

PLEC TÈCNIC PER A LA GESTIÓ MITJANÇANT PRESTACIÓ DE SERVEIS DEL SERVEI D'OFICINA CIUTADANA DE LA CULTURA UBICADA AL PALAU DE LA VIRREINA

ÍNDEX

Context general: <i>el projecte cultural del Palau de la Virreina</i>	Pàg.2
Definició del Servei a desenvolupar	Pàg.4
Objectius	Pàg.5
Públics destinataris principals dels serveis	Pàg.6
Serveis a desenvolupar:	Pàg.7
1) Informació, tràmits i assessoraments	Pàg.8
2) Programació d'activitats	Pàg.13
3) Gestió d'espais per a trobades, activitats i cessions	Pàg.16
Proposta d'indicadors dels serveis	Pàg.19
Característiques del model de gestió	Pàg.21
Espai de seguiment	Pàg.23

L'equip gestor	Pàg.24
Assessoraments i programa d'activitats	Pàg.37
Altres despeses	Pàg.38
Serveis Extraordinaris: informació i producció/regidoria	Pàg.39
Horaris d'atenció i funcionament de l'OCCU	Pàg.40

CONTEXT GENERAL: *EL PROJECTE CULTURAL DEL PALAU DE LA VIRREINA*

Actualment, el Palau de la Virreina és l'equipament que acull bona part de les Oficines de gestió i funcionament de l'Institut de Cultura de Barcelona. A més, a una part de les seves instal·lacions s'hi desenvolupa el projecte expositiu i bona part del programa públic de la Virreina Centre de la Imatge.

A banda d'aquestes dues funcions principals, des d'aquest equipament es presten tot un seguit de serveis i propostes culturals que, fins ara, havien estat fragmentats i dispersos i que, amb aquesta proposta de gestió, es pretén donar-los coherència i visió integral.

Aquests serveis i propostes que es volen desenvolupar són bàsicament: 1) Informació, tràmits i assessorament i acompanyament a persones, col·lectius o entitats; 2) Programació d'activitats, sessions formatives, informatives i de reflexió; 3) Gestió d'espais per a trobades, activitats i cessions per a col·lectius i entitats culturals de la ciutat.

I a les activitats que ja es realitzaven al propi edifici de La Virreina, més de caràcter artístic i festiu vinculades a alguns dels principals programes culturals desenvolupats des de l'ICUB (Festes de la Mercè, Santa Eulàlia, Programes Literaris...), s'hi vol afegir que el Palau de la Virreina sigui un espai central per al desenvolupament de la Línia Cultural Rambla (el programa de dinamització cultural d'aquesta avinguda), que ha de suposar un revulsiu per a

convertir-la en un espai de referència dins del seu territori més proper i entre la ciutadania de Barcelona.

Aquest nou plantejament del Palau de la Virreina com a projecte cultural, implica una reorientació de les funcions i activitats que es desenvolupen a l'equipament. També implica reforçar-lo com a equipament cultural adreçat a la ciutadania barcelonina, en un context en que cal compensar l'oferta turística de La Rambla i del centre de la ciutat, amb un programa cultural i comunitari.

El servei d'Oficina Ciutadana de la Cultura (a partir d'ara OCCU), es planteja des d'aquesta perspectiva d'aprofundir i desenvolupar el projecte cultural del Palau de la Virreina.

De fet, mitjançant l'OCCU, es proposa unificar la gestió i la coordinació de tots aquests serveis amb un doble objectiu:

- En termes d'eficiència i millora de la coordinació de tots aquests serveis, així com de racionalització i major optimització d'espais.
- Per tal de donar una major visibilitat i coherència al projecte cultural d'un equipament cultural com és el Palau de la Virreina, amb uns trets propis que el puguin identificar.

També reforça l'estratègia de potenciar els drets culturals mitjançant un projecte cultural que els contempla com a centrals en els diferents serveis i programes culturals que haurà de desenvolupar.

Finalment, és necessari orientar l'equipament del Palau de la Virreina com a espai obert i proper a la ciutadania de Barcelona, reforçant els seus espais d'estada i trobada, així com de relació (tant als espais interiors disponibles; com als espais intermedis -interior i exterior-, com ara el Pati i el vestíbul; així com a l'espai exterior d'entrada a l'edifici).

DEFINICIÓ DEL SERVEI A DESENVOLUPAR

Els serveis objecte d'aquesta licitació tenen l'objectiu que l'Oficina Ciutadana de la Cultura (OCCU) sigui un espai d'atenció, suport, acompanyament i informació per a la ciutadania i el teixit cultural de la ciutat. Així com un espai de trobada i de reflexió sobre qüestions relacionades amb l'activitat, la gestió i les polítiques culturals de la ciutat.

El seu emplaçament al Palau de la Virreina, així com la voluntat de reforçar-lo com a equipament cultural de ciutat, fan que l'OCCU funcioni com un servei que promogui la confluència, trobada i interrelacions per al teixit cultural. A la vegada que permeti la generació d'espais de reflexió i de divulgació al voltant dels drets culturals de la ciutadania.

Després d'haver consultat alguns agents del sector, institucions i associacions professionals¹, i d'haver fet una anàlisi que contempla algunes iniciatives similars, presents tant a la ciutat com a l'estranger², i havent valorat les possibilitats del servei, s'han identificat un seguit de qüestions clau que l'han de caracteritzar:

- Ha de ser un servei obert a tota la ciutadania que pugui donar resposta (directament o indirecta) a **qualsevol demanda relacionada amb l'oferta cultural de la ciutat, les accions i programes d'ajut al sector i les vies de professionalització i suport existents a la ciutat per a totes les disciplines artístiques.**
- Ha de focalitzar els seus esforços comunicatius i d'atenció a **col·lectius o persones amb propostes no formals i a joves en vies de professionalització.**
- Ha de **diversificar les vies per accedir al servei ofertat**, per tal que tota la ciutadania pugui fer-ne ús (ja sigui per mitjans presencials, virtuals o telefònics).

OBJECTIUS

Els principals objectius a assolir mitjançant l'OCCU són:

- Posicionar La Virreina com a equipament cultural de la ciutat en quant a serveis d'informació i d'assessorament per a la ciutadania i com a espai de trobada i suport al sector cultural de la ciutat.
- Agilitzar i facilitar l'accés a la informació i els recursos apropiats a qui vulgui participar de la vida cultural i desenvolupar projectes culturals a la ciutat.
- Disposar, gràcies a la prestació d'aquests serveis, d'un coneixement de l'ampli ventall d'informació d'utilitat a nivell transdisciplinar dels diferents àmbits i sectors de la ciutat.
- Impulsar un programa de formacions i activitats públiques des de la mateixa coordinació i gestió del servei, i relacionades amb l'objectiu principal del mateix: acompanyar i donar suport i ser punt de trobada del teixit cultural de la ciutat.
- Complementar les mancances en suport al teixit cultural, sense duplicar serveis que ja ofereixen altres agents de suport de la ciutat. Coordinar-se amb aquests agents per poder-los derivar usuàries, en base a un conveni i protocols.
- Considerar els diferents espais físics i sales disponibles a La Virreina com a eines importants per a assolir aquests objectius, millorant i optimitzant-ne el sistema de gestió i la planificació de les activitats culturals que s'hi desenvolupin.

PÚBLICS DESTINATARIS PRINCIPALS DELS SERVEIS

Els 4 perfils principals de destinataris, en qui cal focalitzar els esforços per adreçar els serveis són:

- **Públic general** amb demandes especials relacionades amb la cultura que no tinguin resposta als webs d'informació ja existents, o que presenti dificultat en l'accés a la informació digital o bé, que estigui interessat en la compra d'entrades subjectes a oferta last-minute.
- Practicants informals (persones/col·lectius), empreses i entitats que cerquin suport per a dur a terme un **projecte específic** (espectacle, producció, esdeveniment, etc.).
- Estudiants, nous professionals (artistes, tècnics/ques i productors/es) i persones pre-emprenedores⁴ amb necessitat d'**orientació professional**.
- **Agents de suport**. Durant els estudis i entrevistes realitzades, s'han evidenciat mancances en el suport dirigit a associacions professionals o agents que estan en primera línia donant suport a artistes i treballadors/es culturals.

SERVEIS A DESENVOLUPAR

Els serveis i funcions a desenvolupar des de l'Oficina Ciutadana de la Cultura seran els següents, agrupats en tres grans blocs:

1. Informació, tràmits i assessoraments:

- 1.1. **Informació a la ciutadania** sobre l'oferta i recursos culturals de la ciutat, els programes de suport i ajut per al desenvolupament de projectes culturals, etc.
- 1.2. **Venda d'entrades i gestió d'inscripcions a activitats i programes promoguts des de l'Institut de Cultura de Barcelona.**
- 1.3. **Realització de gestions i tràmits** relacionats amb programes impulsats des de l'ICUB, així com els que la ciutadania realitzi mitjançant registre a l'ICUB i a l'Ajuntament de Barcelona, o a través d'altres canals (IRIS, Oficina de tràmits, etc.), que tinguin relació amb l'ICUB o amb la cultura.
- 1.4. **Assessoraments i acompanyaments** per al desenvolupament de projectes o d'altres requeriments que plantegin entitats i col·lectius culturals, tant professionals com sense ànim de lucre, atenent directament les peticions o derivant-les a institucions o entitats que prestin aquests serveis.

