



**Ajuntament  
de Barcelona**

**Institut de Cultura**

Palau de la Virreina  
La Rambla, 99  
08002 Barcelona  
Telèfon 933 161 000  
[www.bcn.cat/barcelonacultura](http://www.bcn.cat/barcelonacultura)

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS  
SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC, SUPORT DE SALES A EXPOSICIONS I  
ACTIVITATS I VISITES GUIADES D'EXPOSICIONS DE LA VIRREINA CENTRE DE  
LA IMATGE (PALAU DE LA VIRREINA)**



## 1. Índex de continguts

|      |                                                                           |    |
|------|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.   | INTRODUCCIÓ.....                                                          | 3  |
| 2.   | OBJECTE DEL CONTRACTE I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI .....                       | 3  |
| 3.   | PERÍODE, LLOC I HORARIS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....                      | 4  |
| 4.   | ORGANITZACIÓ OPERATIVA DEL SERVEI.....                                    | 6  |
| 4.1. | OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA .....                              | 6  |
| 4.2. | Coordinació interna i seguiment del servei.....                           | 9  |
| 5.   | CONDICIONS PARTICULARS PER AL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI I POSICIONS..... | 11 |
| 5.1. | Posicions personal espais expositius .....                                | 12 |
| 5.2. | Condicions específiques per al desenvolupament del servei.....            | 15 |
| 6.   | FUNCIONS DE LES DIFERENTS POSICIONS .....                                 | 17 |
| 6.1. | Funcions de la persona coordinadora del projecte .....                    | 17 |
| 6.2. | Funcions generals aplicables a totes les posicions del servei .....       | 17 |
| 6.3. | Funcions de la posició de Cap d'equip .....                               | 18 |
| 6.4. | Funcions de la posició de Tallerista .....                                | 18 |
| 6.5. | Funcions de la posició de controlador/a de sala.....                      | 18 |
| 7.   | FORMACIÓ I QUALIFICACIÓ DE LES PERSONES ADSCRITES AL SERVEI .....         | 20 |
| 8.   | ESTIMACIÓ D'HORES DE SERVEI I FACTURACIÓ.....                             | 22 |



## 1. INTRODUCCIÓ

La Virreina Centre de la Imatge és una institució museogràfica pública i gratuïta dedicada a l'art contemporani a Barcelona. La seva missió és l'exploració de la imatge en el sentit més ampli. És un espai dirigit a tothom, impulsor de programes públics i propostes de mediació/negociació per al debat col·lectiu que interpel·len als diferents agents i que promouen el debat i la generació de noves idees resultants de noves formes de veure la realitat. A més, La Virreina Centre de la Imatge funciona com a intermediari perquè els creadors de la imatge puguin actuar com a transmissors de nous coneixements que emanen dels canvis culturals de la ciutat contemporània.

La Virreina Centre de la Imatge presenta actualment exposicions en dues plantes de l'edifici del Palau de la Virreina:

Espai 0. Espai obert a les Rambles que està ubicat a la planta baixa de l'edifici.

Espais planta 1. Ubicats a la segona planta del palau, es diferencien 3 espais, banda Rambla, banda Pageses i una petita sala que s'anomena Sala Xavier Miserachs.

## 2. OBJECTE DEL CONTRACTE I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El present contracte té per objecte la prestació dels **serveis d'atenció al públic, suport de sales i visites guiades** a La Virreina Centre de la Imatge. L'empresa adjudicatària haurà de garantir una cobertura eficient i continuada del servei segons les directrius establertes al plec tècnic.

Les principals funcions incloses en el servei són:



- **Recepció, informació i atenció a les persones visitants**, tant presencial com telefònica i telemàtica, incloent la gestió de cues, circulació del públic i acollida de grups.
- **Informació sobre les exposicions i activitats públiques.**
- **Venda de publicacions i catàlegs**, exclusivament amb pagament amb targeta i destinació directa a la institució.
- **Gestió de reserves** per a visites guiades o lliures, a través dels sistemes informàtics facilitats pel centre.
- **Control d'accessos i vigilància dels espais expositius**, vetllant per la seguretat de les sales, els materials exposats i el bon funcionament del recorregut de visita.

