

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC DEL MUSEU DE CIÈNCIES NATURALS DE BARCELONA.

INTRODUCCIÓ

El Museu de Ciències Naturals de Barcelona és una institució amb més de 140 anys d'història que conserva un patrimoni de més de tres milions d'exemplars en els àmbits de la mineralogia, la petrologia, la paleontologia, la zoologia i la botànica. Aquest valuós fons s'ha anat enriquint any rere any amb espècimens obtinguts gràcies a donacions particulars, a convenis amb el Parc Zoològic i els parcs naturals de Catalunya, i també per la pròpia recerca del Museu.

El Museu de Ciències Naturals de Barcelona està distribuït en diferents seus situades en tres espais estratègics de la ciutat: el parc de la Ciutadella, la muntanya de Montjuïc i el parc del Fòrum. Al primer es troben el Centre Martorell d'Exposicions i el Castell dels Tres Dragons, mentre que a Montjuïc hi ha el Jardí Botànic i el Jardí Botànic Històric. Al parc del Fòrum el Museu de Ciències Naturals de Barcelona, on s'allotgen les instal·lacions destinades principalment als programes públics.

1. OBJECTE DEL PRESENT PLEC

Aquest Plec té per objecte definir la contractació del servei d'atenció al públic que es durà a terme als Centres del Consorci Museu de Ciències Naturals de Barcelona (en endavant CMCNB):

L'objecte del present plec inclou les següents tasques:

- La venda d'entrades, activitats, serveis, publicacions i articles conforme les directrius establertes pel CMCNB.
- L'atenció als visitants, per estimular l'ús de tots els serveis i activitats específiques que es realitzin, organitzades o no pel CMCNB.
- El control d'accés i d'aforaments de les sales.
- La supervisió de les sales, vetllant pels continguts expositius tant de les sales permanents com de les temporals.
- El suport tècnic i logístic a actes i activitats.
- La mediació cultural.
- La realització d'enquestes i estudis de públic segons les directrius establertes pel CMCNB.
- El registre de queixes i/o suggeriments dels visitants en els termes que estableixi el CMCNB.
- El servei de guarda-objectes seguint els criteris que estableixi el CMCNB.
- L'atenció telefònica.
- La coordinació de tots els serveis objecte d'aquest plec.

2.- ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Al marge de les obligacions previstes en el plec de clàusules administratives, l'adjudicatari dels serveis es compromet a complir les següents condicions per tal de garantir la correcta cobertura dels serveis, segons les directrius marcades per aquest Plec.

Les següents condicions per a la prestació del servei són aplicables per a cadascun dels Centres i tipus de serveis definits en el punt 2 d'aquest Plec.

2.1. Operatives del servei

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar, en funció de les directrius aportades pel CMCNB, les operatives i protocols de funcionament del servei. Aquestes operatives hauran de ser conegudes i d'obligat compliment per tot el personal de l'empresa adjudicatària que presti servei a cada un dels espais i han de comprendre, entre altres, les següents:

- Atenció a les persones, en especial aquelles amb diversitat funcional.
- Actuació davant incidències o queixes dels visitants.
- Operativa econòmica. Obertura i tancament de caixa.

L'empresa adjudicatària haurà de seguir les directrius proporcionades pel CMCNB pel que fa als aspectes relatius a la seguretat de les persones i dels espais. El CMCNB facilitarà el Pla d'Emergència.

La comunicació entre les persones destintades al servei s'haurà de dur a terme de manera discreta, sense que les persones visitants puguin escoltar les converses.

L'empresa adjudicatària serà responsable de tota la caixa que es produeixi en el marc del servei sense cap mena d'excepció, i haurà de ser registrada pel sistema informàtic de vendes que proporcionarà el CMCNB. Exceptuant possibles casos d'error en la seva manipulació, els registres informàtics seran la base del càlcul de les caixes diàries de les quals l'empresa adjudicatària se n'haurà de fer responsable.

Les diferències en les liquidacions de caixa aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

La disponibilitat de canvi és responsabilitat de l'empresa adjudicatària. Aquesta haurà d'aportar el fons de caixa necessari per la gestió del canvi.

L'empresa organitzarà el servei de tal manera que doni compliment a totes les obligacions laborals, socials i de descans reglamentari del seu personal, d'acord amb la legislació vigent i a les condicions establertes en el Conveni Col·lectiu d'aplicació.

El personal destinat al servei haurà d'anar perfectament identificat. Serà tasca de l'empresa encarregar-se d'aquestes identificacions i del material necessari.