2. Programació d'activitats:

Programació d'activitats formatives, informatives i de debat i reflexió al voltant de programes i polítiques culturals impulsades des del govern de la ciutat o per altres organismes públics i privats, així com entitats representatives del sector cultural o de centres de recerca i universitats, però que tinguin un impacte directe en el desenvolupament cultural de la ciutat. També serà l'espai pensat per a la presentació d'estudis i recerques que es facin al voltant de la gestió i de les polítiques culturals i de participació cultural a la ciutat.

3. Gestió d'espais per a trobades, activitats i cessions:

- 3.1. **Gestió d'espais de La Virreina per a la trobada i suport a agents, entitats i col·lectius de la ciutat** que requereixin d'un espai i d'acompanyament per a la realització de jornades, seminaris o altres activitats similars, sempre i quan estiguin relacionades amb el projecte cultural de l'Espai Virreina.
- 3.2. **Coordinació i calendarització de l'agenda d'activitats culturals que es desenvolupin als espais disponibles de La Virreina**, ja siguin impulsats per l'ICUB, Virreina Centre de la Imatge o els que es generin des del nou projecte cultural que desenvolupi l'OCCU.
- 3.3. Coordinació i calendarització dels espais de l'equipament en els que s'hi realitzin activitats per intentar adequar (en la mesura del possible) **espais per a la conciliació familiar** de les persones que participen en les activitats i serveis que s'hi realitzen.
- 3.4. **Informació sobre lloguer dels espais** que gestiona l'ICUB, així com d'altres equipaments culturals municipals de la ciutat.

1. Informació, tràmits i assessoraments:

1.1. Informació a la ciutadania: informació sobre l'oferta i recursos culturals de la ciutat, els programes de suport i ajut per al desenvolupament de projectes culturals, etc.

Aquest servei d'informació ha de cobrir qualsevol demanda informativa o consulta a nivell cultural que provingui de la ciutadania, a través dels diferents canals de l'Institut de Cultura de Barcelona (presencials o telemàtics), i que en general poden fer referència a les següents línies d'informació:

- a. Informació sobre l'oferta cultural: informació general i atenció personalitzada referent als serveis, programes i equipaments culturals gestionats per l'Institut de Cultura de Barcelona, dels centres concertats i de l'oferta i dels equipaments culturals de la ciutat en general.
- b. Informació sobre els programes de suport i ajut especialitzats (subvencions, beques, premis, etc.) per al teixit cultural, especialment els que es promouen des de l'Institut de Cultura, l'Ajuntament de Barcelona o des d'altres administracions.
- c. Informació sobre els recursos per a persones i entitats que volen portar a terme activitats culturals: lloguer d'espais, permisos d'actuació, art públic, directoris, etc.
- d. Atenció, resposta o derivació de les consultes sobre temàtiques relacionades amb la cultura municipal que es presentin presencialment a l'oficina o bé a través dels canals municipals establerts (IRIS, Oficina de tràmits, etc.).

A mode informatiu es detalla que durant el període 2019-2020 des de l'OCCU es van gestionar:

- **Més de 145.000 atencions**
- **1.435 consultes d'IRIS (2019:876 i 2020: 559)**

Tasques de **backoffice** a desenvolupar pel personal del servei:

1. Seguiment dels processos mecanitzats actuals i dels que s'instal·lin per tal d'ajustar les diferents campanyes que impulsa l'ICUB al calendari.
2. Gestió, manteniment i actualització de la informació, tant dels suports paper, com dels suports electrònics i audiovisuals del Punt d'informació de l'OCCU.
3. Captació i recepció de material informatiu sobre activitats culturals i manteniment dels expositors al públic, així com qualsevol altre classe de documentació. Es vehicularà la documentació oficial a la Secretaria de l'Institut pel corresponent registre.

Aquest servei d'informació es farà tant presencialment com a través d'altres mitjans: telefònicament, per correu electrònic (excepte queixes, incidències o reclamacions que es

gestionaran a través del sistema municipal IRIS), a través d'altres sistemes informàtics municipals o bé, si s'escau, a través de videoconferència o serveis similars.

Es portarà un registre, amb el sistema que disposi l'ICUB, de les atencions rebudes i de la seva gestió, per tal de disposar de les dades estadístiques, d'informes d'activitat, i perfil de públics, per al seguiment de l'oficina a través dels informes periòdics que es detallen més endavant a l'apartat de seguiment i avaluació.

També es portarà un registre setmanal de les incidències del servei.

1.2. Venda d'entrades i gestió d'inscripcions

L'OCCU disposa d'un punt de venda d'entrades i gestió d'inscripcions per als següents serveis:

- Venda d'entrades o inscripcions presencials o de gestió telemàtica dels programes de l'ICUB (Festival Grec, Festivals Literaris, etc.).
- Venda d'entrades o gestió d'inscripcions telemàtiques als centres culturals depenents de l'ICUB (museus, centres cívics, etc.), especialment en els casos en que la persona usuària tingui dificultats per a la seva adquisició o gestió per internet.
- Servei de ticketing i venda d'entrades com a servei de suport al sector públic i privat de l'àmbit de les arts escèniques i musicals, especialment a través del programa last-minute.

Aquests serveis es determinaran en funció de la programació de venda d'entrades o inscripcions que s'acordin des de l'Institut de Cultura de Barcelona directament o pels acords que hagi establert l'ICUB amb altres entitats o institucions.

Aquest servei implica la recaptació dels ingressos, quadre de caixa, liquidació i ingrés als comptes bancaris que s'indiquin i la conciliació i seguiment dels mateixos. Ja sigui en efectiu, targeta de crèdit i/o dèbit. Així com la custòdia dels fons metàl·lics recaptats i la responsabilitat pel menyscapte de diners.

Es portarà un registre de les vendes i inscripcions realitzades i de la seva gestió per tal de disposar de les dades estadístiques i dels informes d'activitat, per al seguiment de l'oficina a través dels informes periòdics que es detallen més endavant, a l'apartat de seguiment i avaluació.

També es portarà un registre setmanal de les incidències del servei.

A mode informatiu es detalla que durant el període 2019-2020 des de l'OCCU es van vendre més de 45.000 entrades.

Concretament el nombre d'entrades venudes de GREC va ser de:

GREC 2019: 9.333 entrades

GREC 2020: 1.970 entrades

GREC 2021: 3.161 entrades

1.3. Realització de gestions i tràmits.

Es gestionaran o derivaran les gestions i/o tràmits relacionats amb els programes impulsats des de l'ICUB, així com les que la ciutadania realitzi mitjançant registre a l'ICUB i a l'Ajuntament de Barcelona, o a través d'altres canals (IRIS, Oficina de tràmits, etc.) que tinguin relació amb l'ICUB o amb la cultura.

Aquestes gestions i tràmits poden provenir de la recepció presencial de la petició, o a través dels diferents canals de l'Institut de Cultura i de l'Ajuntament de Barcelona.

En qualsevol cas, el servei consisteix en donar un suport de qualitat a la tramitació i gestió de les peticions (subvencions, ajuts, programes, certificats, etc.). Aquest suport no serà únicament informatiu, sinó que haurà de servir per donar **eines a la persona usuària perquè pugui resoldre el tràmit en futures ocasions.**

La gestió directa del tràmit només es farà quan la persona sol·licitant no tingui els recursos o habilitats per poder-lo gestionar directament (per ex. per manca d'habilitat digital) o perquè es tracta d'un tràmit simple de gestió que pot atendre l'oficina directament. En la resta de casos, l'oficina ha de derivar els tràmits que per la seva naturalesa s'han de traslladar a d'altres dependències de l'ICUB o de l'Ajuntament. En la fase de formació de l'entitat gestora s'indicaran quins són els procediments en cada cas.

Entre les diferents gestions i tràmits que ha d'atendre l'oficina es troben:

- Atenció, ajuda a la tramitació o derivació de les incidències, suggeriments i reclamacions sobre temàtiques relacionades amb la cultura municipal que es presentin presencialment a l'oficina o bé arribin a través dels canals municipals establerts (IRIS, Oficina de tràmits, etc.).
- Ajuda en el tràmit de sol·licituds d'ajuts, subvencions o beques.
- Recollida i lliurament de treballs presentats a concursos, premis o d'altres activitats convocades per l'ICUB.

Aquest servei es coordinarà amb el servei de Registre que també tindrà el seu espai d'atenció al públic a l'oficina.

El servei de registre i tramitació d'instàncies, ja sigui via presencial i en paper o per via electrònica no és una atribució de l'equip gestor de l'OCCU. Tanmateix cal tenir en compte que l'espai de l'OCCU pugui acollir una taula per a disposició del personal del servei de registre i dues persones del programa Línia Cultural Rambles. L'horari de servei d'atenció del registre és de 9:30h-14h de dilluns a divendres. Aquest es gestionarà prioritàriament per cita

prèvia programant-se entre les 9-11h per interferir el mínim en les activitats pròpies de l'OCCU.

Es portarà un registre de les atencions realitzades i derivades, així com de la seva gestió per tal de disposar de les dades estadístiques i d'informes d'activitat, per al seguiment de l'oficina a través dels informes periòdics que es detallen més endavant a l'apartat de seguiment i avaluació.

També es portarà un registre setmanal de les incidències del servei.

1.4. Assessoraments i acompanyaments

Assessoraments per al desenvolupament de projectes o d'altres requeriments que plantegin persones, entitats i col·lectius culturals tant professionals, com sense ànim de lucre.

Aquesta línia de servei és un pas més enllà de l'acció informativa per tal de poder ajudar a resoldre o bé a trobar altres recursos disponibles referents a qüestions de funcionament o de desenvolupament de projectes per part dels agents i entitats culturals de la ciutat.

