



## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC DEL MUSEU ETNOLÒGIC I DE CULTURES DEL MÓN PEL PERÍODE 2026-2028**

- 1. Introducció**
- 2. Objecte del contracte i descripció del servei**
- 3. Condicions inicial per a la prestació del servei**
- 4. Període, lloc i horaris de prestació del servei**
- 5. Obligacions de l'empresa adjudicatària**
- 6. Obligacions de l'Institut de Cultura de Barcelona**
- 7. Adscripció de mitjans al servei**
  - 7.1. Mitjans personals
  - 7.2. Mitjans materials
- 8. Funcions de les diferents posicions**
- 9. Formació i qualificació de les persones adscrites al servei**
- 10. Estimació d'hores de servei i facturació**
- 11. Responsabilitat en l'execució del contracte**

### **1. INTRODUCCIÓ**

El Museu Etnològic de Barcelona i de Cultures del Món, adscrit a l'Institut de Cultura de Barcelona (en endavant MUEC), és un equipament museístic que disposa de dues seus obertes al públic. Una situada al passeig de Santa Madrona 16-22 i una altra al carrer Montcada 12-14, ambdues a la ciutat de Barcelona.

El MUEC té com a objectius preservar, restaurar i gestionar el patrimoni que custodia. També documentar-lo, interpretar-lo i difondre'l per tal de donar-lo a conèixer, i fer possible, d'aquesta manera, la creació d'un espai comú que afavoreixi la reflexió i el diàleg crític.

### **2. OBJECTE DEL CONTRACTE I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI**

El present contracte de serveis té per objecte la contractació del servei d'atenció al públic pel MUEC, que inclou: la recepció, informació i atenció al públic visitant; la venda d'entrades, publicacions i altres articles; el lloguer d'audioguies; la gestió de la reserva d'activitats, visites guiades i autoguiades; el control d'accés, el control dels espais expositius i el suport a la regidoria d'espais. La prestació del servei es regirà pel disposat en el present plec de condicions tècniques.



Aquest plec defineix les funcions a realitzar i el número de posicions a cobrir per part de l'empresa adjudicatària segons el dispositiu definit al punt 8.1. d'aquest document.

El servei a contractar inclou les funcions següents:

### **2.1 Recepció, informació i atenció a les persones visitants**

L'atenció i informació sobre el centre, espais expositius, continguts, activitats i serveis que ofereixen les dues seus del MUE, que es durà a terme de manera presencial, telefònica, telemàtica i mitjançant les publicacions i altres elements de difusió facilitats pel museu en els punts d'acollida. L'atenció a les persones visitants inclou el control i organització de la circulació de les persones, la gestió de les cues i l'acollida de grups.

### **2.2 Venda d'entrades, publicacions i articles**

Es realitzarà en els punts d'acollida, conforme a la normativa sobre taxes i preus públics aprovada per l'Institut de Cultura de Barcelona i conforme a les directrius del MUEC. A la seu Montcada, la venda de publicacions i articles es durà a terme a la botiga del centre i a la seu Parc Montjuïc a la recepció. L'empresa adjudicatària també serà responsable de la liquidació i ingrés dels imports obtinguts per aquests o altres conceptes, d'acord amb les instruccions definides pel museu.

### **2.3. Lloguer d'audioguies**

L'empresa adjudicatària es farà càrrec del servei de lloguer de les audioguies, el control, lliurament, recollida, recàrrega i manteniment de les aparells, que són propietat del museu. A l'inici i final de la jornada el personal destinat al servei haurà de fer un control i revisió de les unitats, i fer el recompte d'aparells. En cas de pèrdua o malbaratament dels aparells per causes objectivament atribuïbles a ineficiències en el servei l'adjudicatari haurà de restituir-los.

### **2.4. Gestió de les reserves**

Recollida de les peticions de reserves per a visites individuals, de grups escolars, de grups en visita guiada i/o lliure, de participació en activitats i de cessió i/o lloguer d'espais. A aquest efecte s'utilitzaran els sistemes informàtics facilitats per l'ICUB, mitjançant el qual es gestionarà la reserva, seguiment i control de pagament de les activitats i serveis que conformen l'oferta cultural del MUEC.