El plec defineix també les **posicions de servei a cobrir** i les condicions específiques de prestació per tal d'assegurar el correcte desenvolupament de les activitats vinculades a les exposicions i programes públics del centre.

### **3. PERÍODE, LLOC I HORARIS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI**

#### **Període**

El present contracte tindrà una **durada inicial de 3 mesos i 23 dies (114 dies), des del 8 de juny de 2025 fins al 30 de setembre de 2025** o des de l'endemà de la seva formalització

#### **Lloc de prestació**

Ateses les característiques del contracte, els treballs de caràcter regular es duran a terme a la seu de La Virreina Centre de la Imatge al Palau de la Virreina, La Rambla, 99 de Barcelona. En concret en les sales expositives de la planta 0 ubicades a la planta baixa entrant pel pati del palau i les sales de la planta 2 a les que s'accedeix per les escales ubicades al mateix pati del palau o be pels ascensors.



## **Horari espais expositius**

L'horari d'obertura de les sales d'exposicions és:

- de dimarts a diumenges i festius, d'11:00 a 20:00 hores.
- Dilluns no festius tancat
- Els horaris de visita guiada seran un dia entre setmana de dimarts a divendres (a escollir dia i hora entre els grups de visitants que ho sol·licitin), i els dissabtes i diumenges a les 12 h.
- La prestació de visita guiada entre setmana es realitzarà dins l'horari d'obertura del centre, tot i que puntualment es podrà requerir la prestació en horaris diferents, per cobrir aquesta activitat.

**Horaris especials:** 23 de juny (Nit de Sant Joan), 24 de desembre (Nit de Nadal) i 31 de desembre (Nit de Cap d'Any): d'11.00 a 17.00 h

**Dies de tancament:** El Centre romandrà tancat tots el dilluns de l'any a excepció d'aquells que seguin festius, i els dies 1 de gener, 1 de maig, 25 de desembre i 26 de desembre.

Aquest horari serà susceptible de modificació a criteri de la Direcció de La Virreina Centre de la Imatge i en tot cas quedarà subjecte també a alguna festa en dates assenyalades com el 18 de maig ( Nit dels museus), setmana festes de Santa Eulàlia (13 de febrer) i setmana festes de la Mercè ( 24 de setembre).



## **4. ORGANITZACIÓ OPERATIVA DEL SERVEI**

### **4.1. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA**

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

- **Prestació del servei amb personal qualificat**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir en tot moment la cobertura del servei amb personal suficient i qualificat, amb capacitat per cobrir totes les posicions requerides. Tot el personal contractat serà responsabilitat exclusiva de l'empresa, i no mantindrà cap relació laboral amb l'Institut de Cultura de Barcelona.

- **Formació del personal**

Totes les persones adscrites al servei hauran de rebre la formació adequada per a les funcions que desenvoluparan, d'acord amb el Conveni Col·lectiu del sector i les indicacions específiques de l'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB). Això inclou la formació en prevenció de riscos laborals i, si escau, en eines específiques com Euromus.

- **Coneixement dels espais i activitats del centre**

L'empresa haurà d'assegurar que el personal conegui el funcionament general de La Virreina Centre de la Imatge, les instal·lacions, els continguts expositius en curs i les activitats programades. Aquesta informació serà proporcionada pel centre a l'inici del contracte.

- **Elaboració d'operatives de servei**

L'empresa haurà de confeccionar protocols i operatives detallades per a la prestació ordinària del servei, així com per situacions excepcionals o modificacions puntuals.



Aquestes operatives hauran de ser validades pels responsables de La Virreina Centre de la Imatge i seran d'aplicació obligatòria per a tot el personal.

- **Dispositiu de personal i cobertura d'incidències**

Es requerirà un equip de reserva de 4 persones ( com a mínim un cap d'equip i 3 control) **en 4 hores**, per garantir la cobertura immediata de baixes, imprevistos o ampliacions del servei.