Els assessoraments funcionaran en xarxa amb la resta d'agents i entitats que ofereixen serveis d'acompanyament en els projectes culturals de la ciutat, de manera que des de l'OCCU es pugui derivar amb coneixement de causa i fer-ne un seguiment posterior. Els passos a seguir donada l'arribada d'una demanda concreta serien:

1. **Diagnosticar:** Entendre bé les necessitats i demandes de la persona usuària.
2. **Orientar:** Ésser coneixedors/es de tota l'oferta i recursos d'assessorament propis i externs presents a la ciutat:
 - a. Oferir assessorament tècnic des de la mateixa OCCU (subvencions i ajuts propis de l'ICUB o de l'Ajuntament, recursos per a les entitats, realització de projectes culturals, etc.).
 - b. Derivar a agents externs que puguin atendre millor la demanda (informant sobre els condicionants per a obtenir-la en cas que n'hi hagi (quota de soci d'associació, etc.).
3. **Seguiment:** Al finalitzar la consulta o amb un marge d'entre 15 dies i un mes, quan es tracti d'una derivació a un agent extern, es farà un contacte/enquesta de seguiment amb l'usuari/a per saber si s'ha resolt el dubte. En cas que s'hagués derivat a un agent extern, el resultat d'aquest seguiment es farà arribar també a aquest agent extern. Les dades agregades i anònimes d'aquests seguiments es guardaran i tractaran internament amb l'objectiu d'extreure'n estudis de qualitat del servei.

Es destinarà una borsa d'hores per poder iniciar, si es considera oportú amb la direcció de l'ICUB, algun programa pilot d'**acompanyament** a plataformes, entitats o projectes culturals de la ciutat emergents i vinculats al desenvolupament de projectes relacionats amb el desenvolupament dels drets a la participació cultural a la ciutat.

Es tractaria d'un acompanyament a projectes més extensos en la seva durada que els assessoraments, i podran constar de diverses activitats associades (formacions, mentories, assessoraments, esdeveniments, etc.).

En aquest cas es coordinaria el desenvolupament de l'acompanyament amb els referents de l'ICUB o d'altres entitats de la ciutat per tal de poder-ne avaluar l'eficàcia.

Es portarà un registre de les atencions realitzades i derivades, així com de la seva gestió per tal de disposar de les dades estadístiques i d'informes d'activitat, per al seguiment de l'oficina a través dels informes periòdics que es detallen més endavant a l'apartat de seguiment i avaluació.

També es portarà un registre setmanal de les incidències del servei.

2. Programació d'activitats

Programació d'activitats formatives i informatives, i de debat i reflexió al voltant de programes i polítiques culturals, impulsades des del govern de la ciutat o per altres organismes públics i privats, però que tinguin un impacte directe en el desenvolupament cultural de la ciutat. També hi haurà espai en la programació d'activitats per a la presentació d'estudis i recerques que generi el mateix ICUB, o per aquelles que posin un èmfasi especial al voltant dels temes relacionats amb els programes de suport al teixit cultural, a la gestió de les polítiques culturals, a la participació cultural o als drets culturals

Programació d'activitats formatives i informatives al voltant de programes i polítiques culturals que es desenvolupen a la ciutat.

Sessió formativa sobre recursos culturals: freqüència 2 cops al mes (de forma quinzenal).

Aquesta seria una sessió periòdica enfocada a explicar els diferents recursos de suport a les pràctiques i projectes culturals disponibles tant a l'OCCU, com a d'altres agents de suport de la ciutat. Seran sessions de petit format adreçades a un màxim de 8- 10 persones.

La seva funció és la de fer de filtre per poder fer una primera orientació a aquelles persones usuàries que no tinguin una demanda concreta. Suposaria en aquests casos un pas previ per a gestionar un assessorament i/o la derivació a un agent de suport extern col·laborador.

Sessions informatives temàtiques sobre algun tema d'interès en el marc de la cultura a Barcelona. freqüència 1 cop al mes.

Actualment existeix una gran oferta formativa a Barcelona dedicada al suport professionalitzador de les empreses i entitats culturals. Per tant, caldrà ser ben coneixedora de la mateixa per tal de no duplicar espais i tipologies de sessions similars. I sobretot que puguin desenvolupar-se al voltant de qüestions d'interès concretes.

Aquestes sessions es podran realitzar en col·laboració amb entitats i col·lectius de la ciutat o bé amb altres institucions públiques de la ciutat.

De la mateixa manera, des del mateix ICUB, el Consell de la Cultura de Barcelona i altres organismes, es porten a terme estudis i recerques que és necessari donar a conèixer. Per aquest motiu també s'inclouran en aquest tipus de sessions proposades que vagin en aquesta direcció.

En els casos d'aquestes sessions informatives, la meitat de les mateixes es dissenyaran i desenvoluparan en format vídeoconferència i de forma híbrida, per tal d'atendre a la demanda de possibles interessats que es connectin des de fora.

Altres tipologies de sessions

Tanmateix, en cas de detectar suficient nombre de demandes similars a través del **Servei d'Assessorament**, s'organitzaran, com a part del seu servei de programació d'activitats formatives, píndoles o sessions específiques per cobrir aquesta demanda generalitzada. Aquestes activitats podran ser organitzades conjuntament amb d'altres agents externs que ja estan oferint aquest servei, donant prioritat a les associacions professionals o serveis públics.

Aquestes sessions estaran primordialment pensades per als perfils d'usuàries detectades com a prioritàries. En aquest sentit, aquesta programació d'activitats formatives, informatives o de debat poden girar al voltant de programes impulsats des del govern de la ciutat o per altres organismes públics i privats però que tinguin un impacte directe en el desenvolupament cultural de la ciutat. És a dir, sobre noves normatives o reglamentacions, sobre noves línies de suport, sobre l'impacte de determinats canvis legislatius, sobre convocatòries (a nivell local, nacional i internacional, etc.).

- **Programació d'activitats de debat i reflexió al voltant de programes i polítiques culturals.**

Es podrien plantejar tant sessions reduïdes i de petit format com sessions més àmplies i per a un major nombre de persones.

Es podria concretar en un cicle de xerrades (presencials i emeses online), conferències, tutorials formatius i informatius, debats, tertúlies, taules rodones, etc.

- **Programació de presentacions i debat sobre estudis i recerques** que generi el mateix ICUB o bé d'altres entitats i institucions, posant un èmfasi especial al voltant dels temes relacionats amb els programes de suport al teixit cultural, a la gestió de les polítiques culturals, a la participació cultural o sobre els drets culturals.

Es preveuran un màxim de 10 sessions anuals d'aquest tipus d'activitats.

En tots els casos, el disseny, producció, dinamització de les sessions aniran a càrrec del mateix equip de gestió de l'OCCU.

Per a la realització dels serveis relacionats amb el programa d'activitats, l'empresa gestora s'haurà de dotar d'un sistema d'informació que es treballarà amb l'equip de Sistemes de l'ICUB per tal de fer la gestió de reserves d'espai, agenda, serveis tècnics necessaris, pagament si s'escau, etc.

L'empresa gestora haurà de preveure i dotar dels serveis tècnics i del material necessari per al bon funcionament de les activitats.

Amb l'equip de coordinació de l'ICUB es valorarà en quins casos s'han de repercutir les despeses associades a les entitats.

Es portarà un registre de les activitats realitzades, perfil de públic i dades rellevants per tal de disposar de les dades estadístiques i informes de l'activitat, per al seguiment de l'oficina a través dels informes periòdics que es detallen més endavant a l'apartat de seguiment i avaluació.

També es portarà un registre setmanal de les incidències del servei.

3. Gestió d'espais per a trobades, activitats i cessions

3.1. Espai de trobada i suport a agents, entitats i col·lectius de la ciutat

L'equipament del Palau de la Virreina disposa de diversos espais que es volen gestionar com a recursos de suport al teixit cultural de la ciutat o facilitar-ho per al desenvolupament de les activitats.

Cal tenir en compte, però, que alguns d'aquests espais també es fan servir per donar resposta a les necessitats de gestió dels diferents programes de l'ICUB (trobades entre tècnics/ques i treballadors/es de l'ICUB i d'altres dependències municipals, rodes de premsa, necessitats específiques d'algun projecte, etc.). I que en alguns casos, alguns d'aquests espais estan situats en espais d'accés restringit a dependències de gestió de l'ICUB.

Aquest servei es concretaria en l'oferta de sales, espais i altres recursos perquè col·lectius de la ciutat poguessin portar a terme jornades, seminaris o d'altres activitats similars sempre i quan estiguin relacionades amb el servei cultural que es vol desenvolupar des de l'OCCU.

A nivell formal funcionaria com una acollida a espais de la Virreina de forma gratuïta, ja que es consideraria una forma de recolzar i donar suport al sector. A tall d'exemple, alguns tipus d'acollides que encaixarien en aquesta línia serien aquelles que tinguessin a veure amb:

- i. Articulació d'agents culturals i artístics.
- ii. Projectes que afecten a la professionalització del sector.
- iii. Projectes de qüestionament i reflexió sobre temes vinculats a ciutat / Cultura / Política.

Aquesta acollida en els espais disponibles no seria incompatible (tot i que sí molt diferent) a una possible línia de lloguers a altres entitats o agents en que l'activitat motiu de la cessió no estigués relacionada amb el projecte cultural que es vol desenvolupar des de l'OCCU.

El que diferenciarà aquesta acollida respecte la cessió d'espais, serà el nivell d'implicació del propi ICUB en les propostes que arribin. Si l'ICUB considera un projecte de coproducció i cocreació amb l'entitat interessada, sempre i quan sigui de caràcter gratuït, es considerarà com a eina pròpia de la dinamització. En cas que no, sempre es consideraria una cessió en règim de lloguer i subjecte a la lògica determinada en els preus públics que s'aprovin.