2.2. Cobertura del servei

L'empresa adjudicatària presentarà una proposta de personal per a cobrir els diferents serveis i posicions, tant pel que fa l'equip estable com el de reserva, que hauran de ser aprovats pel CMCNB. Proveirà els efectius i garantirà el correcte coneixement de les instal·lacions i dinàmica interna segons els criteris següents:

- Procurarà, en la mesura del possible, que el personal que ha de cobrir els serveis sigui el mateix durant tot el període contractual constituint un equip regular i estable, en especial per als llocs de servei de coordinació.
- Haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari per cobrir les tasques objecte d'aquesta adjudicació amb personal qualificat, durant el temps que duri la contractació. El personal serà contractat per l'empresa adjudicatària i en cap cas tindrà vinculació ni jurídica ni laboral amb el CMCNB.
- Preveurà un equip estable de personal actiu de reserva i que a la vegada serà el personal a qui recórrer en els períodes d'exposicions temporals, per cobrir els reforços previstos de caire regular o extraordinari i en cas de necessitar l'ampliació de serveis. En aquest cas i sota les directrius del CMCNB, es demanaran els serveis que corresponguin segons necessitats amb la suficient antelació i sempre dins dels marges del contracte.
- Disposarà dels efectius suplents degudament formats per tal de substituir als que prestin el servei en cas de qualsevol absència. El termini màxim per a la presentació del substitut serà de dues hores en casos imprevistos i es realitzarà sense demora en cas d'absències previsibles. En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària haurà d'informar sempre al referent del seguiment del servei assignat per part del CMCNB.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir que tots els punts de prestació del servei estiguin coberts en tot moment en el cas d'incidències ordinàries o extraordinàries, referit tant als serveis fixes com als serveis variables, sense cap cost addicional.

L'empresa lliurarà al referent del seguiment del servei assignat per part del CMCNB, abans de l'inici del servei i després, mensualment amb 7 dies d'antelació a la seva vigència, un quadrant d'horari diari nominal i individual per Centres referit a un mes de servei, on hi constaran els horaris dels efectius previstos per a la realització del servei i les modificacions que s'hagin produït durant el mes.

El CMCNB es reserva el dret d'ampliar, reduir i modificar els horaris, dispositiu i número d'efectius assignats al servei sempre dins dels marges legals establerts que en qualsevol cas, no afectarà al preu unitat ofert per part de l'adjudicatari del servei. El CMCNB s'obliga a comunicar-ho a l'adjudicatari amb una antelació suficient a fi i efecte de poder garantir l'organització del servei.

En cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir algun dels efectius destinats al servei, ho comunicarà per escrit al CMCNB amb un termini d'anticipació de 48 hores. El CMCNB es reserva el dret a denegar canvis si aquests afecten el funcionament del servei.

2.3. Coordinació i seguiment del servei

L'empresa adjudicatària nomenarà un responsable del contracte destinat al seguiment dels equips i a la interlocució amb els responsables que el CMCNB determini. Es durà a terme una reunió mensual entre l'empresa i el CMCNB.

L'empresa durà a terme reunions de seguiment del servei amb les persones coordinadores (coordinadors pedagògics i d'activitats). Per la complexitat i distància entre Centres, caldrà que aquestes trobades es duguin a terme de manera freqüent. Aquestes trobades són fonamentals pel funcionament del servei i es faran sense cost addicional pel CMCNB.

El CMCNB no té cap vinculació laboral amb el personal destinat al servei del present plec, per tant qualsevol qüestió que afecti als seus treballadors i treballadores ha de ser resolta per

l'empresa. El CMCNB tampoc té cap relació amb les operatives internes que l'empresa adjudicatària estableixi per les seves persones treballadores.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar un número de telèfon de contacte durant les 24 hores, 365 dies l'any a disposició del CMCNB per a notificar incidències de qualsevol tipus.

L'empresa adjudicatària facilitarà els telèfons mòbils necessaris per la lloc de servei de coordinació de projectes pedagògics i coordinació d'activitats.

L'empresa adjudicatària haurà de coordinar les seves tasques amb la resta de personal que presti serveis al mateix Centre, sempre seguint els criteris establerts pel CMCNB.

