



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC PER ALS DIFERENTS EQUIPAMENTS I ACTIVITATS DE LA REGIDORIA DE CULTURA

1. OBJECTE DEL CONTRACTE:

L'objecte d'aquest contracte és la contractació de personal de suport pels diferents equipaments de la regidoria per la realització de tasques complementàries d'atenció al públic, control accessos, gestió reserves, taquillatge i venda de merxandatge, d'acord amb la distribució i horaris que s'especifiquen en el plec tècnic.

Els espais als quals es prestarà el servei objecte del present plec són els següents:

- Casa dels Gegants
- Teatre Municipal de l'Escorxador
- Auditori Municipal Enric Granados
- Centre d'Art La Panera
- MORERA, Museu d'Art Modern i Contemporani de Lleida
- Museu de l'Automoció Roda-Roda
- Museu de l'Aigua
- Sala Leandre Cristofol

Ocasionalment, es podrà requerir el suport de personal per realitzar tasques fora d'aquets equipaments, sempre i quan les activitats vagin associades als equipaments objecte del cotracte, o bé a activitats organitzades per la regidoria.

L'objecte del present plec inclou els següents serveis agrupats en tres blocs:

Bloc 1

1.1. La recepció, informació i atenció a l'usuari.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de l'atenció i informació sobre els equipaments objectes del contracte, i es durà a terme de manera presencial, telefònica, a través del correu electrònic i mitjançant les publicacions i altres elements de difusió facilitats. Així mateix haurà d'organitzar la circulació del públic, gestionar les cues i fer l'acollida de grups, si s'escau, i visites guiades i sessions informatives sobre la matèria cultural que s'encomani.

Bloc 2

1.2 La venda d'entrades, gestió de reserves i Servei de venda de merxandatge o altres

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la venda de les entrades, merxandatge i gestió de les reserves, per a cadascun dels equipaments, o altres activitats que s'organitzin des de la regidoria. També serà responsable de la liquidació i ingrès dels ingressos que s'obtinguin per aquest o altres conceptes, utilitzant el sistema informàtic aportat per la Regidoria de Cultura i d'acord amb les instruccions definides pels responsables de l'equipament.

Bloc 3

1.3. Servei de control de sala i espais expositius.

Inclou el control de sala, passadissos i exposicions tenint en compte les directrius del responsable dels equipaments.





Ajuntament de Lleida

2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DELS SERVEIS O PRESTACIONS

2.1. Obligacions de l'empresa adjudicatària

2.1.1. Obligacions Generals:

Realitzar els serveis segons el que s'especifica en el Plec de Prescripcions Tècniques.

Designar un responsable del servei que realitzarà les funcions generals de supervisió en l'execució del contracte.

Posar a disposició de la persona responsable del contracte per part de la Regidoria de Cultura de l'Ajuntament de Lleida un telèfon per a situacions d'emergència o necessitats de personal imprevistes. Aquest número de telèfon estarà operatiu com a mínim al llarg de tot l'horari de prestació dels serveis adjudicats, tant en dies laborables com en festius, per a notificar incidències de qualsevol tipus.

Mantenir la correcta supervisió del servei i vetllar pel bon ús i la integritat de les instal·lacions, dependències i del personal objecte del contracte.

Organitzar cursos de formació professional en el lloc de treball, que millori l'ocupació, adaptabilitat, capacitats i qualificació de les persones adscrites a l'execució del contracte, d'acord amb el Pla de formació presentat per l'empresa.

Afavorir l'estabilitat d'ocupació, la igualtat d'oportunitats entre homes i dones i la integració de col·lectius desfavorits.

Respondre de qualsevol desperfecte, pèrdua o deteriorament en els béns, objectes i instal·lacions de les dependències a controlar produïts pels seus treballadors.

Ser el responsable de tota la caixa que es produeixi en el marc del servei de taquillatge sense cap mena d'excepció, tant dels ingressos que s'obtinguin per via de la venda d'entrades, com per la venda d'altres articles, hauran de ser registrades pel sistema informàtic de vendes que proporcionarà la regidoria de Cultura. Les diferències en les liquidacions de caixa aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

2.1.2. Obligacions laborals:

L'adjudicatari està obligat al compliment de les disposicions legals vigents en matèria laboral, de seguretat social i de prevenció de riscos laborals.