### **2.5. Control d'accessos i espais expositius.**

Control d'accés als espais expositius i control de sales, passadissos, equips, materials i peces de les col·leccions permanents i temporals; l'organització de les cues i de la circulació del públic visitant, seguint les directrius del centre i tenint en compte la normativa de visita de museus de l'ICUB.



## **2.6. Regidoria d'espais**

Preparació dels espais i l'equipament i material necessari per al desenvolupament de les activitats i tallers i per la celebració d'actes, així com l'atenció als participants durant el desenvolupament dels mateixos. Aquestes funcions seran realitzades per la persona coordinadora d'activitats o per qualsevol de les persones adscrites al servei, seguint les indicacions de la primera.

## **2.7. Estudi de públics.**

El personal d'atenció al públic haurà de dur a terme l'obtenció de dades vinculades a l'estudi de públics dels diversos espais, realitzant entrevistes als visitants d'acord amb les instruccions que defineixi el MUEC.

## **2.8. Control de qualitat del servei.**

L'adjudicatària establirà sistemes de control de la qualitat del servei, que haurà d'acordar amb el tècnic responsable del contracte del MuEC.

## **3. CONDICIONS INICIALS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI**

L'adjudicatari haurà d'elaborar en funció de les directius aportades pel MuEC les operatives dels diferents serveis i de cada una de les posicions previstes en aquest contracte. Aquestes operatives es confeccionaran d'acord amb el responsable del contracte designat pel MuEC i hauran de ser conegudes i d'obligat compliment per tot el personal de l'empresa adjudicatària que presti servei a cada un dels espais.

L'adjudicatari haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari per cobrir les diferents tasques objecte d'aquesta adjudicació amb personal qualificat, durant el temps que duri l'adjudicació de manera que es formi un equip capaç de cobrir tots els espais. Tot el personal necessari per a la prestació dels serveis objecte del present contracte serà contractat per l'empresa adjudicatària. En cap cas aquest personal tindrà vinculació ni jurídica ni laboral amb l'ICUB.

L'adjudicatari haurà de garantir la formació necessària del seu personal, seguint els continguts facilitats pel MuEC, en relació a la programació del museu, el pla d'emergències, infraestructures i programari del MuEC i altra informació rellevant. Les hores necessàries per a la formació del personal aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària. La formació es pactarà amb el MuEC.

A l'inici de la prestació l'empresa proposarà com a mínim dos models d'uniformitat. L'elecció de l'uniforme haurà de ser consensuada amb la direcció del Museu. El vestuari proposat haurà de complir amb el que disposa la Instrucció Tècnica per la incorporació de mesures ambientals als contractes de gestió d'equipaments municipals (Decret d'Alcaldia SD/2/2021-634).



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

El present contracte té una durada de **dos anys**, amb possibilitat de ser prorrogat per un màxim de fins a dos anys més.

El servei es prestarà a les dues seus del Museu Etnològic i de Cultures del Món:

- Seu Parc Montjuïc, al passeig de Santa Madrona, 16-22
- Seu de Montcada, al carrer Montcada, 12

La prestació es realitzarà dins l'horari d'obertura del centre, tot i que puntualment es podrà requerir la prestació en horaris diferents, per cobrir activitats o serveis extraordinaris.

L'horari regular de prestació del servei en ambdues seus del museu és el següent:

**- Horari d'hivern: de l'1 d'octubre al 30 d'abril:**

- De dimarts a dissabte: de 10.00 a 19.00 h
- Diumenges i festius: de 10.00 a 20.00 h

**- Horari d'estiu: de l'1 de maig al 30 de setembre:**

- De dimarts a diumenge: de 10.00 a 20.00 h

**- Horaris especials:**

- 23 de juny (Nit de Sant Joan), 24 de desembre (Nit de Nadal) i 31 de desembre (Nit de Cap d'Any): de 10.00 a 15.00 h

- Dies de tancament:** el centre romandrà tancat tots els dilluns no festius i els dies 1 i 6 de gener, 1 de maig, 24 de juny i 25 i 26 de desembre.