2.4. Suport tècnic i material per dur a terme el servei

El personal destinat al servei haurà d'estar dotat, per part de l'empresa adjudicatària, del suport tècnic i del material necessari per tal de garantir la correcta coordinació i funcionament del servei:

- L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a les persones treballadores un uniforme que sigui fàcilment identificable. S'haurà de preveure un uniforme d'hivern i d'estiu i abrics, impermeables i elements de protecció solar per a les persones que es trobin destinades a serveis a l'aire lliure. El disseny d'aquest uniforme serà proporcionat pel CMCNB. . L'empresa adjudicatària es farà càrrec del cost econòmic així com de garantir que els seus equips vestiran en tot moment amb correcció
- Assignarà un walkie per a cada punt de servei i 2 walkies per punt de servei de seguretat. Dotarà al personal de tots aquells accessoris necessaris per tal de garantir la qualitat i discreció en les comunicacions. L'empresa haurà de garantir les comunicacions en tot moment, aportant, si fos necessari, els dispositius o elements tècnics orientats a tal efecte.
- Proporcionarà armilles reflectants i llanternes per a cadascun dels llocs de servei.
- Garantirà que el seu personal disposi de la seva taquilla o armari a efectes guarda-roba. El CMCNB facilitarà un espai destinat a tal efecte sempre i quan les condicions d'espai ho permetin. També oferirà espais d'office dels quals podrà fer-ne ús el personal. Serà responsabilitat de l'empresa el bon ús de tots aquests espais.
- Proveirà en règim de prestació i durant el temps que duri el contracte, dels mitjans tècnics necessaris per a la realització de les enquestes i dels estudis de públic segons les directrius del CMCNB.
- L'empresa haurà de disposar dels seus propis equips informàtics i de la seva pròpia línia de comunicacions per accedir a Internet.
- Proveirà els equips informàtics per a les persones coordinadores. Caldrà preveure la mobilitat del/la coordinador/a pedagògic pels diferents Centres, per tant caldrà que disposi d'un ordinador portàtil. Els ordinadors tindran instal·lats els programes bàsics de tractament de textos i càlcul de Microsoft Office.
- Proveirà les impressores per a la documentació necessària per al seu personal.
- Facilitarà, habilitarà i posarà en marxa adreces de correu electrònic de domini de l'empresa a fi i efecte de facilitar les tasques d'emissió i recepció de correu electrònic dels coordinadors pedagògics i coordinadors d'activitat.
- Dotarà tots els llocs de servei dels elements necessaris que permetin el compliment de les obligacions derivades de la normativa de riscos laborals (cadres ergonòmiques, reposapeus, reposacanells, etc.).
- Dotarà dels tamborets o elements necessaris per al descans del personal.
- Tot el material consumible necessari per oferir el servei (paper, tinta, bolígrafs, etc.) anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

- L'empresa proveirà els elements de control d'inici i finalització dels diferents llocs de servei. Aquest sistema haurà de trobar-se físicament a cadascun dels Centres. No s'acceptaran sistemes en què el personal pugui validar de forma remota ni tampoc cap sistema de registre manual.
- Proveirà de les eines necessàries per tal que la venda d'entrades no s'interrompi en cap moment, per exemple proveint cada torn de servei de la seva pròpia caixa.
- L'empresa adjudicatària haurà de proveir de les caixes fortes necessàries per a cadascun dels punts de venda d'entrades, serveis, publicacions o articles.
- L'empresa adjudicatària facilitarà els telèfons mòbils necessaris per la lloc de servei de coordinació de projectes pedagògics i coordinació d'activitats.

L'empresa adjudicatària respondrà del bon estat i de la correcta conservació de l'equipament i material propietat del CMCNB que aquest assigni a la realització del servei. El Museu podrà reclamar el cost d'aquest material en cas d'actuacions negligents.

2.5. Formació

L'empresa adjudicatària garantirà la formació adequada i suficient per a la prestació del servei d'acord amb les característiques de les categories dels llocs de treball, amb l'objectiu que aquest es pugui desenvolupar correctament i d'acord amb el Conveni Col·lectiu del Sector del Lleure Educatiu i Sociocultural de Catalunya.

Les sessions de formació es duran a terme fora dels horaris ordinaris de treball. Si excepcionalment no és possible, es garantirà la correcta cobertura dels llocs de servei.

L'empresa adjudicatària ha de garantir que totes les persones que prestin els serveis coneguin la història i les característiques bàsiques del CMCNB, el seu programa d'activitats, els serveis que s'ofereixen als visitants i el contingut genèric de les exposicions en curs i de les previstes. També haurà de conèixer les taxes i preus vigents. A tal fi tot el personal que s'incorpori al servei haurà de seguir un curs de formació a càrrec de l'empresa adjudicatària. Aquesta formació es farà al marge de l'horari i anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que hi hagi com a mínim 1 persona formada en DEA (Desfibril·lació Externa Automàtica) en cada torn de servei.