Garantir que les persones que destini al servei tinguin la formació i categoria adequada prenent com a referència el Conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya.

Tot el personal que executi els serveis objecte del present contracte, dependrà exclusivament de l'empresa adjudicatària a tots els efectes, sense que entre dit personal i l'Ajuntament de Lleida existeixi cap vincle de dependència funcional i laboral.

2.1.3. Obligacions relacionades amb la contractació de personal:

Presentar un mes abans d'iniciar el contracte un llistat de persones que han de prestar els serveis objecte d'aquest contracte. Qualsevol variació contractual haurà de ser comunicada



Ajuntament de Lleida

a la persona responsable del contracte per part de la regidoria de Cultura de l'Ajuntament de Lleida.

Cobrir els horaris establerts i les substitucions en cas d'absència, malaltia, vacances o qualsevol altra contingència amb personal instruït per desenvolupar les tasques pròpies del lloc de treball de forma immediata a fi que, en cap cas, el servei quedi sense cobrir, i comunicar les dades del personal de substitució via telefònica o correu electrònic a la regidoria de Cultura de l'Ajuntament de Lleida abans de l'inici de la jornada de treball de la substitució a realitzar.

Garantir que el personal disposi del correcte coneixement de les instal·lacions i de les funcions a realitzar, llevat de les substitucions que es puguin produir, les quals seran comunicades prèviament. En aquest cas la persona substituïda haurà de rebre una formació bàsica prèvia al desenvolupament del servei.

Facilitar un seguiment de les hores de servei prestades, per a poder fer el control del preu mensual a facturar.

Supervisar la prestació del servei periòdicament, disposant d'un sistema de control de presència del seu personal i de qualitat del treball, de forma que qualsevol absència sigui detectada d'immediat, i coberta en un termini màxim de 2 hores.

Facilitar, en els casos que es requereixi, al personal afectat tots els equips de protecció individual que els treballadors en qüestió necessitin per desenvolupar les seves tasques, supervisar el seu ús correcte i fer-se càrrec del cost dels equips.

Responsabilitzar-se de l'aplicació de les mesures i de la formació del seu personal en matèria de prevenció de riscos laborals, atenent les peculiaritats del lloc de treball i en base a l'avaluació de riscos del lloc de treball del qual farà entrega la regidoria de l'Ajuntament de Lleida en el cas que l'activitat ho requereixi.

Realitzar canvis en el personal assignat a petició de la regidoria de Cultura de l'Ajuntament de Lleida si, no s'adapta al lloc de treball, no reuneix les condicions mínimes necessàries per prestar el tipus de servei que es demana o bé no realitza la seva tasca de forma correcta.

El personal de l'empresa adjudicatària anirà perfectament identificat amb el seu nom i el de l'empresa, mentre prestin els serveis. En el cas de noves incorporacions, la identificació i acreditacions s'han de realitzar mínim dos dies abans de l'inici de la seva activitat. Els diferents equips determinaran si a més el personal ha de dur una vestimenta específica d'acord amb la seva funció i lloc de treball.

L'empresa adjudicatària disposarà d'efectius suficients per garantir possibles encàrrecs de serveis extraordinaris amb motiu de l'organització d'activitats no previstes, així com per cobrir qualsevol esdeveniment o necessitat puntual que es pugui produir. Els diferents equipaments hauran d'avisar a l'empresa adjudicatària amb una antelació mínima de 48h.

2.2 Obligacions del departament de cultura de l'Ajuntament de Lleida

Informar a l'empresa adjudicatària de les instal·lacions o espai on es realitza l'activitat, la distribució d'espais i altres característiques dels edificis que siguin rellevants per a la realització del servei.

Designar un responsable del contracte, el qual haurà de supervisar l'actuació del personal, donant les instruccions oportunes, i dirigir l'execució del contracte.



Ajuntament de Lleida

Facilitar la planificació mensual de necessitats detallades, amb un termini de 10 dies abans de l'activitat.

Facilitar a l'empresa prestatària l'avaluació de riscos, així com la informació del PAU (Pla d'Autoprotecció) en cas que l'espai o l'activitat ho requereixi.

Definir les necessitats dels serveis a prestar i el perfil del lloc de treball, segons la situació concreta de cada lloc.

