

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGEN LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y SERVICIO DE MEDIACIÓN CULTURAL DE LA FILMOTECA DE CATALUNYA Y DEL CENTRE D'ARTS SANTA MÒNICA, CENTROS ADSCRITOS AL INSTITUTO CATALÁN DE LAS EMPRESAS CULTURALES (ICEC).

1. Introducción

El Instituto Catalán de las Empresas Culturales (en adelante, ICEC) tiene adscritos la Filmoteca de Catalunya y el Centre d'Arts Santa Mònica.

La Filmoteca de Catalunya está situada en la plaza de Salvador Seguí, 1-9, de Barcelona, y aparte de acoger sus oficinas, el equipamiento consta de dos salas de proyecciones, una sala de exposiciones, la Biblioteca del Cine, una librería y un bar-restaurante en régimen de concesión.

La programación de actividades incluye cuatro sesiones diarias de cine, por la tarde, de martes a domingo, y dos o tres exposiciones al año.

Para más información, puede consultar la web: <https://filmoteca.cat/web/es>.

El Centre d'Arts Santa Mònica está ubicado en la rambla de Santa Mònica 7, de Barcelona, y consta de varios espacios expositivos distribuidos en tres niveles, una sala de actos y una sala de actividades, además de los espacios propios dedicados a oficinas.

Para más información, consulte la web <https://artssantamonica.gencat.cat/es/index.html/>.

2. Objeto

El objeto del presente contrato es el servicio de mediación cultural y atención al público de la Filmoteca de Catalunya (Filmoteca) y del Centre d'Arts Santa Mònica (SM), equipamientos culturales adscritos al ICEC.

El Centre d'Arts Santa Mònica no dispone de personal en plantilla para cubrir el servicio.

Dado que los servicios requeridos, así como la estructura organizativa del servicio de atención al público, son diferentes para cada equipamiento, la licitación se ha organizado en dos lotes:

- Lote 1: Filmoteca de Catalunya
- Lote 2: Centro Arts Santa Mònica

La prestación de los servicios se llevará a cabo en las propias sedes de los equipamientos, salvo las excepciones previstas en la cláusula 5.1 del presente pliego.

3. Condiciones generales para el desarrollo de los servicios

- a) El personal que la empresa adjudicataria aporte para la prestación los servicios objeto de esta licitación dependerá directamente y únicamente, y a todos los efectos, de la empresa adjudicataria, la cual tendrá todos los derechos y los deberes inherentes a esta condición, sin que entre este personal y el ICEC exista ningún vínculo de dependencia funcional ni laboral.
- b) En este sentido, la empresa adjudicataria se hará cargo del control, la organización y la dirección de los trabajadores aportados en esta contratación. En especial, y entre otros, se encargará de distribuir las tareas, determinar los turnos, vacaciones y descansos, aplicar las sanciones

disciplinarias pertinentes, impartir los cursos de prevención laboral, facilitar el uniforme del trabajo, si lo hubiera, etc.

- c) El personal adscrito a los servicios estará bajo el régimen del Convenio colectivo del sector del ocio educativo y sociocultural de Cataluña.
- d) La sustitución de personal, tanto para la Filmoteca de Catalunya como para el Centre d'Arts Santa Mònica, será con carácter inmediato para asegurar que el puesto está siempre ocupado.
- e) Será obligatorio que la empresa o empresas adjudicatarias, tanto del lote de la Filmoteca de Catalunya como del lote del Centre d'Arts Santa Mònica, tengan capacidad para cubrir necesidades repentinas de personal durante la jornada laboral en un máximo de tres horas (por ejemplo, en caso de indisposición).
- f) En el supuesto de que el adjudicatario considere necesario sustituir a alguno de los efectivos habituales destinados al servicio, lo comunicará por escrito a la persona responsable del servicio de cada equipamiento a la mayor brevedad posible. La persona responsable del servicio podrá aceptar o declinar esta sustitución. En caso de que no lo autorice, la empresa adjudicataria deberá buscar a otra persona que se encargue de prestar el servicio.
- g) Es obligatorio que la empresa adjudicataria asegure, en todo momento, la disponibilidad de un coordinador/a del servicio para cada lote adjudicado, que será el interlocutor/a con el equipamiento correspondiente para el seguimiento del servicio, y que debe ser capaz de tomar decisiones, resolver cuestiones y hacerse cargo de las reclamaciones y necesidades del equipamiento. La empresa adjudicataria deberá comunicar al ICEC el nombre de la persona o las personas coordinadoras, un teléfono móvil y una dirección de correo electrónico para poder contactarles.
- h) Este coordinador/a se encargará, además, de coordinar la actividad de los trabajadores con la actividad del ICEC, y de autorizar los descansos, permisos y vacaciones.
- i) En el caso eventual de una evacuación de emergencia, el personal adscrito al servicio por parte de la empresa adjudicataria deberá colaborar en las tareas de desalojo del público visitante.
- j) En el caso eventual de una incidencia que ponga en riesgo a personas o bienes, el personal de la empresa adjudicataria deberá avisar al servicio de vigilancia de cada equipamiento.
- k) La empresa adjudicataria deberá respetar el manual de buenas prácticas medioambientales y otros sistemas de calidad a los que pueda acogerse el centro en un futuro (normas ISO, carta de servicios, etc.) y colaborará en su aplicación.