Serà tasca dels coordinadors pedagògics formar a tot el personal que presti el servei.

El personal restarà obligat a rebre formació per part del CMCNB en els següents punts i en aquells altres que puguin ser d'interès per al mateix. Les hores de formació del personal aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

- El Pla d'emergència del CMCNB.
- La presentació anual dels Programes Públics i de tots els projectes que el CMCNB consideri necessaris.
- La formació en Mediació Cultural relacionada amb els projectes del CMCNB.

La formació bàsica per part de l'empresa adjudicatària ha d'incloure

- La formació i informació en matèria de prevenció de riscos laborals exigida legalment.
- La formació en primers auxilis i extinció d'incendis.
- La formació continuada del programa Euromus.

- La formació continuada sobre l'atenció a diferents tipologies de públic en especial a persones amb diversitat funcional.
- La formació en DEA (Desfibril·lació Externa Automàtica).
- La formació continuada en perspectiva de gènere.
- La formació en Mediació Cultural.
- La formació en Interculturalitat.

Tots els recursos destinats a les formacions aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària, tant pel que fa les hores del personal com dels costos d'aquestes formacions.

La formació bàsica per part de l'empresa haurà d'haver estat completada en un període màxim de 3 mesos des de la formalització del contracte.

2.6. Característiques del personal

L'adjudicatari haurà de garantir que els seus equips tinguin un tracte correcte amb el públic i amb les persones dependents del lloc on es realitza el servei, garantint una imatge correcta al servei que es presta.

El personal ha de complir amb aquests requisits:

- Bona presència.
- Amabilitat, educació i simpatia.
- Pro activitat i disposició a ajudar les persones visitants.
- Bones capacitats de comunicació.
- Motivació per la feina.

De manera específica, el personal que ocupi els següents llocs de servei, a més a més, ha de tenir les següents característiques:

Coordinador/a de projectes pedagògics:

- Experiència demostrada en tasques d'atenció al públic.
- Experiència demostrada en la gestió d'equips.
- Capacitat de lideratge.
- Flexibilitat i obertura al canvi.
- Capacitat de treball en equip.
- Capacitat organitzativa i de planificació.
- Persona resolutiva.

Coordinador/a d'activitats:

- Capacitat de treball en equip.
- Persona resolutiva.

Mediador/a cultural:

- Capacitat de treball en equip.
- Persona resolutiva.
- Empatia.

3. QUALITAT DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària es compromet a supervisar la prestació del servei periòdicament i/o en la temporalitat que determini el CMCNB, disposant a tal fi d'un sistema de control de presència del personal i qualitat del treball que haurà de ser aprovat pel CMCNB.

El CMCNB exigirà a l'empresa adjudicatària la realització eficaç i eficient dels serveis estipulats. En cas que el CMCNB consideri que els serveis es realitzen de manera inadequada, aquest podrà exigir la seva correcció a l'empresa que haurà de respondre en un temps màxim de 48 hores.

El CMCNB es reserva el dret a sol·licitar el canvi de la persona destinada al servei, en cas que aquesta no compleixi els criteris definits en el present Plec. La sol·licitud es farà per escrit argumentant els motius.

L'empresa adjudicatària passarà comunicat de les incidències en cadascun dels diferents torns del servei i en cadascun dels Centres, en els suports que determini el CMCNB.

L'empresa adjudicatària s'ha de comprometre a realitzar les següents tasques de seguiment de contracte:

3.1. Reunions periòdiques

El CMCNB durà a terme una reunió mensual amb la persona responsable del contracte del servei que tindrà com a finalitat l'avaluació del servei.

L'empresa adjudicatària durà a terme reunions amb les persones coordinadores, tal com s'estableix en el punt 2.3.

L'empresa adjudicatària durà a terme reunions periòdiques amb tot el personal amb l'objectiu de cohesionar l'equip.

3.2. Inspecció del servei

L'empresa adjudicatària haurà d'enviar a la responsable del seguiment del servei els Curriculum Vitae de totes les persones que presten el servei, tant de l'equip estable com del de reserva.

L'empresa adjudicatària realitzarà un mínim d'una inspecció setmanal a cadascun dels Centres.