El museu es reserva el dret de modificar aquests horaris.

#### **5. 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:

- 5.1** Garantir la disponibilitat del personal necessari i suficientment qualificat per cobrir les diferents tasques objecte d'aquesta prestació de serveis i les posicions descrites en el punt 7.1. d'aquest document durant el temps que duri el contracte, de manera que es formi un equip estable capaç de donar cobertura al servei. Tot el personal necessari per a la prestació dels serveis objecte d'aquest



contracte serà contractat per l'empresa adjudicatària. En cap cas aquest personal tindrà vinculació jurídica ni laboral amb l'Institut de Cultura de Barcelona.

- 5.2** Garantir que totes les persones adscrites al servei disposin de l'experiència i la formació suficient per a la prestació del servei. Aquesta formació ha de ser, com a mínim, la descrita en el punt 9 d'aquest Plec i ha d'incloure també la formació i informació en matèria de prevenció de riscos laborals exigida legalment. Les hores necessàries per a la formació del personal aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària. La formació es pactarà amb el MuEC.
- 5.3** Les persones adscrites al servei han de dominar les llengües catalana, castellà i anglesa amb el nivell que requereix el punt 9 d'aquest plec. S'hauran de dirigir a les persones visitants en la llengua d'elecció del seu interlocutor, sempre que sigui una d'aquestes tres.
- 5.4** Garantir que totes les persones adscrites al servei coneguin amb detall les instal·lacions i serveis de les dues seus del MuEC (Montcada i Parc Montjuïc), el seu programa d'activitats i el contingut genèric de les exposicions en curs i de les previstes.
- 5.5** Nomenar una posició de coordinació del projecte. La persona que assumeixi aquesta posició dirigirà i distribuirà la feina del personal de l'empresa adjudicatària, i és la posició a través de la qual es canalitzaran les incidències que sorgeixen en el seguiment del contracte, que es donaran a conèixer per escrit a l'interlocutor de l'adjudicatari, qui ho comunicarà al responsable del contracte. Aquesta posició s'ha de cobrir amb una persona, excepte pel període de vacances que l'adjudicatari disposi per aquesta persona, en el qual haurà d'aportar a un suplent.
- 5.6** La coordinació del servei la faran el responsable del contracte i l'interlocutor designat per l'empresa adjudicatària. Aquest interlocutor de l'empresa adjudicatària estarà obligat a assistir a les reunions de coordinació que convoqui el responsable del contracte o la persona en qui delegui. El cost del desplaçament anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària. El responsable del contracte i l'adjudicatari establiran un calendari de reunions de coordinació per acordar i fer un seguiment de tot allò referent al desenvolupament del servei contractat, que serà com a mínim mensual. Aquestes reunions serà obligatòriament de tipus presencial. L'interlocutor del contracte podrà convidar al coordinador del projecte a assistir a aquestes reunions si ho considera adient.
- 5.7** Facilitar al responsable del contracte del museu un telèfon de contacte, operatiu durant les 24 hores del dia, 365 dies a l'any per a canalitzar la comunicació de qualsevol incidència relacionada amb el servei. Així mateix, facilitarà una adreça de correu electrònic per a canalitzar les comunicacions del MuEC amb l'empresa. Aquest compte de correu serà propietat de l'empresa adjudicatària i en el peu de signatura del correu haurà de figurar la seva denominació social i el seu logotip.
- 5.8** Lliurar tota la documentació necessària pel compliment del contracte en català i fer-ne ús en el servei objecte del contracte en totes les comunicacions.