4. Lote 1. Filmoteca de Catalunya

4.1. Tipos de servicios

Los servicios requeridos en este lote son los siguientes:

- El servicio de información, reserva y venta de entradas, de programación de cine y de exposiciones y acceso a la Biblioteca del Cine.
- El servicio de control de accesos a las salas de cine y a las salas expositivas.
- El control de las salas de cine.
- El servicio de información de la actividad expositiva, incluido el control de sala de exposiciones y de los equipos y materiales de la exposición.

- El servicio de mediación cultural de la actividad expositiva.

La empresa adjudicataria debe tener personal disponible para cubrir estos servicios durante los días y en el horario que se describen más abajo, cuya prestación efectiva se realizará de acuerdo con las necesidades de la Filmoteca de Catalunya, sin que sea posible determinar a priori el 100% de horarios y servicios a solicitar, y se concretarán por parte de la Filmoteca mensualmente mediante requerimiento a la empresa adjudicataria con la antelación y las condiciones del presente Pliego.

4.2. Puestos y descripción de tareas

- a) Coordinador o coordinadora de actividad
- b) Información y venta de entradas
- c) Control de accesos y sala
- d) Informador/a cultural sala exposiciones
- e) Mediación de públicos

a) Coordinador de actividad

Tareas por realizar:

- Organizar la distribución de los puestos del resto del personal que sea necesario emplear, cambios de puestos posteriores según las necesidades que requiera la atención al público, así como las posibles tareas que le sean encomendadas una vez iniciadas las actividades.
- Supervisar la información sobre la programación en los diferentes puntos de información.
- Velar por la adecuada presencia, en términos de calidad y aspecto, de los materiales de difusión e informativos (trípticos, plafones, plóteres, etc.) en los puntos establecidos y controlar las existencias de estos materiales.
- Actuar de mediador entre los trabajadores y los visitantes en caso de malentendidos o incidencias.
- Recoger y canalizar las quejas o sugerencias de los visitantes a la Filmoteca e informar de todas las incidencias.
- Establecer la comunicación necesaria con el servicio de seguridad de la Filmoteca en cuanto al control y circulación de público.
- Punto de información al usuario (horarios, servicios, abonos, tarifas, programación, etc.).
- Atención personal y telefónica.
- Venta de entradas y procedimientos relacionados (control de invitaciones, reservas de abonados).
- Otras tareas relacionadas con la atención al público.

b) Taquilla: información y venta de entradas

Tareas por realizar:

- Punto de información al usuario (horarios, servicios, abonos, tarifas, programación, etc.).
- Atención personal y telefónica.
- Venta de entradas y procedimientos relacionados (control de invitaciones, reservas de abonados).
- Cuidado de los puntos de información, con colocación o reposición de los diferentes materiales de difusión.
- Recogida de datos, encuestas.
- Control, justificación, comprobación de los cuadrantes de caja.
- Otras tareas relacionadas con la atención al público.

c) Control de accesos y sala

Tareas por realizar:

- Punto de información al usuario.
- Control de los accesos a los diferentes servicios: salas de cine, exposiciones y biblioteca.
- Control de las salas de cine durante la proyección.
- Seguimiento del protocolo establecido para la preparación de las salas, la apertura y el cierre.
- Colaboración con los servicios de seguridad de la Filmoteca en lo relativo al control y la circulación de público y al cumplimiento de las normas de seguridad que la Filmoteca considere oportunas.
- Recogida de datos, encuestas.
- Otras tareas relacionadas con la atención al público.