Cessió d'espais en règim de lloguer a preus públics

A banda d'aquests usos, també podran ser espais disponibles per a la cessió en règim de lloguer a preus públics a d'altres entitats i col·lectius de la ciutat per portar a terme presentacions, conferències, xerrades, etc.

Espais disponibles per cessió i lloguer a preus públics

Els espais disponibles de forma habitual per a l'acollida i suport a entitats, així com per a la cessió en règim de lloguer a preus públics es diferenciarien en quant a disponibilitat en funció del seu accés i de les necessitats prioritàries per part dels programes culturals de l'ICUB.

Relació d'espais al Palau de la Virreina per a cedir i llogar

NOM	CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES I AFORAMENT	HORARIS I DISPONIBILITAT
Virreina Lab	85,50 m ² - 100 pax	Disponibilitat tot el dia
Espai 4	127 m ² - 80 pax	Disponibilitat tardes
Pati Virreina	1er pati entrant des de la Rambla (la superfície on plou): 75 m ² . 2on pati entrant des de la rambla (la superfície on plou) és de 35 m ² . - 300 pax	Disponibilitat tot el dia
Espai assessorament OCCU	OCCU: 87,60 m ² , que es desglossen: - 1er espai entrant des del passatge: 36,60 m ² . - back office 1er espai: 10 m ² . - 2on espai entrant des del passatge: 31,00 m ² . - back office 2on espai: 10 m ² . - 15 pax	Disponibilitat tot el dia i en funció de les necessitats del personal de l'ICUB, que també el podria fer servir com a espais de reunions

Per a la planificació de l'ocupació dels espais, el licitador haurà d'aportar una proposta de

calendari i graella que compartirà amb la persona responsable que designi l'ICUB per tal de fer compatibles les necessitats de funcionament i gestió de l'ICUB i dels serveis a prestar. Aquesta gestió haurà d'anar coordinada necessàriament amb la que es generi en el punt següent (3.2.).

3.2. Coordinació i calendarització de l'agenda d'activitats culturals que es desenvolupin (principalment des de les diferents direccions i programes de l'ICUB) als espais disponibles

Actualment hi ha un seguit d'activitats que es desenvolupen als espais disponibles del Palau de la Virreina. En podem diferenciar tres grans tipologies:

- Impulsades per l'ICUB des de la direcció de Programes (Departament de Festes i Programes Literaris) i de la direcció de Teixit Cultural.
 - o Mostres imatgeria festiva vinculada al cicle festiu.
 - o Activitats en el marc de cicle novel·la negra, setmana poesia, etc.
 - o Altres activitats vinculades a informació sobre subvencions, etc.
- Organitzades en el marc del programa públic de La Virreina Centre de la Imatge.
- Activitats en col·laboració amb entitats: Amics de la Rambla, Sant Jordi, etc.

Des del projecte de gestió de l'OCCU caldrà portar la planificació, calendarització i coordinació del conjunt d'activitats de concurrència pública que es portin a terme en els espais del Palau de la Virreina, independentment del seu impulsor.

3.3. Coordinació i calendarització dels espais de l'equipament en els que s'hi realitzin activitats per si és possible adequar **espais per a la conciliació familiar de les persones que participen en les activitats i serveis que s'hi realitzen.**

Per a la realització dels serveis relacionats amb la gestió d'espais l'entitat s'haurà de dotar d'un sistema d'informació que es treballarà amb l'equip de Sistemes de l'ICUB per tal de fer la gestió de reserves d'espai, agenda, pagament si s'escau, etc.

En les cessions d'espai es gestionaran també els serveis tècnics necessaris per al desenvolupament de les activitats. Amb l'equip de coordinació de l'ICUB es valorarà en quins casos s'han de repercutir les despeses associades a les entitats.

3.4. Informació sobre lloguer dels espais que gestiona l'ICUB, així com d'altres equipaments culturals municipals de la ciutat.

De les 4 tipologies de gestió d'espais, es portarà un registre de les cessions i activitats realitzades, perfil de públic i dades rellevants per tal de disposar de les dades estadístiques i informes de les activitats, per al seguiment de l'oficina a través dels informes periòdics que es detallen més endavant a l'apartat de seguiment i avaluació.

També es portarà un registre setmanal de les incidències del servei.

PROPOSTA D'INDICADORS I AVALUACIÓ DEL SERVEI

Tal com s'ha anat indicant en cada una de les línies de servei, caldrà que es vagin recollint les dades i informes que permetin fer el seguiment i avaluació periòdic de l'activitat de l'OCCU.

També i sempre que sigui possible, es recollirà el perfil de les persones o entitats sol·licitants i usuàries dels diferents serveis, sigui a través del sistema d'informació o gestió dels serveis o sigui perquè es fa una enquesta presencial o telemàtica.

En tots els serveis, la recollida d'informació vindrà donada pel sistema informàtic que s'estigui utilitzant per a la recollida d'informació o per a la gestió.

A cada tipologia de servei ja s'ha anat indicant quines són les dades i informes que caldrà recollir. A tall d'exemple, però, se n'indiquen algunes de bàsiques:

1. Informació, tràmits i assessoraments:

- **Informació a la ciutadania:** Atencions rebudes, sistema d'entrada, temps de resposta, sistema de resposta, etc.
- **Venda d'entrades:** Entrades venudes desglossades en 2 categories: 'anticipada' i 'last minute', canal, activitat o centre, devolucions, etc.
- **Gestió d'inscripcions:** reserves online dels programes ICUB (Mercè, etc.).
- **Realització de gestions i tràmits:** gestions realitzades, tipus, canal, solució, derivacions, etc.
- **Assessoraments i acompanyaments:** nombre d'atencions, derivacions, entitat derivada, resposta, etc.

De cada tipologia caldrà, a més dels indicadors bàsics d'activitat, i sempre que sigui possible, el perfil de la persona usuària (edat, sexe i procedència).

I caldrà realitzar els següents informes: informe setmanal d'incidències, informe mensual d'activitat (qualitatiu) i enquestes semestral a les persones usuàries dels serveis (satisfacció, qualitat i necessitats o suggeriments).

A més, es treballarà, en coordinació amb l'ICUB, la creació d'una base de dades de les consultes (i les respostes) que arribin tant per la part d'informació com d'assessorament per tenir un banc de dades d'informació i gestió cultural.

2. Programació d'activitats:

- **Sol·licituds d'activitats rebudes:** sol·licituds per tipologia d'activitat, d'entitats, sistema d'entrada, temps de resposta, sistema de resposta, etc. resolució (acceptada, derivada, denegada), etc
- **Activitats programades:** tipologia, sessions, tipologia entitat, dies, hores, serveis requerits, aforament previst, públic, etc, assistents presencials, remots, perfil, etc.

De cada tipologia caldrà a més dels indicadors bàsics d'activitat, i sempre que sigui possible, el perfil de les persones o entitats tant sol·licitants com les participants de les activitats (com a mínim edat, sexe i procedència).

I els següents informes: informe setmanal d'incidències, informe mensual d'activitat (qualitatiu) i enquestes semestrals a les persones usuàries dels serveis (satisfacció, qualitat i necessitats o suggeriments).

3. Gestió d'espais per a trobades, activitats i cessions:

- **Sol·licituds d'ús d'espais rebudes:** sol·licituds per tipologia d'activitat, d'entitats, sistema d'entrada, temps de resposta, sistema de resposta, etc. resolució (acceptada, derivada, denegada), etc
- **Gestió espais:** tipologia d'ús, tipologia entitat, dies, hores, serveis requerits, aforament previst, usuaris espais, etc

De cada tipologia caldrà a més dels indicadors bàsics d'activitat, i sempre que sigui possible, el perfil de les persones o entitats tant sol·licitants com les usuàries dels espais (com a mínim edat, sexe i procedència).

I els següents informes: informe setmanal d'incidències, informe mensual d'activitat (qualitatiu) i enquestes semestrals a les persones usuàries dels serveis (satisfacció, qualitat i necessitats o suggeriments).

CARACTERÍSTIQUES DEL MODEL DE GESTIÓ

Les característiques centrals que han de definir el desenvolupament del servei serien:

Diversificació de l'atenció

L'OCCU ha d'oferir un servei obert a tothom, en línia amb el seu posicionament com a "porta d'entrada". Tanmateix els seus recursos limitats i l'existència d'altres agents de suport a la ciutat exigeix adequar la dedicació a cada tipus de persona usuària.

Així doncs, el model organitzatiu de l'OCCU ha de permetre un tipus d'atenció i dedicació diferent segons el tipus de demandes que hi arribin:

- Atenció personalitzada i més intensa en projectes d'alt impacte¹⁰ en el teixit cultural.
- Autoconsulta a través del web, atenció breu per part del personal informador o creació de formacions per les demandes més repetitives i/o de menys impacte potencial.
- Focalització dels serveis i recursos interns presencials en els perfils de públics i persones que queden més desatesos per l'actual oferta d'informació i assessorament de la ciutat (o bé persones amb dificultats d'accés a les tecnologies d'informació i comunicació o bé col·lectius novell o en vies de professionalització, per exemple).
- Derivació i/o cooperació amb altres agents i institucions de suport quan es tracta de consultes o tipus d'usuàries pels que d'altres entitats i administracions ja ofereixen atenció (creació i consolidació d'empreses i entitats).