L'empresa presentarà un llistat del personal destinat al servei i dels efectius de reserva, i haurà de comunicar qualsevol canvi o nova incorporació amb antelació, garantint sempre la formació prèvia.

Les absències per vacances o permisos hauran de ser cobertes igualment, i qualsevol canvi d'efectius habituals haurà de ser comunicat al centre amb un mínim de 48 hores d'antelació.

La institució es reserva el dret de modificar els horaris, nombre d'efectius o dispositius del servei, dins els límits legals i sense afectar el preu unitari pactat.

- **Responsable del servei**

L'empresa designarà una persona responsable del servei, que actuarà com a interlocutor directe amb la institució i s'encarregarà del seguiment, la supervisió i la resolució de qualsevol incidència. Aquest responsable s'entén com una part intrínseca als serveis objecte del contracte, independentment del dispositiu requerit a cada espai.

- **Caps d'equip per torn**

Cada torn de servei haurà de comptar amb un cap d'equip que assumeixi la coordinació operativa immediata i mantingui la comunicació amb els responsables del centre.



- **Talleristes formats per a les exposicions**

Per a cada exposició programada, l'empresa formarà un mínim de tres talleristes, amb l'objectiu de garantir la qualitat i continuïtat de les visites guiades previstes. Condició sinequanon que aquests talleristes assisteixin a les visites guiades de cada expo facilitades per La Virreina Centre de la Imatge com a formació.

- **Compromís ètic i social**

L'empresa haurà d'adoptar els principis del Codi Ètic de l'Ajuntament de Barcelona, vetllant pel compromís social, la igualtat d'oportunitats, el respecte a la diversitat, la paritat de gènere, i la promoció d'un entorn laboral inclusiu i col·laboratiu.

- **Incorporació de personal en pràctiques o serveis alternatius**

Podrà incloure's personal en pràctiques procedent de convenis amb centres educatius, així com persones provinents de serveis alternatius a sancions municipals. Aquest personal no formarà part de l'equip estable i haurà d'estar degudament tutelat.

- **Tracte i imatge davant el públic**

El servei haurà de garantir una atenció correcta, respectuosa i professional cap al públic i al personal de la institució. El comportament del personal ha de reflectir els valors i la qualitat del servei prestat.

- **Uniformitat del personal**

El personal portarà en tot moment l'uniforme acordat entre l'empresa i el centre, adequat a l'entorn i a la funció desenvolupada. L'empresa haurà de garantir que cada treballador disposi del seu propi uniforme i, si cal, d'una taquilla personal.





- **Competència lingüística**

El servei s'haurà de prestar correctament en català, castellà i anglès. El català serà la llengua vehicular principal per a l'atenció al públic, tant oralment com per escrit.

- **Cobertura de serveis addicionals**

L'empresa es compromet a prestar serveis addicionals o reforços que es puguin requerir des de La Virreina Centre de la Imatge, ja sigui dins o fora de l'horari habitual, per cobrir activitats puntuals. A més, podrà presentar propostes de millora del servei, que hauran de ser valorades i aprovades pel centre.

#### **4.2. Coordinació interna i seguiment del servei**

L'empresa adjudicatària ha d'assegurar un seguiment continu del servei mitjançant els mecanismes i compromisos següents:

- **Reunions de seguiment.** Es programaran reunions amb el responsable designat per l'ICUB i el responsable de la contractista.
  - Reunions de treball amb els equips operatius.
  - Supervisió directa de la prestació del servei.
  - Coordinació amb la direcció i altres responsables del Centre.
  - Compartir valoracions del servei.
  - Detectar possibles desviacions o necessitats.
  - Aplicar millores de manera proactiva.
- **Control de qualitat i cobertura del servei.** S'implantarà un sistema de **verificació de presència del personal** i seguiment de l'activitat, amb registre d'incidències i observacions per cada torn. Aquest sistema assegura:
  - La cobertura correcta de tots els horaris i serveis.
  - La traçabilitat de qualsevol incidència o desviació.