Los puestos b) taquilla: información y venta de entradas, y c) control de accesos y sala, son polivalentes y se podrán intercambiar efectivos en función de las necesidades de servicio de cada momento.

d) Información cultural sala de exposiciones

Tareas por realizar:

- Información a las personas usuarias, según el contenido proporcionado por la Filmoteca, respecto a la exposición y las actividades programadas en relación con la exposición.
- Control de sala y del material expositivo.
- Apertura y cierre de los equipamientos técnicos y demás hardware asociados al espacio expositivo o de actividad.
- Supervisión del estado de las exposiciones.
- Información a los responsables de las posibles incidencias que puedan surgir en relación con las exposiciones (material expositivo, espacio físico, material de difusión, etc.).

e) Mediación de públicos

- Acompañamiento de grupos durante las visitas a las exposiciones y actividades relacionadas: la persona responsable del contrato indicará el número de visitas, de acuerdo con las necesidades del servicio. El acompañamiento debe procurar ofrecer los recursos de accesibilidad disponibles y atender las necesidades de personas y grupos, con una comunicación comprensible y proactiva que promueva la participación y el intercambio.
- Participar en sesiones formativas de las visitas guiadas y las acciones de mediación de públicos relacionadas con las exposiciones: la sesión formativa se hará con personal de la Filmoteca o con los comisarios y artistas. Las horas de instrucción y reuniones destinadas a esta formación entran en el precio del contrato y no podrán facturarse aparte. La formación sobre el contenido de las exposiciones incluye el análisis y el estudio de la documentación que se facilite con contenido de estas.

En casos específicos, cuando la visita requiera unos conocimientos muy especializados en la temática de la exposición o actividad relacionada, el ICEC podrá contratar directamente los servicios de elaboración del guión y visita guiada al comisario, artista, documentalista o persona especializada en la temática.

4.3. Horarios previstos de servicios

El horario de apertura al público del equipamiento es, en general, de martes a domingo, desde las 10.00 hasta las 00.00 h todos los días del año, excepto el día de Navidad.

El horario de taquilla es de martes a viernes, de 10.00 a 14.00 y de 16.00 a 21.00 h, y sábados y domingos, de 16.00 a 21.00 h.

El horario habitual de las proyecciones de cine es de tardes, repartidas de la siguiente manera:

- Sala Laya, 18.00 y 21.00 h
- Sala Chomón, 17.00 y 20.00 h

La previsión es de 24 sesiones por semana.

El horario de la sala de exposiciones es de martes a domingo, de 10.00 a 14.00 h y de 16.00 a 21.00 h, y la Biblioteca del Cine abre al público de martes a jueves, de 10.00 a 19.00 h, y viernes, de 10.00 a 14.00 h.

Sin embargo, estos horarios pueden variar, y también puede ser necesario el servicio el lunes, mañana y tarde, en función de la actividad.

4.4. Horarios previstos para los puestos

Coordinador o coordinadora de actividad	Tardes de martes a domingo, de 15.30 a 22.30 h
Información y venta de entradas, control de accesos y sala	Tardes de martes a domingo, de 16.00 a 21.00 h
Informador/a cultural sala exposiciones	Tardes de martes a domingo, de 16.00 a 21.00 h
Mediación de públicos	Preferentemente una tarde a la semana, de 16.00 a 21.00 h

Por norma general, las necesidades se centran en las tardes de los días laborables y fines de semana, sobre todo en taquilla y accesos. Por lo que respecta al servicio de mediación, la Filmoteca comunicará con una antelación de una semana en qué horarios se requerirá este servicio.

A pesar de ello, se podrá cubrir, cuando sea necesario, el servicio de venta de entradas y control de accesos las mañanas de fin de semana y, en su caso, las sesiones de la Filmoteca para las escuelas algunas mañanas entre semana. El ICEC deberá comunicar estas necesidades a la empresa adjudicataria con una antelación mínima de 8 horas.

El adjudicatario tendrá personal disponible para cubrir estos servicios durante los días y horario especificados, cuya prestación efectiva se realizará de acuerdo con las necesidades de la Filmoteca de Catalunya, sin que sea posible determinar a priori el 100% de los horarios y servicios que se pedirán.

Mensualmente, la Filmoteca concretará horarios y servicios a la empresa adjudicataria con la antelación y las condiciones del presente pliego.

En todo caso, las necesidades orientativas del servicio son las siguientes:

Tipología de puestos	N.º de puestos	Disponibilidad	horas/día	Total horas/año
Coordinador/a actividad	1	De martes a domingo	7	2.184
Informador/a exposiciones	1	De martes a domingo	5	1.100

Mediación de públicos	1	Una tarde, de martes a domingo	5	220
Información y taquilla	1	De lunes a domingo	5	1.952
Sala y accesos	2	De lunes a domingo	6,5	4.516
				9.972

Esta información es estimativa y el número de puestos y horas máximas estimadas puede variar, en función de las necesidades del servicio y los horarios de las actividades.