Derivació

Un dels valors afegits que pot tenir l'OCCU respecte al tipus de suport cultural ofert a la ciutat, és la seva capacitat de creació de xarxa i aglutinant intersectorial entre els diversos agents externs (ja siguin administració pública, agents sectorials o associacions de professionals).

La **derivació** d'una consulta o projecte cap a agents especialitzats potenciarà aquesta generació de xarxa. La derivació dóna visibilitat i reconeixement als mateixos agents i enforteix el diàleg entre aquests i l'administració. El seguiment d'aquestes derivacions és clau per assegurar el bon servei, obtenir informació estratègica sobre el sector i alhora ajudarà a posicionar l'OCCU com a garant dels drets culturals de la ciutadania, també dins del sector.

No obstant, caldrà tenir en compte les circumstàncies de l'agent extern a qui es faci la derivació (només poden atendre persones associades, capacitat i recursos per a donar resposta a la consulta, etc.). Per això serà necessari establir uns **protocols de derivació** que ajudin a acollir les necessitats i consultes de les persones usuàries, acordats amb cadascun dels agents.

Una de les tasques a desenvolupar des dels serveis de l'OCCU seran els d'organitzar i plantejar el sistema de relació amb aquest agents i institucions de manera conjunta amb els

responsables tècnics de l'ICUB que siguin referents del contracte de gestió d'aquests serveis.

Proximitat

Per tal de millorar realment l'atenció existent, per tal de crear impacte en el sector i per tal de fer sostenible el projecte a llarg termini, l'OCCU ha d'afavorir la proximitat amb els usuaris i amb els agents del sector.

Gestió de la informació

La qualitat del servei de l'OCCU estarà vinculada a la capacitat de gestió d'informació diversa i de la seva transformació en coneixement útil, tant internament com externa.

Per tal de poder gestionar aquesta informació i coneixement de manera eficient caldrà:

- Selecció de personal amb amplis **coneixements del teixit cultural** barceloní i català.
- Planificació de **formació continuada** per al personal intern.
- Un **programa de gestió de la informació i serveis** integrat amb el web i altres canals de difusió.
- Almenys una persona amb visió global del servei.

Seguiment

Una part important és el plantejament d'un **sistema de seguiment dels usuaris**. El seguiment monitoritzarà d'una manera o d'una altra totes les interaccions que es tinguin amb els usuaris, de la manera que sigui més factible.

Aquest seguiment és estratègic ja que ha de permetre:

- Identificar demandes recurrents o no resoltes que justifiquin incloure nous tipus d'assessoraments (nous experts), formacions o programes.
- Verificar l'èxit de les derivacions o establir nous protocols o convenis.
- Detectar i contribuir a promoure projectes amb potencialitats d'esdevenir noves propostes sòlides i sostenibles per a l'oferta cultural de la ciutat (projectes *d'alt impacte*)

ESPAI DE SEGUIMENT

Per a la coordinació i funcionament del projecte cal configurar un equip de gestió. Però més enllà del funcionament del dia a dia (que després es detallarà més a fons), s'establiran diversos espais de coordinació i de seguiment estratègic dels que formaran part diversos tècnics i responsables de les diferents direccions de l'ICUB.

La proposta, per tant, passaria per estructurar 3 espais diferenciats i amb objectius específicament definits:

- **Òrgan de seguiment estratègic i de definició del projecte.** Aquest seria un espai amb una periodicitat semestral per a planificar, des d'una perspectiva estratègica, el pla de treball per a tot l'any:
 - o Es tractaria d'una trobada de 2h. amb una periodicitat semestral i integrat per:
 - Coordinador o referent de l'equip gestor de l'OCCU.
 - 3 Directius de l'ICUB i referent tècnic del projecte des de l'ICUB.
- **Comissió de seguiment del projecte.** Aquest seria un espai amb una periodicitat mensual per a portar el seguiment de les accions estratègiques plantejades i del pla de treball definit per a tot l'any:
 - o Es tractaria d'una trobada d'1h. amb una periodicitat mensual i integrat per:
 - Coordinador o referent de l'equip gestor de l'OCCU.
 - 1 Directiu i tècnic de l'ICUB referents del projecte.
- **Espai de seguiment setmanal i/o espais per a la resolució d'incidències.** Aquest seria un espai amb una periodicitat setmanal per a resoldre les incidències que regularment poguessin anar sorgint, així com per a fer el seguiment més diari de l'activitat i dels serveis:
 - o Trobada d'1h. amb una periodicitat setmanal i integrat per:
 - Coordinador i referent de la dinamització d'activitats de l'equip gestor de l'OCCU.
 - tècnic de l'ICUB referent del projecte.

L'EQUIP GESTOR

L'equip que s'encarregaria de portar a terme la gestió dels serveis estaria integrat per les següents posicions:

1 posició de Direcció d'Oficina.

3 posicions de Mediació que, a més, tindran la funció de coordinació del servei d'informació, per una banda, i de ticketing, per una altra.

1 posició amb tasques de comunicació.

1 posició amb tasques de suport a la producció i regidoria dels actes programats, que es contractarà en funció de les necessitats de programació, a partir de la borsa d'hores de Serveis Extraordinaris.

5 posicions del servei d'informació i tíqueting.

Direcció d'Oficina:

- Jornada: 1 Completa (1.695 hores/anuals)
- Requisits:
 - Titulació Llicenciatura/Grau relacionada amb l'àmbit de les Humanitats o de la Gestió cultural.
 - Experiència mínima de 3 anys en l'àmbit de la gestió cultural.
 - Experiència en direcció d'equips.
 - Ampli Coneixement del sector cultural a Barcelona.
 - Perfecte ús del català, castellà, i anglès.
- Funcions: Assumir al més alt nivell els objectius globals de la nova OCCU. Es responsabilitza d'ells, planificant, organitzant i dirigint el conjunt dels equips de coordinació, comunicació i informadors i programes. Formen part de les seves funcions l'anàlisi, la planificació, l'organització, l'execució i el control de les activitats a realitzar:
 - Coordinació de l'equip humà i concreció del plantejament estratègic definit a les bases de la licitació, a la descripció del servei i acordat als espais de governança.
 - Interlocució directa amb els tècnics i directius referents de l'ICUB. El/la director/a és **l'enllaç al servei entre el client** (Institut de Cultura), **l'empresa i els treballadors**. És vital mantenir bona comunicació i una informació fluïda entre les parts.
 - El/la director/a **planifica i delega les tasques de l'equip i organitza la resposta conjunta** en funció a allò establert pel client i l'empresa.
 - Suport als Mediadors/es-Coordinadors/es en el disseny del programa d'activitats i en les eines i recursos a disposició de les entitats que s'acullin als espais disponibles.
 - El/la director/a és el/la **responsable de la redacció i presentació (si cal) d'informes** diaris, mensuals, anuals. Així com de manuals i operatives del

servei per a formacions.

- Definició, organització i supervisió de les diferents tasques a realitzar per l'equip de coordinadors/es i d'informadors/es.
- Organització i coordinació dels/les 3 coordinadors/es i de l'equip d'informadors/es.

Mediació:

En aquest cas es tractaria de tres figures de mediació complementàries entre elles per tal de poder donar resposta a les diferents activitats i funcions establertes en els serveis. Tot i que hi haurà tasques que podran desenvolupar de manera conjunta i compartida.

Coordinador/a de Projectes i Mediació 1 (Coordinador/a de projectes i del servei d'informació):

- Jornada: 1 Completa (1.695 hores/anuals)
- Requisits:
 - Titulació Llicenciatura/Grau relacionada amb l'àmbit de la Comunicació. Experiència de 2 anys en gestió cultural.
 - Experiència en gestió i disseny d'activitats.
 - Experiència acreditada mínima de tres anys en tasques d'atenció al públic.
 - Coneixement d'informàtica a nivell d'usuari dels programes Word, Excel i d'Internet.
 - Coneixement del sector cultural a Barcelona.
 - Perfecte ús del català, castellà, i anglès.
- Funcions: Realitzar i gestionar els programes, projectes de l'àmbit de la informació i de la nova OCCU. Elaboració de memòries, gestió dels pressupostos i de l'equip d'informadors, a més de les relacions amb l'ICUB i la ciutadania amb un alt grau d'autonomia:
 - Responsable de l'atenció al ciutadà a través de diversos canals de l'OCCU: presencial, telefònic i d'altres.
 - Responsable de la gestió i resolució d'incidències en les reserves telefòniques, presencials i telemàtiques de les principals festes i esdeveniments gratuïts de l'Institut de Cultura amb la ciutadania. Així com de l'acompanyament i la resolució de dubtes a través dels diferents canals de l'OCCU.
 - El/la coordinador/a 1 és el/la responsable, conjuntament amb el/la Coordinador/a 3, de la coordinació de l'equip d'informadors/es i de la seva formació.
 - El/la coordinador/a planifica i delega les tasques de l'equip i organitza la resposta conjunta en funció a allò establert pel client i l'empresa.
 - El/la coordinador/a és el/la responsable de la redacció i presentació (si cal) d'informes diaris, mensuals, anuals. Així com de manuals i operatives del servei per a formacions.
 - Fa tasca d'atenció directa tant a nivell d'informació com d'assessorament a

col·lectius, etc., cobrint a l'equip d'informadors/es quan aquests requereixin algun suport o per motius de planificació del servei.