- **Comunicació interna operativa.** S'estableix un protocol intern de **comunicació entre torns i perfils** per garantir la continuïtat i coherència del servei. Aquesta comunicació inclourà:
  - Fitxes d'incidències diàries.
  - Línies de comunicació àgils (via correu, WhatsApp professional o intranet compartida).
  - Traspàs efectiu d'informació entre caps de setmana i laborables.
- **Informes i valoració mensual de les enquestes realitzades pels caps d'equip a sala.** . Es lliurarà al Centre un **informe mensual del servei prestat**, amb dades quantitatives (ús, assistència, incidències) i qualitatives (valoració d'usuaris i personal).
- **Relació amb altres serveis del centre.** El responsable mantindrà contacte directe amb els serveis de seguretat, neteja i activitats externes del Centre per assegurar una operativa fluida i coherent, sempre sota les indicacions del responsable municipal.

## **OBLIGACIONS DE L'INSTITUT DE CULTURA DE BARCELONA**

L'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB), com a titular del servei, assumeix les funcions de supervisió i acompanyament del bon funcionament del projecte mitjançant les obligacions següents:

- **Supervisió i seguiment del servei**
  - Vetllar per la qualitat de la prestació i comunicar a l'empresa adjudicatària qualsevol incidència que pugui afectar el desenvolupament correcte del servei.
  - Participar activament en les reunions de coordinació i fer seguiment de les mesures acordades.
  - Exercir, si escau, les facultats de control i sanció establertes en el contracte, de forma diferenciada de la gestió interna de personal de l'empresa.



- **Proveïment d'informació i recursos**
  - Facilitar, a l'inici del servei, tota la documentació necessària per garantir-ne la correcta execució: contactes, normatives, plans d'emergència, guies de comunicació i informació sobre la programació cultural del centre.
  - Proporcionar els equips i sistemes informàtics vinculats a la reserva d'entrades (ordinadors, datàfons, impressores de tiquets, etc.) i venda de catàlegs.
- **Coordinació per reforços i activitats especials**
  - Sol·licitar amb antelació la cobertura de reforços puntuals per exposicions, actes i jornades d'alta afluència, amb càrrec a la borsa d'hores del servei.
  - Mantenir una comunicació fluida amb la responsable de l'empresa per ajustar recursos segons les necessitats reals del centre.
- **Aplicació de protocols institucionals**
  - Garantir l'aplicació dels protocols de prevenció de discriminació o assetjament en casos que afectin el personal adscrit al servei, especialment si hi ha implicació de tercers externs a l'empresa adjudicatària.
- **Interlocució institucional**
  - La responsable del contracte estarà disponible per resoldre consultes puntuals del personal responsable de l'empresa, especialment quan aquestes estiguin vinculades a infraestructures o informació específica del Centre que requereixi resposta àgil

## **5. CONDICIONS PARTICULARS PER AL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI I POSICIONS**

Les posicions objecte del contracte s'han de cobrir de forma ininterrompuda al llarg de l'horari del servei. L'empresa adjudicatària haurà d'articular mesures organitzatives per fer efectiu aquest compromís.



## 5.1. Posicions personal espais expositius

**Les necessitats de posicions estimades a cobrir segons l'horari del centre son:**

### **SALA D'EXPOSICIONS DE LA SEGONA PLANTA:**

#### **Horari habitual apertura sales (Exposicions obertes)**

- 2 posicions de cap d'equip a les sales d'exposicions de la segona planta, una en el torn de matí i una en el torn de tarda de dimarts a diumenge i festius, d'11:00 h a 20:00 h. Dilluns no festius tancat
- 4 posicions amb categoria de controladors de sala, 2 en el torn del matí i 2 en el torn de tarda de dimarts a diumenge i festius, d'11:00 h a 20:00 h  
Dilluns no festius tancat.