4.5. Condiciones especiales del servicio de la Filmoteca de Catalunya

Las condiciones de servicio son de obligado cumplimiento y se describen a continuación:

- a) Las necesidades dependerán del funcionamiento del edificio y de la actividad de la Filmoteca de Catalunya, pero es posible que, en determinadas franjas, especialmente en fines de semana y las tardes de martes a viernes, se requieran modificaciones de horario y de incremento del número de personal, sin superar el número máximo de horas previstas ni el importe máximo adjudicado.
- b) Se requerirá a la empresa adjudicataria que refuerce el servicio durante los días en los que se celebren sesiones especiales u otros eventos, condición que cumplirá obligatoriamente. El ICEC informará a la empresa adjudicataria con una antelación máxima de ocho horas.
- c) El personal que trabaje en el servicio de atención al público irá uniformado. El uniforme consistirá en pantalón o falda y zapatos negros, camiseta negra y chaqueta negra (a cargo de la empresa adjudicataria).
- d) La empresa adjudicataria garantizará, en todo momento, que el personal tenga una actitud correcta y amable, que vaya correctamente uniformado y aseado, que sea puntual y mantenga el orden y la estética de los lugares en los que se ubica y que esté dispuesto a ayudar ante cualquier problema de los visitantes.
- e) La empresa adjudicataria aportará los siguientes medios materiales:
 - 2 tabletas PC en la que se cargarán los contenidos de las exposiciones o visitas guiadas
 - 1 teléfono de contacto disponible los 365 días del año
 - Sistema electrónico de control horario para el personal de la empresa adjudicataria
 - Vestuario: pantalón o falda, camiseta, chaqueta y zapatos, todo de color negro.
- f) La empresa adjudicataria del servicio deberá designar a una persona que se coordine con el personal de la Filmoteca (el coordinador/a del servicio) para asistir a las reuniones periódicas que plantea la coordinación general de la Filmoteca y trasladar la información y las necesidades de actuación al personal de la empresa.

4.6. Requisitos del personal destinado al servicio de la Filmoteca

El personal destinado al servicio debe hablar catalán (con nivel C1) y castellano.

El personal del servicio debe tener una experiencia mínima de 6 meses para los puestos de información y taquilla y control de salas y accesos, y de un año para el puesto de coordinación de

actividad, mediación de públicos e información sala de exposiciones. Asimismo, el personal destinado a la venta de entradas debe conocer los principales sistemas de *ticketing* utilizados por los equipamientos culturales.

La empresa adjudicataria estará obligada a contratar al personal destinado al servicio en la categoría correspondiente a las funciones que desarrolla en la Filmoteca, dentro del grupo profesional III, personal de intervención servicios socioculturales y de cultura de proximidad, según el Acuerdo parcial del Convenio colectivo del sector del ocio educativo y sociocultural de Cataluña para los años 2025, 2026, 2027 y 2028 (código de convenio núm. 79002295012003), de acuerdo con los siguientes niveles:

- Coordinador o coordinadora de actividad: nivel 2.1
- Mediador/a cultural: nivel 3.1
- Informador/a cultural (exposiciones): nivel 3.3
- Informador/a (taquilla): nivel 4
- Atención en salas, control de accesos: nivel 5

La empresa adjudicataria estará obligada a formar al personal propio para que pueda desarrollar las tareas encomendadas, especialmente cuando se incorporen nuevas exposiciones o actividades o se incorporen nuevas tecnologías para gestionar la venta de entradas y el control de accesos, etc.

La empresa adjudicataria se someterá a las indicaciones e instrucciones dictadas por la Filmoteca para dar un servicio de buena calidad.

5. Lote 2. Centre d'Arts Santa Mònica

5.1. Tipos de servicios

Los servicios objeto de licitación del lote 2, SM, son los siguientes:

- a) Servicio de atención al público.**
- b) Servicio de mediación de públicos.**

a) Servicio de atención al público

El servicio de atención al público en el SM comprende las siguientes prestaciones:

- Atención e información al público desde el mostrador de entrada. Desde el mostrador de acogida de usuarios y visitas situado en la recepción del SM se derivará a cada persona o llamada a donde corresponda, ya sea a las exposiciones o a las actividades que lleva a cabo el centro. El ICEC habilitará el espacio en el mostrador ubicado en la entrada del centro.
- Recibir, tramitar y dirigir las reclamaciones del público del SM.
- Servicio de atención al público en las salas de exposición y los espacios habilitados para las actividades.
- Supervisión del correcto funcionamiento de los equipamientos técnicos de las exposiciones y actividades del centro.
- Control de apertura y cierre de los equipos audiovisuales, de iluminación y otros equipos técnicos que forman parte de las exposiciones y actividades del centro.
- Recogida y gestión de datos estadísticos relativos al perfil y número de visitantes y recuento de asistentes a los actos y actividades programados. La empresa recogerá diariamente la información sobre la asistencia y el perfil de los visitantes de las exposiciones y talleres, y elaborará las

estadísticas correspondientes, de acuerdo con las indicaciones de los responsables del centro. En ningún caso se tratarán datos de carácter personal que puedan identificar al visitante.