- Col·labora amb la gestió de la informació per actualitzar i estructurar la base de dades des del punt de vista dels continguts.
- Imparteix les sessions informatives i forma el personal d'informació.
- Responsable de l'assessorament i acompanyament en un primer nivell, durant els tràmits i sol·licituds de beques i subvencions. Ja sigui resolent dubtes o ajudant en els tràmits administratius a través de l'aplicatiu SAP.
- Estructura i monitoritza el correcte flux d'informació servida i recollida pel servei (introducció de dades estadístiques i de seguiment, organització de les agendes de les persones mediadores, identificació de demandes recurrents, identificació de projectes d'alt impacte, etc.)
- El/la coordinador/a resol i gestiona les incidències pròpies de l'activitat diària del servei i dona resposta als possibles conflictes que se'n puguin derivar sobre el terreny.
- Pel que fa als correus electrònics, és el responsable juntament amb el/la Coordinador/a 2, de la gestió de les bústies municipals relacionades amb la informació cultural i la reserva d'activitats.
- Pel que fa als IRIS (Consultes, queixes i suggeriments), és el/la responsable de donar resposta a la ciutadania o reassignar-les al departament responsable.
- Responsable, juntament amb el/la Coordinador/a 2, de la gestió en l'aplicatiu web i de la realització i de cites prèvies a la ciutadania i al teixit cultural de la ciutat en diverses matèries.
- Responsable de les tasques del dia a dia de l'oficina o les de períodes concrets (Jocs Florals, Quadern Cultura, recepció de paquets, comandes de material, incidències en reserves activitats ICUB, etc.).
- Gestió, manteniment i actualització de la informació, tant dels suports paper, com dels suports electrònics i audiovisuals del Punt d'informació Tiquet Rambles.

Coordinador/a de projectes i Mediació 2 (Coordinador/a de projectes i del servei de dinamització i usos dels espais):

- Jornada: 1 Completa (1.695 hores/anuals)
- Requisits:
 - Titulació Llicenciatura/Grau relacionada amb l'àmbit de les CC. Socials, Humanitats i Gestió cultural.
 - Coneixement del sector cultural a Barcelona.
 - Perfecte ús del català, castellà, i anglès.
- Funcions: Realitzar i gestionar els programes, projectes de dinamització cultural de la nova OCCU. Elaboració de memòries, gestió dels pressupostos i de les relacions amb

les entitats/teixit cultural de la ciutat, l'ICUB i la ciutadania amb un alt grau d'autonomia:

- S'encarrega de la coordinació i planificació dels espais disponibles i del seu funcionament, tant per al projecte de l'OCCU, com per a la resta d'activitats organitzades per les direccions de l'ICUB.
- Seguiment de les cessions a entitats.
- Redirigir els dubtes de la ciutadania sobre el **lloguer d'espais** als diferents espais municipals de l'Institut de Cultura als diferents equipaments.
- Tasques de desenvolupament de dinamització al Pati del Palau de la Virreina i de l'entrada a l'edifici.
- Coordinació amb els serveis de neteja, consergeria i serveis tècnics de l'equipament per a la programació i desenvolupament de les activitats.
- Duu a terme assessoraments i acompanyaments a projectes (fonamentalment els vinculats a diagnòstic inicial).
- Disseny i coordinació del programa d'assessoraments i d'acompanyaments.
- Seguiment dels projectes identificats com a més estratègics o que requereixen d'una major dedicació.
- Porta a terme les relacions habituals i de derivació amb els altres agents de suport cultural de la ciutat, segons els plantejaments estratègics definits per la direcció.
- Fa el disseny i programació de les activitats formatives.
- Pel que fa als correus electrònics, és el responsable juntament amb el/la Coordinador/a 1, de la gestió de les bústies municipals relacionades amb la informació cultural i la reserva d'activitats.
- Responsable, juntament amb el/la Coordinador/a 1, de la gestió en l'aplicatiu web i de la realització i de cites prèvies a la ciutadania i al teixit cultural de la ciutat en diverses matèries.

Coordinador/a de projectes i Mediació 3 (Coordinador/a de projectes i del servei de tiqueting):

- Jornada: 1 Completa (1.695 hores/anuals)
- Requisits:
 - Titulació Llicenciatura/Grau relacionada amb l'àmbit de la Comunicació o de la Gestió cultural.
 - Experiència mínima de 2 anys en estructuració i gestió de bases de dades i sistemes d'informació.
 - Experiència acreditada mínima de tres anys en tasques d'atenció al públic.
 - Coneixement d'informàtica a nivell d'usuari dels programes Word, Excel i d'Internet.
 - Coneixement del sector cultural a Barcelona.
 - Perfecte ús del català, castellà, i anglès.
 - Experiència acreditada d'un mínim de tres anys, en el funcionament portals ticketing.
 - Experiència acreditada mínima de 3 anys en serveis de gestió de públics i sistemes de venda d'entrades i activitats d'àmbit d'espectacles culturals que

siguin vigents:

- Coneixement i ús del sistema Euromus
 - Coneixement i ús del sistema Koobin
 - Coneixement i ús del sistema 4Tickets
 - Coneixement i ús del sistema Onebox
 - Coneixement i ús del sistema Secutix
 - Coneixement i ús del sistema Patrón Base
- Funcions: Realitzar i gestionar els programes, projectes de l'àmbit del ticketing, promotors i de la nova OCCU. Elaboració de memòries, gestió dels pressupostos i de l'equip d'informadors, a més de les relacions amb l'ICUB i la ciutadania amb un alt grau d'autonomia:
 - El coordinador és el responsable, conjuntament amb el Coordinador 1, de la coordinació de l'equip d'informadors/es i de la seva formació.
 - Definició, implementació, repartició i supervisió de les diferents tasques a realitzar pels diferents torns d'informadors/es.
 - Formació als informadors/es dels diferents programes de venda d'entrades (Koobin, Onebox, Janto, Secutix, Patron Base, Bacantix, etc.) i del servei d'atenció al públic.
 - Vetlla per la correcta introducció de dades al sistema (tant intern com al portal web) i per la seva actualització constant, per part tant de l'equip intern, com dels agents externs.
 - Centralitza, i amb el suport dels/les mediadors/es, informadors i direcció, vetlla per l'actualització de la informació de recursos externs (directoris, ajuts de l'ICUB i externs, etc.).
 - Actualització dels protocols de venda.
 - Atenció presencial, telefònica i via email de les diferents peticions que es reben relacionades amb l'oferta dels diferents promotors que es venen a taquilles.
 - Interlocució amb els dept. de Ticketing i d'Administració dels diferents promotors amb els que l'ICUB té conveni de venda d'entrada (actualment 18).
 - Comunicació a l'equip d'informadors/es de les diferents novetats en la política de vendes de cada promotor, actualització d'informació, novetats de productes, etc.
 - Resolució d'incidències tècniques i de gestió/servei amb els diferents promotors.
 - Gestió d'incidències amb els clients/compradors.
 - Elaboració d'informes de venda amb la recaptació diària, setmanal, mensual i enviament dels tancaments de visa i comprovants d'ingrés als dept. d'Administració dels diferents promotors.
 - Control d'ingressos. Recaptació setmanal/mensual de les diferents caixes.
 - Comprovar que quadri la recaptació en efectiu i en visa dels diferents promotors i fer els ingressos als bancs. Resolució d'incidències varies. Aprovisionar de canvi a les diferents caixes.
 - Recopilació de la venda diària.
 - Elaboració dels documents Excel amb la recopilació de la venda diària.

Entrada de dades al SICUB.

- Actualització de plànols de les diferents sales d'espectacles.
- Suport al servei d'informació.
- Servei de venda d'entrades o inscripcions en punts especials que puntualment s'instal·lin en espais diferents a l'OCCU (taquilles teatre Grec, etc.).
- Responsable de la gestió de les recaptacions i venda de catàlegs de l'OCCU, així com el front office i el back office del programa Euromus (creació de productes, informes). En aquest sentit, responsable de l'inventari del magatzem de productes a la venda i de demanar estoc de material i consumibles.
- Organització gestió i control de la venda de publicacions municipals, dels seus dipòsits, merchandising i d'altres productes culturals de l'ICUB o que siguin d'interès per a l'ICUB a l'oficina i a d'altres punts d'informació/venda que s'instal·lin puntualment, d'acord amb els preus fixats per l'ICUB o dels acords signats per aquest amb tercers, segons sigui el cas. La gestió dels dipòsits inclourà: la recepció, l'emmagatzematge i la liquidació de les vendes.
- Tasques específiques Festival GREC:
 - Coordinació de l'equip d'informadors/es.
 - Atenció presencial, telefònica i via email al client.
 - Gestió de Reserves de Grups (particulars i diferents col·lectius).
 - Gestió de sol·licituds de factures.
 - Gestió de reemborsaments per cancel·lació.
 - Elaboració de diferents informes de vendes.
 - Gestió d'incidències varies.
 - Muntatge taquilles Teatre Grec i Festival Grec.

