte la ciutat i el seu patrimoni, a través de les següents pràctiques:

4. El descans dels grups turístics en aquells espais que minimitzin les molèsties i disruptcions a la vida quotidiana de la ciutat, fent utilització (quan sigui possible) de les zones destinades amb aquesta finalitat, i en tot cas, vetllant pel seu bon ús i conservació.
5. La preservació del patrimoni arquitectònic i de l'espai públic, evitant conductes com ara fer guixades, enfilarse a escultures o monuments, etc.
6. La correcta disposició de residus, afavorint la recollida selectiva i en cap cas embrutant o deteriorant l'espai públic.

### **L'EFICIÈNCIA, SEGURETAT I ACCESSIBILITAT DE LA MOBILITAT**

Garantir els desplaçaments dels grups a Barcelona amb criteris de seguretat i accessibilitat i col·laborar a mantenir la fluïdesa de la circulació i el bon funcionament i eficiència de la mobilitat de tots els residents, per mitjà de:

7. La tria adequada dels punts d'inici, d'aturades i de finalització dels tours, evitant obstaculitzar i bloquejar les entrades a edificis i tallar el pas a altres ciutadans i grups, amb especial atenció a les persones amb mobilitat reduïda o dificultat de



pas. La planificació dels itineraris en funció dels horaris dels veïns, intentant evitar els recorreguts principals, pot ajudar a reduir la congestió dels carrers més concorreguts.

8. El coneixement, la difusió i el respecte de les normes de circulació i en especial, de les específiques per a la mobilitat turística, com són: els itineraris de circulació dels grups turístics o els punts d'encotxament, desencotxament i estacionament d'autocars turístics. El o la guia ha de trucar al conductor, una vegada que tot el seu grup es trobi en el punt establert de recollida (evitant així la saturació d'autocars a la via pública). El treball de forma conjunta amb els conductors contribueix a mantenir l'excel·lència en la prestació del servei.
9. La prohibició de l'exercici de les activitats de guiatge en l'interior dels transports públics col·lectius (especialment l'autobús i el tramvia), a excepció d'aquelles realitzades mitjançant l'acord de qualsevol dels operadors de transport públic de la ciutat.
10. El foment de les visites programades i la compra anticipada d'entrades per tal de millorar la seguretat pública i les condicions d'accessibilitat al carrer. En el cas que es comprin les entrades als propis monuments, museus o transports, s'han de respectar les cues i torns d'acord amb l'organització d'aquests.

### **UNS REPRESENTANTS DE LA QUALITAT DE BARCELONA.**

Donada la seva funció rellevant com a prescriptors i difusors del relat sobre la destinació Barcelona i sobre la cultura, territori i patrimoni de la ciutat, el col·lectiu de guies ha de vetllar per:

11. El coneixement i compliment de les ordenances relatives a la via pública i el reconeixement mutu de la figura dels agents cívics i la guàrdia urbana, respectant les seves ordres i indicacions en tot moment. S'haurà de fer una tasca per a que els guies puguin formar-se i estar informats sobre les noves ordenances, senyalització o modificacions viàries que afectin el seu exercici.
12. El manteniment d'uns coneixements profunds, objectius i actualitzats sobre els recursos turístics i l'espai públic que es visita o del qual es parla, sense transmetre



prejudicis i amb un bon nivell dels idiomes en què es desenvolupi l'explicació. L'explicació de la cultura i els costums propis pot ajudar a entendre als visitants com viuen i es comporten els veïns de Barcelona.

13. El compliment del pagament d'impostos i de la resta de deures fiscals, administratius i laborals subjectes a l'exercici de guiatge de grups a la via pública.
14. El compliment i respecte escrupolós de la Llei de Turisme vigent pel que fa al guiatge en museus i en espais catalogats com a bé cultural d'interès nacional (BCIN).
15. La tolerància, educació, convivència i cordialitat amb la resta del sector, grups i ciutadania en general. El comportament del guia durant l'exercici de guiatge pot influenciar en el comportament post-visita i l'actitud social i ambiental dels visitants després de l'activitat.
16. L'adhesió als sistemes de comunicació - coordinació que es puguin establir entre el municipi i els professionals del guiatge: avisos, generació d'alertes, informacions d'interès, etc.