**Ambdues posicions cobreixen el funcionament habitual durant la durada de les exposicions ( de 3 a 5 mesos).**

#### **Inauguracions:**

- 1 posició cap d'equip durant les inauguracions, en l'horari de 18:00 h a 21:30 h.
- 3-4 posicions control a les sales d'exposicions ( segons necessitat o complexitat) en l'horari de 18:00 h a 21:30 h.

**Aquests torns es cobreixen amb personal que no ha estat assignat a servei diürn aquell mateix dia per no estar oberta la sala al públic per muntatge expositiu.**

#### **Muntatges-desmuntatges: (Exposició tancada sala 2)**

- 1 posició cap d'equip a les sales d'exposicions en horari de dilluns a divendres de les 9:00 h i fins a les 18:00 h.



**El personal que cobreix aquesta posició forma part de l'equip habitual.  
S'aprofita que la sala està tancada per no duplicar recursos.**

### **Visites guiades**

- 3 posicions per fer les funcions de tallerista en les visites guiades d'entre setmana (1 visita gratuïta a escollir per grups de visites de dimarts a divendres en l'horari que considerin sempre dins l'horari d'apertura al públic) i dissabtes i diumenges a les 12 h.

### **SALA D'EXPOSICIONS ESPAI 0:**

#### **Horari habitual apertura sales. Exposició oberta**

- 1 posició categoria control de dimarts a diumenge i festius, d'11:00 h a 20:00 h.  
Dilluns no festius tancat.

#### **Inauguracions**

- 2 posicions en la categoria de controlador en l'horari de 18:00 h a 21:30 h

#### **Muntatge - desmuntatge**

- 1 posició en la categoria de controlador de dilluns a divendres de les 9:00 h fins a les 18:00 h.



### QUADRE RESUM NECESSITATS PERSONAL

| Servei Segona planta                             | Categoria           | Nombre<br>de<br>persone<br>s | Torn/horari                    | Observacions                          |
|--------------------------------------------------|---------------------|------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|
| obertura habitual                                | Caps d'equip        | 2                            | Matí i tarda                   | 1 per torn                            |
|                                                  | Controladors/<br>es | 4                            | Matí i tarda                   | 2 en cada torn                        |
| inauguracions                                    | Cap d'equip         | 1                            | 18:00 – 21:30<br>h             |                                       |
|                                                  | Controladors/<br>es | 3 o 4 per<br>acte            | 18:00 – 21:30<br>h             | Segons<br>complexitat o<br>necessitat |
| muntatges/desmuntatges                           | Caps d'equip        | 2                            | Matí i tarda<br>(9:00 – 18:00) | 1 per torn                            |
| Visites guiades<br>(alternança<br>d'exposicions) | Talleristes         | 3                            | Variable                       | Setmana i cap de<br>setmana           |
|                                                  |                     |                              |                                |                                       |
| Servei Espai 0                                   | Categoria           | Nombre<br>de<br>persone<br>s | Torn/horari                    | Observacions                          |
| obertura habitual                                | Controladors/<br>es | 1                            | 11- 20 h                       | Jornada<br>completa                   |
| inauguracions                                    | Controladors/<br>es | 2 per<br>acte                | 18:00 – 21:30<br>h             |                                       |



|                        |               |   |                |                  |
|------------------------|---------------|---|----------------|------------------|
| muntatges/desmuntatges | Controlador/a | 1 | 9:00 – 18:00 h | Jornada completa |
|------------------------|---------------|---|----------------|------------------|

Les dades del personal objecte de subrogació s'assenyalen en l'Annex I, facilitades per l'empresa adjudicatària del servei, on hi figura la identificació de les persones (amb les inicials del nom), l'antiguitat, data de naixement, categoria laboral, codi contracte, % de jornada, salari brut anual i altres plusos del contracte corresponents a cada un dels treballadors/res. La relació nominal d'aquest personal serà lliurada per l' ICUB a l'adjudicatari abans de l'inici de les prestacions