L'empresa adjudicatària entregarà al CMCNB un informe trimestral que reculli els següents punts:

- Informe de client misteriós dut a terme a través d'una auditoria externa, que inclogui una avaluació individual del personal.
- Informe d'avaluació del servei que reculli les incidències, els punts forts i dèbils del servei i propostes de millora.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que té les eines necessàries i els sistemes d'avaluació que consideri per tal de garantir que el personal tingui una actitud correcta i amable amb els visitants i companys de feina, que vagin correctament uniformats, siguin puntuals i mantinguin l'ordre i l'estètica dels llocs en què s'ubica i que siguin proactius.

En els quadrants de personal que s'envien a la responsable de seguiment del servei s'indicarà les persones formades en DEA, per tal que es pugui verificar que es compleix aquest requisit a cada torn de servei.

L'empresa adjudicatària farà arribar al CMCNB, mensualment, el registre d'entrada i sortida de les persones treballadores.

Si l'empresa no compleix les obligacions establertes en aquest Plec, el CMCNB activarà els mecanismes de sanció recollits al Plec Administratiu.

L'empresa adjudicatària guardarà la deguda confidencialitat respecte a la informació obtinguda i la documentació elaborada per raó de l'execució del contracte. Aquesta documentació no podrà ser reproduïda, difosa, publicada o utilitzada per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec, fins i tot, un cop extingit el contracte.

4. TASQUES DEL SERVEI

Les tasques a realitzar seran les següents:

4.1. Tasques generals.

- Conèixer les característiques bàsiques del CMCNB, les seves activitats, les taxes i preus vigents.
- Posar en coneixement dels visitants els serveis que s'ofereixen i els continguts expositius i didàctics dels Centres.
- Vetllar pels espais museístics, els materials i els objectes exposats.
- Orientar als visitants del recorregut dels Centres, regulant el flux segons les directrius establertes.
- Atendre les consultes, derivar-les en cas necessari i recollir els suggeriments i/o queixes que els visitants puguin realitzar.
- Oferir als visitants amb discapacitat els serveis dels que el CMCNB disposa en termes d'accessibilitat.
- Canalitzar, amb immediatesa, la informació de les possibles incidències que puguin sorgir al CMCNB.
- Mantenir els espais en perfecte ordre.
- Conèixer el funcionament d'obertura i tancament dels Centres i de les seves exposicions, així com el funcionament d'altres elements relacionats amb l'atenció al públic.
- Donar suport logístic en la preparació dels espais destinats a les activitats.

4.2. Tasques específiques

Informador/a (5 punts de servei)

- Vendre de manera activa entrades i activitats amb el sistema que determini el CMCNB.
- Vendre de manera activa articles i publicacions amb el sistema que determini el CMCNB.
- Quadrar caixa diàriament del total d'accions comercials que s'hagin produït, tant les derivades de la corresponent venda d'entrades com les derivades de la venda de publicacions i articles.
- Preparar diàriament el material que correspongui per a la realització del servei.
- Oferir als visitants tots aquells serveis disponibles per a la visita.

- Al Museu (Parc del Fòrum), posada en marxa i tancament de l'exposició de referència Planteta Vida així com de les exposicions temporals i els altres elements del vestíbul.
- Al Centre Martorell, posada en marxa i tancament de les exposicions.
- Mantenir l'espai de taquilles ordenat i proveït diàriament de tot el material, tant de venda com de difusió.
- Registrar les incidències diàries i enviar-les al personal designat pel CMCNB al finalitzar la jornada, amb els mitjans que aquest determini.
- Dur a terme enquestes i recollir dades de les persones visitants utilitzant les eines i les instruccions que determini el CMCNB.
- Atenció telefònica.
- Acreditació de visites.
- Altres tasques que el CMCNB determini.

Controlador/a de sala (7 punts de servei)

- Vetllar pels espais museístics i per la col·lecció.
- Vetllar per tal que les sales d'exposició estiguin en perfectes condicions abans i durant l'horari d'obertura de les mateixes, tant pel que fa a temes tècnics (il·luminació, mitjans audiovisuals, informàtics) com pel que fa a l'ordre i netedat de les sales, així com reposant el material de difusió que es determini.
- Orientar als visitants.
- En cas necessari, col·laborar en la regulació del flux de visitants segons les indicacions establertes.
- Controlar l'aforament i l'accés a les sales.
- Omplir les fitxes de manteniment de l'espai expositiu corresponents, informant diàriament de les incidències detectades.
- Obrir i tancar les exposicions quan així ho determini el CMCNB.
- Altres tasques que el CMCNB determini

Mediació Cultural (2 punts de servei)

