



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVAS AL CONTRATO PARA LA
PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA LA EXPOSICIÓN
“RECORDA EL FUTUR” EN EL PALAU ROBERT DE FUNDACIÓ BARCELONA MOBILE
WORLD CAPITAL FOUNDATION**

Exp. ASA/F202401/S

1. OBJETO, FINALIDAD Y LUGAR DE PRESENTACIÓN

El contrato tiene por objeto la prestación de un servicio de atención al público con personal para la atención e interacción con el público asistente a la exposición “Recorda el futur”, que tendrá lugar, previsiblemente, entre el 13 de junio y 30 de setiembre de 2024, ambos incluidos, en la Sala 2 de la primera planta del Palau Robert (en adelante, la “Exposición”).

El objetivo principal del servicio es proporcionar información detallada sobre las experiencias y exhibiciones presentadas en la Exposición, guiar al público asistente a lo largo de las instalaciones y garantizar un servicio de calidad durante toda la duración de la misma.

2. HORARIO Y LUGAR DE LA EXPOSICIÓN

El horario de atención al público a realizar por los dos (2) recursos de personal de atención al público exigidos en la Exposición, sin perjuicio de los demás que integren el equipo de trabajo a efectos de rotación y combinación de turnos de trabajo, será el siguiente:

- Mes de junio:
 - Catorce (14) días de lunes a sábado de 9:00h a 20:00h.
 - Cuatro (4) días correspondientes a domingo de 9:00h a 14:40h.
- Mes de julio:
 - Veintisiete (27) días de lunes a sábado de 9:00h a 20:00h.
 - Cuatro (4) días correspondientes a domingo de 9:00h a 14:40h.
- Mes de agosto:
 - Veintiseis (26) días de lunes a sábado de 9:00h a 20:00h.
 - Cuatro (4) días correspondientes a domingo de 9:00h a 14:40h.
- Mes de setiembre:
 - Veintitres (23) días de lunes a sábado de 9:00h a 20:00h.
 - Siete (7) días correspondientes a domingo de 9:00h a 14:40h.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO

3.1 Servicio de atención al público

La prestación del servicio de atención al público deberá ofrecer información detallada sobre la Exposición, guiar a los visitantes a lo largo de sus instalaciones y asegurar una experiencia positiva y enriquecedora para todos los asistentes. Además, el servicio deberá cumplir con los siguientes requisitos y características:

- Disponibilidad: El servicio deberá estar integrado en todo momento por dos (2) recursos disponibles durante el horario de apertura de la Exposición, con independencia del número total de recursos de personal designados por la empresa contratista y que estime necesarios para la correcta prestación del servicio.
- Atención personalizada: El servicio deberá contar con atención personalizada al público asistente, tratando al mismo de manera individual, escuchando sus necesidades y respondiendo a sus cuestiones de manera adecuada.
- Conocimiento y competencia: Los recursos de personal de atención al público deberán ser capaces de responder a las preguntas formuladas por el público asistente con la precisión y conocimientos adquiridos en la formación previa correspondiente.

3.2 Formación del personal de atención al público

La empresa contratista será responsable de realizar la capacitación y formación de la totalidad de los recursos de personal designados antes del inicio del servicio, garantizando el adecuado conocimiento y comprensión de la Exposición, el espacio, sus instalaciones así como obtener las pautas y procedimientos específicos de atención al público necesarios para la prestación del servicio.

Esta tarea se realizará conjuntamente entre el equipo de MWCcapital, quien facilitará todo el material necesario, y la empresa contratista, y tendrá una duración de dos (2) horas de formación en la Sala 2 de la primera planta del Palau Robert.

La formación consistirá en una sesión informativa de los detalles y objetivos claves de la Exposición, la temática central, el relato de la misma, las experiencias que se presentarán, así como de la naturaleza de las entidades colaboradoras.

En la misma se definiran las responsabilidades de los recursos de atención al público, se realizará un recorrido por el espacio expositivo para la familiarización con el entorno y la distribución de las distintas etapas de la Exposición, se detallará el contenido de cada una de las experiencias que integran el Proyecto especificado en el Informe de Necesidad y, en su caso, se formarán a los recursos en el uso de las tecnologías expuestas.

Asimismo, se darán indicaciones sobre las pautas de protocolo y vestuario que garanticen una presencia e imagen profesional.

3.3 Uniformes del personal de atención al público

La empresa contratista será responsable de la producción de un máximo de cinco (5) uniformes para la totalidad de recursos de personal de atención al público que estime

necesarios para la prestación del servicio, teniendo en cuenta la obligatoriedad de dos (2) recursos en los horarios de la Exposición.