- Control, en su caso, del mantenimiento, de la entrega y el retorno del servicio de audioguías y otros hardwares empleados para el seguimiento de las exposiciones y otras actividades.
- Informar al público sobre los recursos de accesibilidad disponibles (bucle magnético, silla de ruedas, documentos accesibles en braille, lectura fácil o macrocaracteres, entre otros). Control del mantenimiento, la entrega y la devolución de estos recursos.
- Asistencia en la preparación de espacios para las actividades programadas en el centro: disposición de mesas y sillas y demás equipamiento y mobiliario.
- Velar por la adecuada presencia, en términos de calidad y aspecto, de los materiales de difusión e informativos (trípticos, plafones, plóteres, etc.) en los puntos establecidos y controlar las existencias de estos materiales.

b) Servicio de mediación de públicos

El servicio de mediación de públicos en el SM comprende las siguientes prestaciones:

- Concertar y gestionar reservas para visitas de grupo, talleres y otras actividades participativas. La reserva para visitas guiadas o dinamizadas (escolares), así como para las actividades del centro que requieren una inscripción previa, se hará por vía presencial, telefónica o telemática. El personal designado por la empresa gestionará el *software* propiedad del ICEC de gestión de reserva de grupos.
- Ejecutar el plan de divulgación de las exposiciones para grupos escolares.
- Acompañamiento de grupos durante las visitas a las exposiciones o actividades: la persona responsable del contrato indicará el número de este tipo de visitas, de acuerdo con las necesidades del servicio. El acompañamiento debe procurar ofrecer los recursos de accesibilidad disponibles y atender las necesidades de personas y grupos, con una comunicación comprensible y proactiva que promueva la participación y el intercambio.
- Elaboración de guiones sobre la actividad programada para las visitas. El número de guiones será el indicado por el SM para cada actividad programada.
- Participar en sesiones formativas para elaborar guiones de las visitas guiadas y las acciones de mediación de públicos: la sesión formativa se hará con personal del SM o con los comisarios y artistas. Las horas de instrucción y reuniones destinadas a esta formación entran en el precio del contrato y no podrán facturarse aparte. La formación sobre el contenido de las exposiciones incluye el análisis y el estudio de la documentación que se facilite con contenido de estas.
- Analizar, estudiar y, en su caso, elaborar o adaptar los materiales didácticos y la metodología de las actividades, teniendo en cuenta el tipo de público asistente y los condicionantes que afecten al perfil de la actividad programada.
- Otras acciones de mediación destinadas a promover una relación activa y significativa entre el SM y sus visitantes, que genere situaciones de diálogo, interpretación y apropiación crítica de los contenidos expuestos y de la programación del centro. Estas acciones de mediación pueden incluir actividades diseñadas por otros agentes colaboradores del SM. Ocasionalmente, estas acciones pueden implicar la participación en reuniones con agentes locales y del distrito que se relacionen con los dispositivos de mediación comunitaria que tienen lugar fuera del centro.
- Elaborar informes periódicos utilizando la herramienta facilitada por el SM.

5.2. Puestos y descripción de las tareas

La empresa adjudicataria del servicio deberá designar, para cada turno:

- a) Coordinador/a de grupo.
- b) 2 mediadores/as culturales

Adicionalmente, la empresa deberá designar a la persona coordinadora del servicio a la que hace referencia la cláusula 3.g), como persona de referencia para el diálogo entre el centro y la empresa.

Sus funciones serán las siguientes:

a) Coordinador/a de grupo.