- Convidar a les persones visitants a conèixer les exposicions, el vestíbul i promocionar activament a participar en les activitats ofertes pel Museu.
- Conèixer els recursos d'accessibilitat i el seu funcionament. Acompanyament si és necessari, a persones amb diversitat funcional.
- Donar suport i atenció personalitzada a les persones que ho requereixin.
- Acollida de les persones visitants que vinguin en grup: acollida, custòdia de motxilles, acompanyament, explicació de la normativa de la visita, breu introducció del Museu i acreditació dels grups.
- Atendre les consultes, oferint i recollint els suggeriments i /o queixes que els visitants puguin realitzar verbalment o mitjançant els fulls corresponents.
- Explicar els continguts que determini el CMCNB.
- Participar en les reunions que determini el CMCNB.
- Impulsar les accions i projectes que dugui a terme el CMCNB.
- Escolta activa a les peticions o comentaris.
- Repartir materials.
- Donar suport al desallotjament de les sales.
- Realitzar les enquestes que determini el CMCNB.
- Realització d'activitats seguint les directrius del CMCNB.

Coordinador/a de projectes pedagògics (1 punt de servei)

- Fer la supervisió directa de tots els serveis establerts en el present Plec, garantint la correcta realització de les tasques i dels horaris per part de la resta de components de l'equip.
- Conèixer el funcionament i les tasques a realitzar per tots els llocs de servei.
- Observar, analitzar i detectar els errors o mancances en els procediments de treball i canals de comunicació detectats en el servei i esmenar-ho.
- Fer complir les diferents operatives del servei.
- Transmetre la informació relativa tant de les activitats que realitza el CMCNB com de tota aquella informació que rebí dels responsables de la gestió del CMCNB a la resta de l'equip.
- Fer reunions organitzatives amb la persona responsable del servei del CMCNB.
- Vetllar per tal que les enquestes que realitzi el personal d'atenció al públic es duguin a terme correctament.
- Fer el seguiment i control dels estocs del material de difusió dels Centres i comunicar al/la responsable del seguiment del contracte del CMCNB la necessitat de reposició d'existències.
- Dur a terme la revisió dels ingressos de taquilles amb la persona responsable del servei del CMCNB.
- Supervisar els actes, activitats o esdeveniments que tinguin lloc als Centres.
- Estar present als espais públics en els moments de més afluència de visitants o grups, amb l'objectiu de supervisar el bon funcionament del servei. Sempre que no s'estiguin fent tasques de gestió, cal que estigui present a l'espai públic.
- Acol·lida dels grups que vinguin al Museu les tardes dels dies laborables.
- Formar al personal dels diferents serveis.
- Supervisar la zona de vènding dels Centres.
- Gestionar l'arribada de material de la botiga i comprovar els albarans.
- Reforçar els punts de servei segons les necessitats.
- Comunicar les incidències a la persona responsable del servei que determini el CMCNB.
- Coordinació de la logística dels espais i equipaments necessaris per a la realització de les activitats.
- Al Museu, donar suport al desallotjament de les sales.
- Altres tasques que el CMCNB determini.

Coordinador/a d'activitats (1 punt de servei)

- Revisar periòdicament els elements de senyalització i museogràfics dels jardins botànics Centralitzar-ne les incidències de manteniment i comunicar-les als departaments corresponents. Elaborar continguts, produir i col·locar senyalització temporal, avisos al públic, etc.
- Revisar diàriament els espais del Jardí pel que fa la neteja i també revisar la correcta presentació dels elements de difusió, gàbies de grups, cadires de roda, maqueta tàctil i la resta d'elements que s'ofereixen als públics.
- Vetllar per la bona presentació dels materials exposats a la botiga.
- Proveir la taquilla amb bosses, sobres i el material necessari per a la botiga.
- Vetllar pel bon estat dels productes (tant de botiga com material de difusió) i el seu emmagatzematge.
- Canalitzar amb immediatesa les incidències del públic.
- Realitzar les enquestes i entrevistes que el CMCNB determini.

- Recepció dels grups escolars que fan “visita lliure” i altres grups autoguiats per a recordar-los la normativa interna del jardí Botànic. Comprovar-ne les dades de contacte i, sempre que sigui possible, fer-ne un seguiment.
- Donar suport a taquilles o a les sales d'exposició en cas necessari.
- Gestionar les incidències monetàries o de xifres que es puguin produir a taquilles i informar-ne a la coordinació del servei.
- Vetllar per tal que les tasques assignades al personal d'atenció al públic es facin correctament: enquestes, venda d'articles i activitats, etc.
- Regular el flux de visitants en cas necessari.
- Suport i seguiment dels serveis i activitats que s'ofereixen al públic.
- Assistència i suport a activitats que es produeixen al Jardí o al Jardí Botànic Històric.
- Coordinació de la logística dels espais i equipaments necessaris per a la realització dels cursos i altres activitats formatives, posant en marxa els equipaments audiovisuals que es determinin.
- Encesa i tancament dels elements expositius que determini el CMCNB.
- Seguiment amb l'Associació d'Amics del Jardí pel que fa a les activitats setmanals que es desenvolupen.
- Suport a la realització de cessions o lloguers d'espai.