Comunicació:

- Jornada: ½ jornada (847,5 h/anuals).
- Requisits:
 - Llicenciatura/Grau en l'àmbit de la Comunicació, Periodisme.
 - 2 anys d'experiència en comunicació.
 - Perfecte ús del català, castellà, i anglès.
- Funcions: Realitzar i gestionar els projectes de comunicació de la nova OCCU. Elaboració de memòries de Comunicació i relacions amb l'equip de Comunicació de l'ICUB amb alt grau d'autonomia:

- Posiciona l'OCCU a les xarxes i a d'altres canals especialitzats en cultura.
- Comunica i difon el coneixement que es genera.
- Suport al Departament de Comunicació ICUB:
- Pujada a BAC d'aquelles persones que han fet arribar les seves dades per tal que les afegim a la BB.DD. de BAC per a enviament dels diferents butlletins electrònics de l'ICUB (programes culturals, museus i d'altres).
- Gestió dels concursos que es realitzen al web BCN Cultura: inclou redacció textos, publicació al Drupal, contacte amb els guanyadors, contacte amb els diferents promotors que organitzen els concursos.
- Edició de la informació d'activitats ICUB per als continguts web: Activitats Museus per a l'Estiu, Activitats Museus per la Mercè, etc.
- Gestió de les bústies de correu relacionades amb el Dep. de Comunicació de l'ICUB.
- Recepció de les fitxes de sol·licitud d'informació dels ciutadans i alta a l'aplicació del mailing de l'ICUB.
- Recollida i tractament de les fitxes d'informació de les activitats dels equipaments i museus que participen a la guia de la Mercè, de Nadal i d'Estiu.
- Elaboració dels continguts de comunicació Last Minute (web i cartells), etc.
- Gestió de la part gràfica (programes de mà, fulletons) Era pre-covid.
- Elaboració de fitxes tècniques de les diferents obres
- Responsable de la supervisió i filtre de comentaris publicats al web de Barcelona Cultura.
- Actualització permanent dels canals d'informació de l'oferta Last Minute a Tiquet Rambles.

Suport a la producció i regidoria dels actes programats:

- Jornada: contractació a partir de borsa d'hores de serveis extraordinaris, en funció de les necessitats de programació.
- Requisits:
 - 3 anys d'experiència en regidoria i producció d'actes
 - Coneixements bàsics de llum, so i audiovisual per a necessitats bàsiques per a la realització de l'activitat
- Funcions:
 - Suport en el muntatge i desmuntatge de l'espai i producció de l'activitat el dia de l'activitat.
 - Persona de referència amb els organitzadors de l'activitat a qui es cedís l'espai.

- Coneixements bàsics de llum, so i audiovisual per a necessitats bàsiques per a la realització de l'activitat.
- Control dels horaris de l'activitat i supervisió dels acords pactats amb qui es cedeix els espais.

Informadors/les (Informació i Ticketing-venda d'entrades):

- Jornades: 7.661,4 h/anuals.
- Requisits:
 - Estudis mínims de grau superior.
 - Experiència de 2 anys en el sector cultural.
 - Perfecte ús del català, castellà, i anglès.
 - Experiència acreditada mínima de tres anys en tasques d'atenció al públic.
 - Coneixement d'informàtica a nivell d'usuari dels programes Word, Excel i d'Internet.
 - Experiència acreditada del personal assignat mínima de 3 anys en serveis de gestió de públics i sistemes de venda d'entrades i activitats d'àmbit d'espectacles culturals que siguin vigents (Per exemple: Euromus, Koobin, OneBox, 4tickets, Secutix, Patron Base, etc.).
 - Experiència en elaboració d'indicadors i de treball amb dades.
- Funcions: Realitzar activitats de divulgació, informació sociocultural i primera atenció als usuaris de la nova OCCU:
 - Cobreixen la totalitat d'obertura de l'espai i del seu funcionament.
 - S'intentarà que hi hagi dues persones sempre com a mínim.
 - Atenció de la centraleta telefònica de l'ICUB i d'informació cultural en general.
 - Informació general i atenció personalitzada referent als serveis i als equipaments culturals gestionats per l'Institut de Cultura de Barcelona, dels Centres concertats i de l'oferta i dels equipaments culturals de la ciutat en general.
 - Atenció personalitzada i gestió de la formalització de les inscripcions relacionades amb activitats de l'ICUB: concursos de BCN Cultura, visites col·lectives, activitats programes ICUB, activitats i tallers dels Centres Cívics de Barcelona i d'altres de la ciutat en els quals l'ICUB col·labori o consideri d'interès.
 - Gestió de les bústies infoicub@bcn.cat i reservesicub@bcn.cat
 - Informació sobre subvencions, ajuts, beques, premis, i altres assessoraments en l'àmbit de la cultura.
 - Acolrida d'entitats.
 - 1 de les persones informadores tindrà l'encàrrec de fer les funcions de suport per a l'organització de les necessitats tècniques i de programació dels espais que formarien part del projecte. Aquesta tasca podrà tenir, segons els mesos, fins a una dedicació de mitja jornada.
 - Caldrà que rebin formació continuada i tinguin un gran coneixement de l'ecosistema cultural de la ciutat i de les seves dinàmiques.

- Suport en l'Inventari del Magatzem al/la Coordinador/a 3 quan calgui.
- Suport en l'actualització de plànols de les diferents sales d'espectacles al/la Coordinador/a 3 quan calgui.
- Atenció personalitzada en els punts d'informació que s'instal·lin per esdeveniments puntuals (Sant Jordi, Mercè, B-Travel, International Community Day, salons culturals, etc.).
- Informació, atenció personalitzada, venda anticipada, reserva i venda "Last Minute", segons sigui el cas, d'entrades a Tiquet Rambles i en d'altres punts que s'instal·lin per esdeveniments puntuals, dels espectacles, activitats culturals i exposicions següents:
 - Festival Grec.
 - Altres espectacles i/o activitats culturals d'iniciativa pública, consorciada o privada, d'interès per l'Institut de Cultura de Barcelona, mitjançant els sistemes de venda i els acords que acordi l'ICUB amb tercers.
 - Exposicions i activitats realitzades a la Virreina, als museus gestionats per l'Institut de Cultura de Barcelona i a d'altres museus i equipaments culturals que es considerin d'interès per l'ICUB.
 - Espectacles i activitats pròpies de l'ICUB.
- Tasques específiques **Festival GREC**:
 - Atenció presencial, telefònica i via email al client.
 - Gestió de Reserves de Grups (particulars i diferents col·lectius).
 - Gestió de sol·licituds de factures.
 - Gestió de reemborsaments per cancel·lació.
 - Elaboració de diferents informes de vendes.
 - Gestió d'incidències varies.
 - Muntatge taquilles teatre Grec.
- Venda d'entrades Festival GREC als recintes i/o espais, el mateix dia de la celebració de l'espectacle, a les taquilles ubicades als següents espais:
 - Teatre Grec de Montjuïc.
 - Altres taquilles o altres espais que s'habilitin durant el Festival Grec.
- Gestió dels descomptes de venda d'entrades establerts per al Festival Grec de Barcelona i d'altres que es puguin incloure.
- Informació, atenció personalitzada i venda de Publicacions Municipals, merchandising i altres productes culturals de l'ICUB o que siguin d'interès per l'ICUB.
- Recollida i preparació de la informació que es requereix per posar a la venda les entrades (companyies, dies d'actuació, aforaments, preus, etc.).
- Seguiment dels processos mecanitzats actuals i els que s'instal·lin per tal d'ajustar les diferents campanyes al calendari.
- Organització, gestió i control de la venda anticipada al públic i Last Minute, dels diversos operadors que s'instal·lin a Tiquet Rambles així com de les activitats pròpies de l'ICUB, del Festival Grec i del carnet BCNcultural i d'altres activitats o productes culturals que siguin d'interès per l'ICUB, a Tiquet Rambles i altres punts de venda que s'instal·lin puntualment.
- Recaptació dels ingressos, quadre de caixa, liquidació i ingrés als comptes

bancarís que s'indiquin i la conciliació i seguiment dels mateixos. Ja sigui en efectiu, targeta de crèdit i/o dèbit.

- Custòdia dels fons metàl·lics recaptats i la responsabilitat pel menyscapte de diners.
- Elaboració d'estadístiques i informes de venda i activitat. Elaboració d'indicadors de l'activitat qualitatiu i quantitatiu estadístics i de seguiment de l'oficina Tiquet Rambles i dels altres punts d'informació/venda que s'instal·lin puntualment.
- Gestió de la informació mitjançant els següents canals: telèfon, correu postal, correu electrònic, aplicacions informàtiques Municipals de gestió de la informació.
- Captació i recepció de material informatiu sobre activitats culturals i manteniment dels expositors al públic, així com qualsevol altre classe de documentació. Es vehicularà la documentació oficial a la Secretaria de l'Institut pel corresponent registre.
- Elaboració d'un informe setmanal d'incidències del servei.
- Suport en la gestió dels **IRIS** (Consultes, queixes i suggeriments) al/la Coordinador/a 1: donar resposta a la ciutadania o reassignar-les al departament responsable.