- Coordinar *in situ* al equipo de mediadores/as culturales en cuanto a las actividades y las visitas guiadas o dinamizadas previstas, gestionando y resolviendo los imprevistos, así como asumir las tareas de supervisión del equipo, la gestión de bajas e incidencias, la acogida y preparación de personal de nueva incorporación, etc.
- Trasladar informaciones y materiales necesarios a los mediadores/as culturales de actividades, recoger los informes de actividad, evaluar las actividades de acuerdo con los objetivos definidos por el SM, elaborar la memoria de las actividades desarrolladas y colaborar en la preparación de actividades puntuales en las que, por su rol de coordinador de mediación, sea valiosa su participación.
- Supervisar el estado de las exposiciones, aplicar los protocolos de apertura y cierre de los equipamientos técnicos y otros hardwares, e informar a los/as responsables del SM de las posibles incidencias que puedan surgir en este aspecto (material expositivo, espacio físico, material de difusión, etc.).
- Hacer de nexo entre los responsables del centro y el coordinador de la empresa, comunicando, desde la posición de información, a una y otra parte, las incidencias y requisitos que se generan en las exposiciones y en el desarrollo de las actividades en el día a día.
- Concertar visitas y actividades en grupo, gestionar reservas para visitas de grupo, talleres y otras actividades participativas, que se efectuarán de forma presencial, telefónica o telemática. Se deberá gestionar el calendario de reserva de grupos con el software propiedad del ICEC.
- Ejecutar el plan de divulgación de las exposiciones para grupos escolares.
- Elaborar informes periódicos utilizando la herramienta facilitada por el SM.
- Además de las tareas de coordinación, la persona que ostente este puesto también desarrollará las tareas de atención y mediación del público descritas para los puestos de mediadores, en la medida en que la correcta prestación del servicio lo permita y requiera.

b) Dos mediadores/as culturales. Sus funciones serán las siguientes:

- Recibir y acoger al público visitante en las exposiciones, actividades u otros servicios según corresponda. Atenderle desde el mostrador, derivar a los visitantes a los espacios del centro. Informar sobre los recursos de accesibilidad disponibles (bucle magnético, documentos en braille, sillas de ruedas, sillas de exposición, etc.).
- Recibir, tramitar y dirigir las reclamaciones del público.
- Supervisar el correcto funcionamiento de los equipamientos técnicos de las exposiciones y actividades. Controlar la apertura y el cierre de los equipos audiovisuales, de iluminación y otros dispositivos. Gestionar el mantenimiento, la entrega y la devolución de audioguías y otros dispositivos de apoyo a la visita.
- Asegurar la presencia y el buen estado del material informativo y de difusión (trípticos, paneles, etc.).
- Asistir a la preparación de los espacios para las actividades programadas (disposición de mobiliario, equipamiento, etc.).
- Gestionar reservas para visitas de grupo, talleres y actividades mediante el software del ICEC.
- Recoger y gestionar datos estadísticos sobre el perfil y el número de visitantes, así como hacer el recuento de asistentes a las actividades.
- Elaborar informes periódicos sobre la actividad del servicio, según las indicaciones del SM.
- Acompañar a grupos durante las visitas a las exposiciones y actividades, adaptando la comunicación y la accesibilidad a las necesidades del público. Ejecutar el plan de divulgación de

las exposiciones para grupos escolares.

- Elaborar y adaptar materiales didácticos y metodologías para las actividades en función del perfil del público.
- Desarrollar acciones de mediación para fomentar la interacción crítica y participativa con los contenidos expuestos.

Físicamente, los tres puestos (la coordinación y las dos personas de mediación), tendrán que ubicarse de la siguiente manera:

- Un puesto en el mostrador de información / mediación / teléfono / recogida de datos / reserva de grupos / puesta en marcha y cierre de las exposiciones (de martes a domingo, 10,5 horas/día).
- Preferentemente, este puesto será ocupado por el coordinador, salvo que para el desarrollo de sus tareas se requiera su ubicación en otro espacio. En estas situaciones, cualquiera de las personas destinadas a los otros dos puestos podrá cubrirlo.
- 2 puestos en las salas de mediación / visitas guiadas (de martes a domingo 9,5 horas/día).

5.3. Horarios previstos de servicios

El horario de atención al público del SM es el siguiente:

- De martes a sábado, de 11.00 a 20.30 h.
- Domingos y festivos, de 11.00 a 20.30 h.
- Lunes cerrado, excepto festivos, en los que el centro abrirá con el mismo horario que los domingos.

Determinadas actividades puntuales podrán tener lugar en horarios especiales. Si así lo solicita el ICEC, la empresa deberá aportar personal de atención al público o de visitas guiadas o dinamizadas. El centro permanecerá cerrado los días festivos: Año Nuevo, Reyes, Viernes Santo, Primero de Mayo, Navidad y San Esteban y las tardes de los días 24/12 y 31/12.

Al tener el centro una programación de tres exposiciones anuales, hay periodos de aproximadamente un mes de duración en los que el centro no dispone de los espacios expositivos abiertos al público, pero sí de actividades. Las necesidades de servicios durante este periodo de cierre podrán verse reducidas y el SM podrá destinarlo a la formación de este personal en los proyectos del centro. Esta formación será impartida por el director del centro o la persona que él designe, en horario de martes a viernes entre las 11.00 y las 20.30 h.