- 5.9** Organitzar el seu personal de manera que totes les posicions estiguin permanentment cobertes i assegurar la comunicació permanent i fluïda amb el responsable del contracte del Museu. L'empresa adjudicatària haurà d'articular mesures organitzatives per fer efectiu aquest compromís. L'adjudicatari haurà d'articular mecanismes organitzatius per garantir l'ocupació permanent de totes les posicions objecte del contracte. El cost dels descansos aniran a càrrec de l'adjudicatari.
- 5.10** Disposar dels recursos humans suficients per assumir els possibles encàrrecs de serveis extraordinaris amb motiu de l'organització d'actes no previstos o esdeveniments puntuals, per cobrir les posicions necessàries durant les exposicions temporals i per cobrir les absències per vacances, baixes per malaltia o qualsevol incident que es pugui produir. A aquests efectes, l'empresa ha de disposar, com a mínim, de 3 efectius de reserva en la categoria de control de sales, amb l'experiència i formació suficient per a la prestació del servei.
- 5.11** Mantenir el servei permanentment cobert. El termini màxim per a cobrir l'absència de qualsevol efectiu, serà de dues hores a partir del moment en què es produeixi la vacant. Les absències es cobriran amb una persona amb el mateix perfil de formació i coneixements que la persona substituïda. En l'horari disposat al punt 7.1 per a cadascuna de les posicions, l'efectiu adscrit haurà d'estar en la posició i correctament uniformat. No es considera que s'hagi cobert el servei quan es supleix a l'efectiu absent amb un altre efectiu que estigui ocupant en aquell moment la seva posició designada, com pot ser el coordinador d'activitats.
- 5.12** L'adjudicatari haurà d'informar immediatament al responsable del contracte quan una posició no s'hagi cobert i els mecanismes iniciats per garantir la cobertura en el termini màxim de 2 hores.
- 5.13** L'ICUB, a través del MuEC, amb la durada del contracte estableix l'horari d'obertura de les dues seus i dels serveis extraordinaris i la cobertura temporal del servei, corresponent a l'adjudicatari la concreció horària dels torns del seu personal.
- 5.14** Supervisar la prestació del servei i disposar d'un sistema de control de presència del seu personal i de qualitat del treball a cada una de les seus del museu, que haurà de ser digital, d'acord amb la legislació vigent. El sistema de control i la instal·lació anirà a càrrec de l'adjudicatari, així com la connectivitat de dades del sistema.
- 5.15** L'adjudicatària passarà comunicat de les incidències de cadascun dels diferents torns per a cada un dels serveis per escrit, a través d'un informe setmanal. Especialment s'hauran d'indicar els descoberts de les posicions, en cas que n'hi hagi, tot indicant el temps d'absència sense suplir, els motius del descobert i el mitjà d'identificació de l'efectiu. Amb tot i això, en cas de descobert s'haurà d'informar immediatament al responsable del contracte, d'acord amb la clàusula 5.12.
- 5.16** L'ICUB, a través del MUEC, es reserva el dret d'ampliar, reduir i modificar els horaris i les posicions dels espais on es prestaran els serveis objecte del present plec, en funció de les



**necessitats de la institució.** En aquest cas el MUEC s'obliga a comunicar-ho a l'adjudicatari amb una antelació suficient a fi i efecte de poder garantir l'organització del servei. L'adjudicatari resta obligat a cobrir o eliminar el servei corresponent, segons s'escaigui, sempre dins dels marges legals establerts.

**5.17** Garantir que els seus equips mantinguin un tracte correcte amb el públic, amb el personal d'altres serveis externalitzats i amb el personal del museu, així com bona presència, educació i un aspecte correcte d'higiene personal.

**5.18** Garantir la coordinació amb els següents serveis del museu: amb l'empresa que presti el servei de seguretat, en els aspectes relacionats amb la seguretat de les persones, els béns i els espais i d'acord amb el plans de seguretat i emergència facilitats pel Museu, i amb l'empresa que presti els serveis educatius per a la correcta gestió de les visites guiades, activitats i tallers. Aquesta coordinació es realitzarà a través del/la cap d'equip de seguretat i del/la coordinador/a del servei educatiu, i atenent els criteris establerts per la direcció del museu

Una vegada adjudicat el contracte, es facilitaran els documents informatius respecte al servei de seguretat i els serveis educatius del museu.