DISTRIBUCIÓ SETMANAL DELS EFECTIUS

HORARIS CAP D'OFICINA + COORDINADORS/ES-MEDIADORS/ES SUPORT COMUNICACIÓ + PRODUCCIÓ/REGIDORIA			
PERFIL	HORARI	LLOC DE TREBALL	JORNADA SETMANAL
Cap d'Oficina	A distribuir per l'empresa per donar la millor cobertura al servei		1.695 h/annuals
Coordinador/a-Mediador/a (Projectes i Informació)	1 Preferentment matins de dilluns a divendres de 10 a 15 hores	Atenció al Públic 1	1.695 h/annuals
	La resta tardes (flexibilitat en funció necessitats del servei)	Back Office 2 o assess.	
Coordinador/a-Mediador/a (Projectes Dinamització i usos espais)	2 A distribuir per l'empresa per donar la millar cobertura al servei.		1.695 h/annuals
Coordinador/a-Mediador/a (Projectes i Taquilles)	3 Preferentment matins de dilluns a divendres de 10 a 16,00 hores. La resta d'hores a distribuir per l'empresa, sempre i quan hi hagi obligatòriament 1hora a les tardes per coincidir amb informadors/es i fer traspàs	Back Office 1	1.695 h/annuals
Suport Comunicació	De dilluns a divendres de 10 a 14 hores	Back Office 2	847,5 h/annuals

Producció i regidoria	Contractació a partir de borsa d'hores, en funció de les necessitats de programació.		
-----------------------	--	--	--

PROPOSTA HORARIS INFORMADOR/A							
Horari	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge
De 10.30 a 11.00	Informador/a 1 Atenció al Públic 2	Informador/a 1 Atenció al Públic 2	Informador/a 1 Atenció al Públic 2	Informador/a 1 Atenció al Públic 2	Informador/a 3 Atenció al Públic 2		
De 11.00 a 10.30						Informador/a 3	Informador/a 3
De 11.30 a 12.00						Atenció Públic 1	Atenció Públic 1
De 12.00 a 12.30							
De 12.30 a 13.00	Informador/a 2 Atenció al Públic 3	Informador/a 2 Atenció al Públic 3	Informador/a 2 Atenció al Públic 3	Informador/a 2 Atenció al Públic 3	Informador/a 4 Atenció al Públic 3	Informador/a 4	Informador/a 4
De 13.00 a 13.30						Atenció Públic 2	Atenció Públic 2
De 13.30 a 14.00							
De 14.00 a 14.30						Informador/a 5	Informador/a 5
De 14.30 a 15.00	Informador/a 1 Atenció al Públic 2	Informador/a 1 Atenció al Públic 2	Informador/a 1 Atenció al Públic 2	Informador/a 1 Atenció al Públic 2	Informador/a 3 Atenció al Públic 2	Atenció Públic 3	Atenció Públic 3
De 15.00 a 15.30						Informador/a 3	Informador/a 3
De 15.30 a 16.00						Atenció Públic 1	Atenció Públic 1
De 16.00 a 16.30							
De 16.30 a 17.00				Informador		Informador	Informador

De 17.00 a 17.30	Informador/a 2	Informador/a 2	Informador/a 2	Informador/a 2	Informador/a 4	Informador/a 4	Informador/a 4
De 17.30 a 18.00	Atenció al Públic 3	Atenció al Públic 3	Atenció al Públic 3	Atenció al Públic 3	Atenció al Públic 3	Atenció al Públic 2	Atenció al Públic 2
De 18.00 a 18.30							
De 18.30 a 19.00	Informador/a 5	Informador/a 5	Informador/a 3	Informador/a 4	Informador/a 5	Informador/a 5	Informador/a 5
De 19.00 a 19.45	Atenció Públic 1	Atenció Públic 1	Atenció Públic 1	Atenció Públic 1	Atenció Públic 1	Atenció Públic 3	Atenció Públic 3

*Els matins de dilluns a divendres de 10 a 15 no calen tres informadors/es per cobrir els tres punts d'atenció al públic perquè el coordinador de Info farà aquesta funció des del punt d'atenció al públic 1.

Posició	Total Hores sermanals
Informador/a 1	1.695 h/anuals
Informador/a 2	1.695 h/anuals
Informador/a 3	1.423,8 h/anuals
Informador/a 4	1.423,8 h/anuals
Informador/a 5	1.423,8 h/anuals

*Tots els informadors/es han de ser polivalents tant pel que fa a les tasques d'informació com a la venda a taquilles.

*S'ha procurat facilitar un horari en que cada informadors/es tingui com a mínim 2 dies de descans.

ASSESSORAMENTS I PROGRAMA D'ACTIVITATS

Per tal de poder comptar amb formacions i assessoraments per part d'especialistes, es constituirà una borsa d'hores per a la seva contractació. El tipus de formacions i assessoraments específics haurien de concretar-se en base a les demandes rebudes reiteratives i que no es puguin derivar a d'altres agents de suport de la ciutat. En aquest sentit, creiem que les primeres que es facin haurien d'estar vinculades al tipus d'usuàries i demandes que s'hagin identificat com a prioritàries.

Per tal de poder donar un marge de temps perquè es vagin identificant les necessitats, hi haurà una borsa d'hores prevista per aquesta finalitat.

La borsa d'hores pot servir també per a la coproducció d'algun programa d'acompanyament, si és que aquesta opció es trobés necessària.

Proposta d'hores i preus

Any	Hores d'assessoraments especialitzats anuals	Pressupost borsa assessoraments especialitzats	Hores de formació específica i activitats anuals	Pressupost borsa activitats i formació	Total Pressupost anual borsa
1	30 h	2.700 €	80 h	9.600 €	12.300 €
2	60 h	5.400 €	140 h	16.800 €	22.200 €
3	100 h	9.000 €	200 h	24.000 €	33.000 €

Preu hora d'assessorament: 90 euros/h.

Preu d'hora de formació/activitats: 120 euros/h.

ALTRES DESPESES

Per al desenvolupament dels diferents serveis caldrà tenir en compte altres despeses vinculades a aspectes de producció i suport tècnic de les activitats. Així com de comunicació i d'altres despeses no previstes.

A continuació es desglossen els diferents conceptes i una estimació de l'import màxim que suposaria cadascun d'aquests conceptes.

Comunicació: Tot i que una part de comunicació de les activitats que es desenvolupin des de l'OCCU es portaran a terme des de la Direcció de Comunicació de l'ICUB, s'ha previst una despesa per al reforç de suport de comunicació d'alguna d'aquestes activitats, així com una possible posada en marxa de noves eines de difusió i comunicació (com ara xarxes socials, algun element específic, etc.).

Desenvolupament d'eines informàtiques: Per tal de portar a terme accions com ara la planificació d'espais o d'altres qüestions tècniques de millora de la gestió i funcionament, s'ha previst una despesa per a petits desenvolupaments. Donat que el gruix de la despesa, si fos necessària una nova eina o aplicatiu, seria de l'ICUB com a titular i propietari del servei i de les eines per al seu desenvolupament.

Serveis Tècnics de So i Llums: Per tal de desenvolupar les activitats públiques o bé per a la realització de trobades o reunions a determinats espais de la Virreina, com ara: l'Espai 4 o la Virreina Lab o el Pati de la Virreina, caldrà disposar d'un servei tècnic de llum i so per tal de contactar els especialistes en l'àmbit de so, llum i audiovisual. S'ha previst una partida a partir del nombre d'hores màxim que s'han calculat (750 hores) per a tot l'any.

Servei Streaming, Zoom i altres sistemes virtuals: Algunes de les activitats que es programin es dissenyaran amb un format híbrid per tal de ser emeses per videoconferència. Per aquest motiu s'ha previst una despesa corresponent a la producció, emissió, edició i enregistrament d'algunes d'aquests sessions. En total s'ha previst entre 20-25 activitats que poguessin ser realitzades en aquest format.

Material fungible i d'oficina: S'ha previst una partida de despesa per a aquell material d'oficina i d'altres elements necessaris per a la realització de les activitats de caràcter fungible. Tot i que la major part del gran manteniment de les instal·lacions i equipaments, anirà a càrrec del servei de manteniment que ja té contractat l'ICUB per a l'edifici del Palau de la Virreina.

Suport Producció d'Activitats: En algunes de les activitats caldrà contractar algun servei no previst inicialment per tal de desenvolupar-les de forma adequada. A tall d'exemple, servei d'acollida d'infants per a facilitar la conciliació familiar, o bé, serveis d'adaptació mitjançant llengua de signes o subtitulació de les activitats, o bé algun altre tipus de reforç. També es podran incloure en aquest apartat despeses relacionades amb la dinamització de l'espai del Pati de l'edifici i d'entrada al mateix.

Altres despeses: en aquest apartat s'han inclòs aquell conjunt de despeses no previstes

inicialment i que poden aparèixer durant el desenvolupament del servei.

Any	Comunicació	Desenvolupament eines informàtiques	Serveis Tècnics i So i Llums	Servei i Streaming, Zoom i altres	Material fungible i d'oficina	Suport Producció i Activitats	Altres Despeses	Total Pressupost anual
1	6.000 €	5.000 €	17.000 €	12.500 €	5.000 €	6.000 €	5.000 €	56.500 €
2	8.000 €	7.000 €	18.000 €	15.000 €	2.500 €	8.000 €	8.000 €	66.500 €
3	8.000 €	7.000 €	19.000 €	15.000 €	2.500 €	8.000 €	8.000 €	67.500 €

SERVEIS EXTRAORDINARIS: INFORMACIÓ, VENDA D'ENTRADES I PRODUCCIÓ/REGIDORIA

Per tal de poder comptar amb possibles serveis extraordinaris d'informació i venda d'entrades per als diferents programes de l'ICUB, així com del servei de producció i regidoria per donar suport a les diferents programacions de l'OCCU, es constituirà una borsa d'hores per a la seva contractació.

Per tal de poder donar un marge de temps perquè es vagin identificant les necessitats, hi haurà una borsa d'hores prevista per aquesta finalitat.

Preu hora d'informadors/es: 13 euros/h + 34% SS= 17,42€/h

Preu hora venedor/a d'entrades: 8,807 euros/h + 34% SS= 11,8€/h

Preu hora de producció/regidoria: 16 euros/h + 34% SS= 21,44€/h

HORARIS D'ATENCIÓ I FUNCIONAMENT DE L'OCCU

Els horaris de funcionament de l'Espai Virreina serien:

- **Espai d'informació:** Dll – Dv de 10:30h a 20:30 h i Dss i Dm de 11h a 19:30h
- **Espai de tiqueting:** Dll – Dv de 15h a 19:30 h i Dss i Dm de 15h a 19:30h
- **Espai d'assessorament:** Dll – Dv de 10h a 14h i de 16:30h a 20h
- **Espai per al desenvolupament d'activitats:** En funció de l'activitat, però preferentment Dll- Dj de 17 a 20:30 h, Dv i Dss de 10h a 20:30 h