5.4. Horarios previstos para los puestos

Coordinador o coordinadora de grupo	De martes a domingo, de 10.00 a 20.30 h
Mediadores/as culturales	De martes a domingo, de 11.00 a 20.30 h

Los días laborables en los que deba retrasarse el horario de cierre del centro, las funciones encomendadas al coordinador/a de grupo en cuanto a la supervisión del estado de las exposiciones y la aplicación de apertura y cierre de los equipamientos técnicos y otros hardwares las asumirá el personal del Santa Mònica.

Las necesidades orientativas del servicio son las siguientes:

Posició	Total horas ordinarias		
	2025	2026	2027
Coordinador/a	1.725,00	3.450,00	1.725,00
Mediadores	3.100,00	6.200,00	3.100,00
Total	4.825,00	9.650,00	4.825,00

Esta información es estimativa y el número de horas máximas estimadas puede variar, en función de las necesidades del servicio y los horarios de las actividades.

5.5. Condiciones especiales del servicio de atención y mediación de públicos del Santa Mònica

a) La empresa adjudicataria garantizará, en todo momento, que el personal tenga una actitud correcta y amable con los visitantes y compañeros de trabajo, que vista adecuadamente y aseado, que sea puntual y mantenga el orden y la estética de los lugares en que se ubica y que esté dispuesto a ayudar ante cualquier problema de los visitantes.

b) La empresa adjudicataria aportará los siguientes medios materiales:

- 1 ordenador portátil.
- Un *walkie-talkie* por puesto.
- 2 tabletas PC en las que se cargarán los contenidos de las exposiciones.
- Placas identificativas para el equipo.
- Dispositivo cuentapersonas.
- Teléfono de contacto disponible 365 al año.

c) La empresa adjudicataria elaborará y entregará al SM, con una periodicidad diaria, mensual y anual, informes sobre el perfil de los visitantes a las exposiciones y actividades organizadas por el centro.

Asimismo, la empresa adjudicataria elaborará y entregará al SM un informe sobre el perfil de los visitantes al terminar cada exposición y actividad organizada por el centro. Para la elaboración de estos perfiles no se recogerán ni tratarán datos que permitan identificar a las personas, por lo que el tratamiento se llevará a cabo de forma totalmente anonimizada.

d) Las horas de formación para conocer los software de reservas de grupo y de gestión de los datos estadísticos y adaptarse a ellos irán a cargo de la empresa adjudicataria sin que se puedan facturar aparte.

e) En cuanto a la elaboración de guiones, la empresa adjudicataria tendrá que presentar a la persona responsable del contrato un proyecto de guión por cada una de las exposiciones y actividades que se programen, el cual, una vez aprobado, servirá para llevar a cabo las visitas programadas de cada exposición o actividad. El proyecto de guión que presente la empresa adjudicataria deberá incluir el contenido que se tratará en la actividad o visita, la dinámica, la descripción del funcionamiento, el intervalo de edades del público al que se destina la actividad, la localización de la actividad, la duración, la infraestructura necesaria, el material individual necesario, etc. La persona responsable del contrato supervisará el proyecto y podrá introducir las enmiendas o cambios que crea necesarios antes de su aprobación.

En casos específicos, cuando la visita requiera unos conocimientos muy especializados en la temática de la exposición o actividad, el ICEC podrá contratar directamente los servicios de elaboración del guión y visita al comisario, artista, documentalista o persona especializada en la

temática.

La persona responsable del contrato hará llegar con suficiente antelación a la empresa contratada la programación futura y sus contenidos para que la empresa adjudicataria pueda dar una buena información presencial y telefónica a los visitantes y pueda preparar los guiones y las visitas guiadas con suficiente tiempo.

- f) La persona designada por la empresa como interlocutora y responsable del servicio, según la cláusula 3.g), debe coordinarse con el personal del Santa Mònica que participe en las reuniones periódicas que plantea la coordinación general del SM y trasladar la información y las necesidades de actuación al personal de la empresa adjudicataria.
- g) La empresa deberá adjuntar a las facturas los cuadrantes o la hoja de horas mensuales de los servicios prestados, desglosando las horas por trabajador y puesto.

6. Requisitos del personal destinado al servicio del SM

El personal adscrito al servicio debe hablar catalán (nivel C1) y castellano. El personal del servicio deberá estar capacitado para atender al público visitante, incluyendo los grupos, dando las explicaciones oportunas a las preguntas que formulen relativas a las exposiciones y a otras actividades que se lleven a cabo en el SM. Deberá estar capacitado para dar explicaciones de contenido de todas las exposiciones y actividades.