Resumint les necessitats de personal son les següents:

| Categoria           | Personal fixe | Total     |
|---------------------|---------------|-----------|
| <b>CAP D'EQUIP</b>  | 2             | 2         |
| <b>TALLERISTA</b>   | 3             | 3         |
| <b>CONTROL SALA</b> | 6             | 6         |
| <b>TOTAL GLOBAL</b> |               | <b>11</b> |

## 5.2. Condicions específiques per al desenvolupament del servei

5.2.1. L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un numero de telèfon de contacte a disposició de La Virreina Centre de la Imatge per a notificar incidències de qualsevol tipus, amb operativitat durant les 24 h del dia, els 365 dies de l'any. Així mateix, facilitarà una adreça de correu electrònic per a canalitzar les comunicacions de La Virreina amb l'empresa i amb la persona responsable del projecte. Aquest compte de correu sera propietat de l'empresa adjudicatària i en el peu de signatura dels correu haurà de figurar la seva denominació social i el seu logotip.



5.2.2. Els servei s'haurà de prestar amb la dotació, per part de l'empresa adjudicatària, del suport tècnic i de l'equipament necessari per garantir la correcta coordinació i funcionament del servei.

El suport tècnic i equipament mínim que aportarà l'empresa per aquesta funció serà el següent:

- 1 telèfon mòbil durant tot l'horari de prestació a disposició d'un dels assignats al servei, preferiblement el coordinador o cap d'equip, sempre dins de l'horari establert
- 1 intercomunicador (walkie-talkie) per cada membre de l'equip de persones que efectuarà el servei, per garantir la comunicació entre totes les posicions en tot moment de prestació dels serveis.
- Accessoris per tal de garantir la qualitat de les comunicacions (orelleres, còfies, bateries, llanternes, etc.).
- 1 ordinador, si s'escau, per facilitar la connexió per correu electrònic entre el servei, l'empresa i el centre.
- Taquilles per cada membre de l'equip, si s'escau

5.2.3. L'empresa adjudicatària haurà de nomenar un interlocutor per fer el seguiment del contracte, comunicant-ho per escrit a l'Institut de Cultura. Aquesta persona pot coincidir amb la persona responsable del servei. D'altra banda l'Institut de Cultura nomenarà un responsable per tal de garantir la coordinació i seguiment dels serveis amb l'empresa.

5.2.4. L'empresa adjudicatària presentarà una proposta d'efectius destinats al servei amb la formació adequada, adjuntant la relació i els currículums de les persones proposades per cobrir els diferents serveis i posicions, tant pel que fa a l'equip estable com al de reserva. Requisit indispensable les actualitzacions immediates després de cada canvi en el personal.





## **6. FUNCIONS DE LES DIFERENTS POSICIONS**

Sense perjudici de les directrius específiques del centre i seguint l'aplicació del Conveni del Lleure Educatiu i Sociocultural, les funcions específiques per a les diferents categories establertes dins del servei objecte d'aquest contracte seran les següents:

### **6.1. Funcions de la persona responsable del projecte**

*(No forma part del dispositiu assignat al centre, inclòs com a cost d'estructura)*

- Interlocució general entre empresa i responsable del contracte del Centre.
- Planificació, organització i supervisió del servei i del personal adscrit.
- Elaboració de protocols, resolució d'errades i incidències organitzatives.
- Confecció i comunicació del quadrant mensual de serveis i comunicar-lo a la persona responsable del contracte, cinc dies abans com a mínim, de l'inici del mes pel qual s'elabora aquest quadrant.
- Assistència a reunions amb el responsable del Centre per tal de fer revisions del servei i les de petició d'urgència tant per part de l'empresa com del propi CENTRE si fos necessari.
- Difusió i control del compliment dels plans d'emergència i PRL.
- Gestió de conflictes i aplicació de protocols d'assetjament i discriminació.
- Formació inicial del personal en informàtica, protocols i emergències.