2. HORARIS I LLOCS DE TREBALL

L'Ajuntament de Lleida es reserva el dret d'ampliar, reduir o modificar el servei (horaris i llocs de prestació) sempre dintre dels marges legals establerts. Les possibles modificacions es comunicaran a l'empresa adjudicatària amb antelació suficient per garantir la correcta prestació del servei. L'empresa està obligada a acceptar les possibles modificacions que en cap cas afectaran al preu hora ofert per l'adjudicatari. En cas de reduccions en el servei, les hores sobrants passaran a formar part de la borsa d'hores, que només es facturaran si efectivament es realitzen.

La prestació del servei es realitzarà d'acord amb els horaris dels diferents equipaments descrits en l'objecte del contracte, tot i que puntualment es podrà requerir la prestació en horaris diferents, per cobrir activitats o serveis extraordinaris.

La bossa d'hores es pot prestar de forma indistinta en qualsevol dels equipaments objecte del contracte, o bé fora d'aquets equipaments quan les activitats vagin associades als equipament objecte del contracte, o bé per ser activitats organitzades per la regidoria.

Aquesta estimació horari és d'hores efectives de servei. Els descansos queden exclosos. L'empresa haurà d'organitzar els torns de treball de tal forma que els descansos queden coberts amb personal adicional.

L'horari regular de prestació del servei amb còmput anual serà el següent

Lloc	Disponibilitat	Llocs	Entrada	Sortida	h/dia	dies
Museu de l'Aigua: Diposit, Campament i Molí						
	dimarts a divendres	1	11:00	14:00	3	208
	dissabtes	2	11:00	14:00	3	52
	dissabtes	1	17:00	20:00	3	52
	diumenge	2	11:00	14:00	3	52
Museu de l'Automoció Roda Roda						
	dimarts a divendres		11:00	14:00	3	208
	dissabte mati		11:00	14:00	3	52
	dissabte tarda	1	17:00	20:00	3	52



Ajuntament de Lleida

	dimarts a divendres tarda		17:00	20:00	3	208
	diumenge		11:00	14:00	3	52
Casa dels gegants						
	dimarts a divendres		10:00	14:00	4	208
	dimarts a divendres		17:00	20:00	3	208
	dissabtes		11:00	13:30	2,5	52
	dissabtes		17:00	20:00	3	52
	diumenge	1	11:00	13:30	2,5	52
MORERA, Museu d'Art Modern i Contemporani de Lleida						
	dimarts a dissabte		10:00	14:00	4	260
	dimarts a dissabte		17:00	19:00	2	260
	diumenge	3	10:00	14:00	4	52
Centre d'Art La Panera						
	dimarts a dissabte		10:00	14:00	4	220
	dimarts a dissabte		17:00	19:00	2	220
	diumenge	2	10:00	14:00	4	46
Sala Lenadre Critofol						
	dimarts a divendres		17:00	20:00	3	208
	dissabte		11:00	14:00	3	52
	dissabte		17:00	20:00	3	52
	diumenge	1	11:00	14:00	3	52
Borsa d'hores		1000				

***És potestat de la regidoria fer ús de la borsa d'hores.



Ajuntament de Lleida

4. FUNCIONS

Les funcions seran:

Bloc 1

La recepció, informació i atenció a l'usuari

Visites guiades i sessions informatives sobre la matèria cultural que s'encomani.

Atenció telefònica i informació de les activitats, accessos, horaris i programació. Gestió de la centraleta de telèfon.

Atendre les consultes i recollir els suggeriments i/o queixes que el públic dels diferents equipaments pugui realitzar, i comunicar als responsable les incidències que no es puguin solucionar directament.

En el canvi de torn, informar als/les companys/es de qualsevol aspecte.

Recollida de dades per al control estadístic dels visitants i usuaris dels equipaments i per als estudis de públic i de satisfacció dels usuaris individuals i grupals i, si s'escau, recollida de les seves valoracions, a través dels sistemes determinats pels diferents equipaments. .

Conèixer les característiques bàsiques de l'equipament, les seves activitats i les taxes i preus vigents.

Atendre el telèfon i el correu electrònic del servei d'informació, reserves i /o venda d'entrades, facilitant la informació sobre l'equipament i les activitats que en depenen, així com oferir els mecanismes per fer correctament la reserva o compra en línia de les entrades per les diferents activitats.

Atendre les consultes i recollir els suggeriments i/o queixes que el públic dels diferents equipaments pugui realitzar, i comunicar als responsable les incidències que no es puguin solucionar directament.