Los uniformes consistirán en una prenda en formato camiseta o polo donde pueda identificarse con claridad el logo de MWCcapital, el cual será facilitado por ésta con la antelación suficiente para su confección.

4. EQUIPO DE TRABAJO

4.1 Coordinador/a

Será necesario un/a coordinador/a del personal de atención al público, con un mínimo de cinco (5) años de experiencia en trabajos similares al objeto del contrato, esto es, el servicio de atención al público en exposiciones, eventos o ferias para administraciones públicas, empresas y/o fundaciones, y con un nivel C de catalán, nivel C de castellano y nivel de inglés competente (B2, First o equivalente).

El coordinador/a deberá tener una dedicación mínima del 50% del tiempo de duración del Contrato, sin que sea necesaria la presencialidad *in situ* en la Exposición, y su función consistirá en la gestión de todos aquellos asuntos relacionados con la satisfactoria prestación del servicio de atención al público y la gestión de los recursos de personal, debiendo velar también por el correcto cumplimiento de la normativa laboral y social aplicable.

4.2 Recursos de personal para el servicio de atención al público

Serán necesarios dos (2) recursos de personal para el servicio de atención al público, con un mínimo de dos (2) años de experiencia en trabajos similares al objeto del contrato, esto es, el servicio de atención al público en exposiciones, eventos o ferias para administraciones públicas, empresas y/o fundaciones, y deberán tener una dedicación del 100% del tiempo de duración de la Exposición y asistir con carácter obligatorio a la formación prevista.

El licitador deberá designar, además, el número total de recursos de personal que conformaran el equipo de trabajo para el cumplimiento de los horarios de apertura de la Exposición, velando en todo caso por la correcta distribución de los horarios, turnos y periodos de descanso oportunos.

Para la confección del equipo formado por los recursos de personal de atención al público, se deberá respetar la paridad de género en su conjunto y contar con nivel C de catalán, nivel C de castellano y nivel de inglés competente (B2, First o equivalente).

Los recursos de personal deberán ser capaces de dar soporte en cualquier tarea relacionada con la operativa y necesidades de la Exposición, tener conocimientos básicos en experiencias tecnológicas inmersivas y gestión de dispositivos digitales, así como ser capaces de entender el rol y funciones asignadas. Además, deberán tener capacidad de empatía, proactividad y habilidades de comunicación en aras a la creación de un espacio de comprensión y amabilidad adecuado para el carácter institucional de la Exposición.

5. RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA CONTRATISTA

5.1 Tareas generales:

5.1.1. Provisión de personal: La empresa adjudicataria deberá proporcionar personal adecuadamente capacitado y experimentado en atención al público para cumplir con los requisitos del contrato. Esto incluye garantizar que el personal tenga las habilidades lingüísticas y de comunicación necesarias para interactuar con una variedad de visitantes

5.1.2. Planificación de horarios y turnos: La empresa contratista deberá organizar y gestionar los horarios y turnos del personal para asegurar una cobertura adecuada durante el período especificado en la cláusula 2, que incluyen días laborables, fines de semana y festivos. Además, la empresa será responsable de garantizar la cobertura inmediata y adecuada en caso de incidencia y/o baja de personal de atención al público.

5.1.3. Desarrollo de protocolos de atención al público: La empresa contratista deberá elaborar un documento o guía del servicio de atención al público, donde se incluya, necesariamente, la metodología de recepción de los visitantes, la información sobre las exhibiciones, la respuesta a posibles preguntas tipo, así como la resolución de incidencias y problemas prácticos del servicio de manera efectiva y profesional.

5.1.4. Gestión de quejas e incidencias: La empresa contratista deberá ser capaz de gestionar cualquier queja, incidencia o situación inesperada que pudiera surgir durante la Exposición, asegurando una resolución rápida y satisfactoria para los visitantes.

5.1.5. Coordinación con MWCapital: La empresa contratista deberá mantener durante toda la duración de la Exposición una comunicación fluida y colaborativa con MWCapital para asegurar el cumplimiento de todos los requisitos y expectativas establecidos en la ejecución del servicio.

5.1.6. Seguimiento del servicio: La empresa adjudicataria deberá llevar un seguimiento periódico sobre el desempeño y satisfacción del servicio.

5.1.7. Cumplimiento de normativas y regulaciones: La empresa adjudicataria será responsable del cumplimiento de toda la normativa, regulación y estándares de calidad en la prestación del servicio de atención al público y, en concreto, en materia laboral y social.

En Barcelona, a 9 de mayo de 2024



Laia Corbella

Chief of Communications & Corporate Affairs de MWCcapital