### **6.2. Funcions generals aplicables a totes les posicions del servei**

- Coneixement del centre, programació d'exposicions i activitats.
- Participació en plans d'emergència i seguiment de normes de comportament.
- Vetlla per l'estat dels espais i comunicació d'incidències.
- Suport general a serveis, visites i activitats.
- Acompanyament de visitants, especialment amb mobilitat reduïda.
- Atenció de consultes i recollida de suggeriments/queixes.
- Recollida de dades i enquestes de satisfacció.



- Suport a regidoria, acollida, control d'accés i atenció a assistents.
- Cura de la infraestructura i comunicació entre torns.
- Coneixement i ús de català i castellà (C1) i anglès (B2), amb ús preferent del català.

### **6.3. Funcions de la posició de Cap d'equip**

- Interlocució amb responsables d'espai del Centre.
- Coordinació i supervisió de l'equip i qualitat del servei.
- Atenció i orientació a usuaris i grups.
- Formació del personal nou i seguiment d'incidències.
- Coordinació de la recollida de dades per estudis de públic.
- Difusió interna d'informació del Centre i activitats.
- Control de sales, incidències i subministraments (ex. venda de catàlegs).
- Control d'estoc i comunicació de necessitats a direcció.
- Coneixement i gestió del programa de reserves (EuroMus o similar).
- Gestió de reserves de visites i activitats i explotació de dades.
- Atenció del servei d'informació i reserves (telèfon/correu).
- Coordinació d'entrades online i suport a l'agenda del Centre.
- Elaboració d'estadístiques mensuals/anuals i introducció d'activitats al sistema.
- Formació específica en el sistema de reserves i particularitats del Centre.

### **6.4. Funcions de la posició de Tallerista**

- Preparació de visites guiades amb el material del Centre i informació de comissaris/artistes.
- Presentació del guió de visites als responsables abans de la seva realització.
- Realització de visites guiades gratuïtes: de dimarts a divendres (a demanda) i dissabtes/diumenges a les 12h.
- Assistència obligatòria a les visites prèvies d'inauguració com a formació.

### **6.5. Funcions de la posició de controlador/a de sala**

- Atenció a visitants sobre el Centre, espais i serveis.



- Manteniment diari de materials informatius i de difusió a l'espai d'informació.
- Informació de normatives i coordinació amb seguretat davant incidències.
- Recollida de queixes i suggeriments segons indicacions del Centre.
- Acompanyament a persones amb discapacitat.
- Gestió de cues, informació d'activitats i temps d'espera en diversos idiomes.
- Gestió d'accessos dels grups segons aforament i seguretat.
- Coneixement del programa de reserves.
- Control del servei de guarda-roba si escau.
- Suport logístic i regidoria en activitats del Centre.
- Recollida de dades per a estudis/estadístiques de públic.
- Control i supervisió diària de les sales (neteja, tècnica, ordre).
- Regulació del flux de visitants.
- Informació sobre espais i serveis del Centre.
- Ompliment dels fulls d'incidències i control diari.
- Coordinació amb seguretat i comunicació d'incidències.
- Supervisió de l'estat material de les sales.
- Coneixement i aplicació del Pla d'Emergència en cas necessari.



## **7. FORMACIÓ I QUALIFICACIÓ DE LES PERSONES ADSCRITES AL SERVEI**

Amb l'objectiu de garantir la qualitat en la prestació del servei, el personal assignat per l'adjudicatari haurà de complir els requisits de formació, qualificació i experiència segons les funcions específiques que desenvolupin dins l'organigrama del servei que es divideix en tres perfils professionals: **cap d'equip**, **tallerista** i **controlador/a de sala**, tot prenent com a referència el conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya

### **Cap d'Equip**

#### **Formació i titulació:**

- Titulació mínima de **Batxillerat o Cicle Formatiu de Grau Mitjà**.
- Coneixements **avançats de programari Euromus**, tant en entorn Front Office (ocupació de reserves, etc.) com Back Office (alta i manteniment d'activitats, sessions, cicles, agenda, gestió de reserves, explotació estadística, etc.).