Tècnic/a de producció (1 punt de servei)

- Preparar els equips d'imatge, llum i so.
- Realitzar les proves pertinents per verificar el bon funcionament.
- Ús i control d'equips durant els esdeveniments.
- Preparació dels espais.
- Atenció i acollida a les persones assistents als actes.
- Control i validació de les inscripcions a les activitats.
- Finalitzats els actes, tancament de les sales i del Centre.

ANNEX

PUNTS I HORES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Museu (Parc del Fòrum)

▪ Informador/a

Horari d'hivern (d'octubre a febrer)	
De dimarts a divendres, de 9:30 a 17:15	1 punt de servei
Dissabtes, de 9:30 a 19:15	2 punts de servei
Diumenges i festius, de 9:30 a 20:15	2 punts de servei
Horari d'estiu (de març a setembre)	
De dimarts a divendres, de 9:30 a 19:15	1 punt de servei
Dissabtes, de 9:30 a 19:15	2 punts de servei
Diumenges i festius, de 9:30 a 20:15	2 punts de servei

▪ Controlador/a de sales (sales permanents)

Horari d'hivern (d'octubre a febrer)	
De dimarts a divendres, de 9:45 a 17	2 punts de servei
Dissabtes, de 9:45 a 19	2 punts de servei
Diumenges i festius, de 9:45 a 20	2 punts de servei
Horari d'estiu (de març a setembre)	
De dimarts a divendres, de 9:45 a 19	2 punts de servei
Dissabtes, de 9:45 a 19	2 punts de servei
Diumenges i festius, de 9:45 a 20	2 punts de servei

▪ Controlador/a de sales (sales temporals)

Horari d'hivern (d'octubre a febrer)	
De dimarts a divendres, de 10 a 17	1 punt de servei
Dissabtes, de 10 a 19	1 punt de servei
Diumenges i festius, de 10 a 20	1 punt de servei

Horari d'estiu (de març a setembre)	
De dimarts a dissabte, de 10 a 19	1 punt de servei
Diumenges i festius, de 10 a 20	1 punt de servei

▪ **Controlador/a de sales (Terrat Viu)**

Horari d'hivern (d'octubre a febrer)	
Caps de setmana i festius, de 11 a 15	2 punts de servei
Horari d'estiu (de març a setembre)	
Dissabtes, de 11 a 15	2 punts de servei
Diumenges i festius, de 11 a 15	2 punts de servei
Diumenges tarda (portes obertes), de 16 a 20	2 punts de servei

▪ **Mediador/a Cultural**

Horari d'hivern (d'octubre a febrer)	
De dimarts a divendres, de 9:45 a 15	1 punt de servei
Dissabtes, de 9:45 a 19:15	1 punt de servei
Diumenges i festius, de 9:45 a 20:15	1 punt de servei
Horari d'estiu (de març a setembre)	
De dimarts a divendres, de 9:45 a 15	1 punt de servei
Dissabtes, de 9:45 a 19:15	1 punt de servei
Diumenges i festius, de 9:45 a 20:15	1 punt de servei

Centre Martorell d'exposicions

▪ **Informador/a**

Horari d'hivern (d'octubre a febrer)	
De dimarts a dissabte, de 9:45 a 19	1 punt de servei
Diumenges i festius, de 9:45 a 20	1 punt de servei
Horari d'estiu (de març a setembre)	
De dimarts a diumenge i festius, de 9:45 a 20	1 punt de servei

▪ **Mediador/a cultural**

Tot l'any	
De dimarts a diumenge i festius, de 10 a 17	1 punt de servei

Museu de Ciències Naturals de Barcelona (Jardí Botànic)

▪ **Informador/a accés principal**

Novembre, desembre, gener	
De dilluns a diumenge de 9:30 a 17	1 punt de servei
Febrer i març	
De dilluns a diumenge de 9:30 a 18	1 punt de servei
Abril, maig, setembre, octubre	
De dilluns a diumenge de 9:30 a 19	1 punt de servei
Juny, juliol, agost	