El personal destinado al servicio debe tener formación universitaria de nivel de grado o licenciatura que esté relacionada con el contenido cultural que el SM ofrece al público o una trayectoria laboral acreditada. El personal del servicio debe tener una experiencia mínima de 6 meses para los puestos de mediadores/as culturales y de un año para el puesto de coordinación en labores de mediación.

La empresa adjudicataria estará obligada a contratar al personal destinado al servicio en la categoría correspondiente a las funciones que desarrolla en el SM y, en concreto, el personal destinado en el puesto mencionado en el punto 5.2.a) (coordinador/a de grupo) de estos pliegos debe ser contratado como personal del grupo profesional III, personal de intervención servicios socioculturales y de cultura de proximidad, nivel 2.1 (técnico/a de gestión A) de la tabla de ocio sociocultural de acuerdo con el III Convenio colectivo del sector del ocio educativo y sociocultural de Cataluña, firmado el 10 de marzo de 2015, actualizado por el Acuerdo parcial del Convenio colectivo del sector del ocio educativo y sociocultural de Cataluña para los años 2025, 2026, 2027 y 2028. El personal destinado a los dos puestos restantes (mediadores culturales) será contratado como personal del grupo profesional III, personal de intervención, en el nivel 3.1 en la categoría de mediador cultural.

La empresa adjudicataria deberá informar a la persona responsable del contrato de cualquier cambio del personal destinado al servicio con una antelación mínima de 10 días laborables.

La empresa adjudicataria estará obligada a formar al personal propio para que pueda desarrollar las tareas encomendadas, especialmente cuando se incorporen nuevas exposiciones o actividades o se incorporen nuevas tecnologías para gestionar la agenda de grupos, etc., así como para impartir los cursos en materia de prevención de riesgos laborales. La empresa adjudicataria estará obligada a asistir activamente a todas las reuniones periódicas de coordinación que el SM considere oportunas.

La empresa adjudicataria se someterá a las indicaciones e instrucciones dictadas por el SM, a través de la persona responsable del contrato, para prestar un servicio de buena calidad.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar uniforme al personal del servicio si así lo indica la persona responsable del contrato. Los gastos que se deriven de esta obligación irán a cargo de la

empresa. La tipologia del uniforme deberá ser aceptada por el ICEC.

7. Espacios y elementos materiales comunes a los dos lotes

El material consumible utilizado para ofrecer el servicio (papel, tinta, bolígrafos, etc.) irá a cargo de la empresa adjudicataria.

El ICEC pondrá a disposición de la empresa adjudicataria la base de datos de la agenda de visitas y el software de reserva de grupos, estadística, venta de entradas, reserva de espacios, etc. para que haga un uso correcto. La información resultante de la gestión de la agenda se considerará propiedad del ICEC a todos los efectos, y la empresa contratada solo la podrá utilizar para proveer correctamente el servicio objeto de la presente contratación. De esta forma, la empresa adjudicataria deberá introducir los datos de modo que el ICEC pueda usarlos con fines estadísticos. Por lo tanto, la empresa deberá seguir los criterios fijados por el ICEC, que podrá solicitar en cualquier momento a la empresa contratada que le facilite datos estadísticos extraídos de la base de datos y la empresa deberá facilitárselos con la mayor celeridad posible.

El material de funcionamiento y fungible para el uso del ordenador y de la base de datos irá a cargo de la empresa adjudicataria, así como cualquier otro gasto que no sea el servicio técnico de mantenimiento del software que el ICEC pone a disposición de la empresa adjudicataria.

La empresa contratada deberá formar al personal para que alcance unos conocimientos suficientes para utilizar correctamente la base de datos y el software mencionados anteriormente. Los gastos de formación y reciclaje irán a cargo de la empresa contratada.

El ICEC conservará la facultad de establecer criterios de gestión de la agenda que persigan hacer compatible una máxima afluencia de grupos con el mantenimiento de unas condiciones de visita correctas para la totalidad de los usuarios.

En caso de que para la prestación de los servicios la adjudicataria deba tratar datos de carácter personal de las personas visitantes, artistas y otras personas que intervengan en las exposiciones o actividades, lo hará en calidad de encargada del tratamiento y por cuenta del ICEC (responsable del tratamiento), en los términos que determina el contrato establecido en el anexo 8 del pliego de cláusulas administrativas particulares.

8. Calidad del servicio

La empresa adjudicataria está obligada a suministrar toda la documentación e información necesaria para el desempeño eficiente del servicio contratado, y a cumplir las instrucciones de la persona responsable del contrato.