#### **Experiència i competències:**

- Experiència demostrable en **coordinació de serveis d'atenció al públic**, especialment en l'àmbit cultural.
- Bona capacitat de **lideratge, gestió d'equips i comunicació**.
- Domini del **català i castellà (nivell C1) i anglès (nivell B2)** segons el Marc Europeu Comú de Referència per a les Llengües.
- Coneixements bàsics d'informàtica (Word, Excel, Access, Internet).
- Presència acurada i habilitats interpersonals per a la gestió directa amb visitants i incidències del servei.

### **Tallerista**

#### **Formació i titulació:**

- **Titulació superior universitària**, preferentment:
  - Grau en **Història de l'Art, Belles Arts** o similars.
  - Màster o postgrau en **gestió cultural**, educació en museus o patrimoni.

#### **Experiència i competències:**

- Experiència professional acreditada en **l'àmbit cultural, concretament en equipaments museístics o sales d'exposicions i en tasques vinculades a la realització de visites guiades i interpretació del patrimoni** d'1 any.
- Coneixements en **història, art, museologia**, gènere i altres àmbits afins al discurs del centre.



- Competència en idiomes: **Català i castellà (nivell C1) i anglès (mínim nivell B2).**
- Habilitats comunicatives i pedagògiques excel·lents.
- Capacitat per **transmetre les línies conceptuais i educatives** del centre a diferents tipus de públic.
- Coneixements bàsics en TIC (informàtica d'usuari i gestió de recursos educatius digitals).

### **Controlador/a de Sala**

#### **Formació i titulació:**

- Titulació mínima de **Batxillerat o Cicle Formatiu de Grau Mitjà.**

#### **Experiència i competències:**

- Experiència demostrable en **atenció al públic i control d'espais culturals**, preferentment en exposicions i museus.
- Domini del **català i castellà (nivell C1) i anglès (nivell B2).**
- Coneixements bàsics d'informàtica (Word, Excel, Access, Internet).
- Coneixement pràctic del programari **Euromus** per a la gestió de **reserves a visites guiades.**
- Bon tracte amb el públic, **educació, empatia i bona presència.**
- Capacitat de resposta davant situacions d'afluència elevada, dubtes del públic o suport puntual a activitats.

### **Criteris Transversals per a Tot el Personal**

- **Coneixement i interès per l'àmbit cultural**, especialment en temes relacionats amb la comunicació, la informació, la història i l'art.
- **Experiència laboral demostrada en serveis culturals** i d'atenció al públic.
- Habilitats interpersonals, capacitat de comunicació, i actitud proactiva en l'acollida i atenció de visitants.
- **Coneixement i sensibilització en qüestions de gènere, diversitat i inclusió**, especialment en el cas dels talleristes.
- Les persones adscrites a les posicions de control hauran de tenir els coneixements suficients del programari Euromus per a gestionar correctament les reserves a visites guiades.
- Les persones adscrites a la posició de cap d'equips i la gestió de reserves, hauran de tenir coneixements avançats de programari Euromus:
  - Entorn Front Office / (ocupació de reserves, etc)



- Entorn Back Office / Gestió (alta i manteniment d'activitats, sessions, cicles, agenda, gestió de reserves, manteniment de bases de dades, explotacions estadístiques, etc.)

## **8. ESTIMACIÓ D'HORES DE SERVEI I FACTURACIÓ**

El còmput d'unitats de servei, en hores, distribuïts per categoria en el decurs del contracte, es detalla a continuació.

| <b>CATEGORIA</b> | <b>PREU/HORA<br/>Sense IVA</b> | <b>Hores<br/>estimades</b> | <b>Total</b>     |
|------------------|--------------------------------|----------------------------|------------------|
| CAP D'EQUIP      | 20,26                          | 949                        | 19.226,74        |
| TALLERISTA       | 21,01                          | 50                         | 1.050,50         |
| CONTROL<br>SALA  | 15,38                          | 2.582                      | 39.711,16        |
|                  |                                |                            | <b>59.988,40</b> |

Amb un total de 949 hores de servei en la categoria cap d'equip; 2.582 hores en la categoria de controlador i 50 hores en la categoria de tallerista.