De dilluns a diumenge de 9:30 a 20	1 punt de servei
------------------------------------	------------------

▪ **Informador/a accés superior***

Novembre, desembre, gener	
Caps de setmana i festius, de 9:30 a 17	1 punt de servei
Febrer i març	
Caps de setmana i festius, 9:30 a 18	1 punt de servei
Abril, maig, setembre, octubre	
Caps de setmana i festius, de 9:30 a 19	1 punt de servei
Juny, juliol, agost	
Caps de setmana i festius, de 9:30 a 20	1 punt de servei

*A partir de 2025

▪ **Controlador/a de sales (Col·lecció de Bonsai)**

Novembre, desembre, gener	
Caps de setmana i festius, de 10:30 a 16:30	1 punt de servei
Febrer i març	
Caps de setmana i festius, de 10:30 a 17:30	1 punt de servei
Abril, maig, setembre, octubre	
Caps de setmana i festius, de 10:30 a 18:30	1 punt de servei
Juny, juliol, agost	
Caps de setmana i festius, de 10:30 a 19:30	1 punt de servei

▪ **Controlador/a de sales (espais expositius)**

Novembre, desembre, gener	
Caps de setmana i festius, de 10:30 a 16:30	1 punt de servei
Febrer i març	
Caps de setmana i festius, de 10:30 a 17:30	1 punt de servei
Abril, maig, setembre, octubre	
Caps de setmana i festius, de 10:30 a 18:30	1 punt de servei
Juny, juliol, agost	
Caps de setmana i festius, de 10:30 a 19:30	1 punt de servei

▪ **Coordinador/a activitats**

Tot l'any*	
De dilluns a divendres (laborables), de 10 a 14	1 punt de servei
Dissabtes, diumenges i festius, de 10 a 14 i de 15 fins al tancament del Centre.	1 punt de servei

Tots els Centres

▪ Coordinador/a de projectes pedagògics

Tot l'any	
De dilluns a divendres (laborables) 37,5 hores a distribuir segons les necessitats del servei.	1 punt de servei
Dissabtes, de 9:45 a 19 Diumenges i festius, de 9:45 a 20	1 punt de servei

▪ Tècnic/a de producció

Tot l'any	
A determinar segons les necessitats del servei	1 punt de servei

Total d'hores de prestació del servei ordinari

El còmput d'hores de servei anuals contemplat queda repartit de la forma següent:

SERVEI ORDINARI	HORES		
LLOCS DE SERVEI	2024	2025	TOTAL
MEDIACIÓ CULTURAL	4.382	4.344	8.726
INFORMADOR/A (venedor entrades)	10.502	10.965	21.467
CONTROLADOR/A DE SALES	10.792	11.049	21.841
COORDINADOR/A PROJECTES PEDAGÒGICS	2.854	2.886	5.739
COORDINADOR/A ACTIVITATS	1.897	1.865	3.762
TOTAL	30.426	31.109	61.535

MODIFICACIONS	HORES		
LLOCS DE SERVEI	2024	2025	TOTAL
INFORMADOR/A (venedor entrades)	0	997	997
CONTROLADOR/A DE SALES	0	1.531	1.531
TOTAL			2.528

Total d'hores de prestació del servei extraordinari

Servei que es realitzarà en qualsevol Centre i en qualsevol franja horària.

SERVEI EXTRAORDINARI	HORES		
LLOCS DE SERVEI	2024	2025	TOTAL
MEDIACIÓ CULTURAL	78	78	156
VENEDOR/A D'ENTRADES	138	138	276
CONTROLADOR/A DE SALES	316	316	632
COORDINADOR/A ACTIVITATS	105	105	210
TÈCNIC/A DE PRODUCCIÓ (Regidories)	240	240	480
TOTAL	877	877	1.754

Aquestes hores es podran utilitzar, normalment de forma fraccionada, en funció de les necessitats, que en tot cas, es planificaran i comunicaran a l'adjudicatari amb la temporalitat suficient per a que aquestes siguin executades de forma correcta.

El preu hora a facturar serà el mateix sigui horari nocturn o festiu i en cap cas l'empresa podrà reclamar un augment de preu pels serveis prestats fora de l'horari habitual.

TOTAL HORES DE SERVEI PER CONTRACTE: 63.289
TOTAL HORES DE SERVEI PER MODIFICACIONS 2025: 2.528

Barcelona a la data de la signatura electrònica

Marta Ponseti
Tècnica de Públics