Bloc 2

Venda d'entrades, gestió de reserves i servei de venda de marxandatge o altres

Atenció auxiliar als tècnics i als artistes de les companyies artístiques, així com a les entitats que organitzin en cas que així sigui.

Venda d'entrades, material promocional, publicacions, material pedagògics, i marxandatge d'acord amb el que es determini en l'ordenança fiscal vigent.

Revisar diàriament que hi hagi els subministraments necessaris per vendre les entrades o altres articles de marxandatge i comunicar les necessitats de reposició del producte.

Coneixement del funcionament dels terminals mòbils de control d'entrades, validació d'entrades públic i control dels elements prohibits a l'espai per normativa.

Coneixement i gestió del sistema de venda d'entrades que utilitza l'Ajuntament de Lleida en els seus equipaments culturals.



Ajuntament de Lleida

Liquidar diàriament la recaptació amb el responsable de l'equipament. Les diferències en les liquidacions de caixa aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària

Gestió i reserva d'inscripcions en activitats, reserva d'espais i d'instal·lacions, i comprovar i controlar el calendari d'activitats i reserva de les sales d'actes dels diferents equipaments.

Compliment de les normes internes establertes a l'activitat a la que presten el servei.

Altres funcions organitzatives, d'acord amb les directrius dels responsables dels equipaments.

Suport i tasques auxiliars als programes organitzats per la Regidoria de Cultura.

Bloc 3

Servei de control de sala i espais expositius.

Controlar l'obertura i tancament dels espais, que poden incloure l'encesa i el tancament d'aparells expositius i llums, i la connexió i desconnexió d'alarmes.

Custòdia de les claus.

Coneixement i aplicació protocols que es derivin del Pla d'Autoprotecció en cas que sigui necessari i n'hi hagi.

Coneixement dels sistemes d'alarmes de robatori i d'incendi, en cas que n'hi hagi i sigui necessari.

Garantir que tots els espais de l'equipament, així com els elements expositius, si s'escau, estiguin operatius prèviament a l'obertura de l'equipament.

Repartiment i distribució d'opuscles informatius o de difusió, de material pedagògic

Col·locació dels programes d'informació als espais definits i assegurar-ne la dotació.

Assegurar que no hi hagi obstacles als passadissos i vies d'evacuació.

Coneixement i aplicació dels protocols de funcions i d'accessibilitat.

Funcionament dels intercomunicadors sense fil en cas que n'hi hagi i sigui necessari.

Controlar l'accés general del públic a l'espai definit pels responsables del contracte on es realitzi l'activitat.

Organitzar les cues de públic general i informar si és el cas de les incidències

Controlar la sortida ordenada del públic, prestant una especial atenció a les persones amb altres capacitats.

Atenció i informació al públic de l'activitat programada

Acompanyar, informar, i acomodar i/o orientar el públic dins de l'espai.



Ajuntament de Lleida

Donar el suport necessari per al correcte desenvolupament de les visites i les activitats que es realitzen a l'equipament, així com l'acompanyament de grups escolars i d'altra naturalesa.

Coneixement del funcionament dels terminals mòbils de control d'entrades, validació d'entrades públic i control dels elements prohibits a l'espai per normativa.

Repartiment, distribució i recollida d'aparells receptors, emissors, de traducció simultània, audio-guies, etc.

Obertura i tancament de l'espai destinat a les taquilles i recepció de públic.

5. QUALIFICACIÓ DEL PERSONAL

- Tenir la formació i categoria adequada prenent com a referència al conveni col·lectiu del sector de lleure educatiu i sociocultural de Catalunya, conveni número 79002295012003).
- Disposar de com a mínim del nivell B2 de català i castellà.
- Acreditar que tinguin coneixements d'informàtica a nivell d'usuari (Word, Excel, Access i Internet).
- Disposar d'aptituds per desenvolupar tasques d'atenció al públic, informació, suport a l'organització d'esdeveniments i activitats culturals, i altres tasques relacionades amb l'objecte del contracte. Aquestes aptituds s'avaluaran mitjançant els indicadors i mecanismes de control que l'Ajuntament de Lleida estableixi en la clàusula 16.4 del Plec de clàusules administratives.

A la data de la signatura electrònica
La responsable coordinadora de Cultura