**5.19** Proveir al seu personal d'uniformes d'estiu i d'hivern, adients a les característiques de climatització dels espais i que inclogui roba interior tèrmica. En tot cas haurà de garantir que els seus equips vesteixin amb correcció en tot moment. També proveirà al seu personal d'elements identificació personal en els que figurin el nom i logotip de l'empresa i el nom de la persona assignada al servei. Aquest element identificatiu haurà de ser visible per qualsevol persona i no es podrà ocultar. A l'inici de la prestació l'empresa proposarà com a mínim dos models d'uniformitat. L'elecció de l'uniforme haurà de ser consensuada amb la direcció del Museu. El vestuari proposat haurà de complir amb el que disposa la Instrucció Tècnica per la incorporació de mesures ambientals als contractes de gestió d'equipaments municipals (Decret d'Alcaldia SD/2/2021-634).

**5.20** L'adjudicatari serà responsable de tota la caixa que es produeixi en el marc del servei, tant dels ingressos que s'obtinguin per via de la venda d'entrades, com per la venda de publicacions i altres articles.

**5.21** Registrar al sistema informàtic de vendes que proporcioni l'Institut de Cultura de Barcelona, totes les operacions comercials que es produeixin en el marc del servei. Aquest registre seran la base de càlcul de les caixes diàries, que s'hauran de fer diàriament un cop el museu hagi tancat al públic. L'empresa guardarà els imports diaris recaptats a la caixa forta facilitada pel Museu a cada una de les seus. Qualsevol menyscapte en les liquidacions diàries serà reposat per l'empresa. A l'inici del servei, l'empresa proveirà, en règim de dipòsit, la quantitat de 200 euros en efectiu als punts de venda de cada una de les seus (Parc Montjuïc i Montcada), en concepte de canvi de caixa.



- 5.22** Ingressar, el primer dia laborable del mes i a l'entitat bancària indicada per l'Institut de Cultura de Barcelona, els ingressos obtinguts en el mes anterior de la venda d'entrades, publicacions i articles, de la reserva d'activitats, de la cessió i/o lloguer d'espais i del lloguer de les audioguies; i lliurar a la persona responsable del contracte, el justificant d'ingrés corresponent emès per l'entitat bancària.
- 5.23** L'adjudicatari es farà càrrec del subministrament dels materials necessaris per a la correcta prestació del servei, el qual s'especifica al punt 7.2 d'aquest plec.
- 5.24** Guardarà reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels que hagi tingut coneixement amb ocasió del contracte. També guardarà la deguda confidencialitat respecte a la informació obtinguda i la documentació elaborada per raó de l'execució del contracte. Aquesta documentació no podrà ser reproduïda, difosa, publicada o utilitzada per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec, fins i tot, un cop extingit el contracte.
- 5.25** Assumir la responsabilitat directa i el cost dels danys materials que el seu personal pugui causar al patrimoni, instal·lacions i material del museu.
- 5.26** El personal de l'empresa adjudicatària no podrà utilitzar espais comuns reservats a funcionaris de l'Institut de Cultura de Barcelona.
- 5.27** Com a requeriment previ a l'adjudicació del contracte, i també quan l'adjudicatari incorpori personal nou al servei en el decurs del contracte, haurà d'informar de la data d'incorporació i aportar la documentació que acrediti la formació i experiència requerides per la categoria i posició que ocuparà, d'acord amb la clàusula 9 d'aquest PPT.
- 5.28** El poder de direcció sobre el personal de l'empresa adjudicatària que sigui adscrit al servei objecte d'aquest contracte s'exercitarà única i directament des de la pròpia empresa adjudicatària, sense perjudici de les facultats que la legislació de contractes del sector públic reconeix al responsable del contracte. La prestació del servei d'atenció al públic s'ha de considerar clarament diferenciada de la del personal propi de l'Administració.

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

- 6.1** Supervisar, com a titular del servei, la qualitat en la prestació del mateix, informar a l'empresa adjudicatària de les incidències que puguin afectar al seu correcte desenvolupament i fer seguiment de les mesures acordades en les reunions de coordinació amb l'empresa. A tal efecte, la responsable de contracte està facultada per comprovar el compliment de les prescripcions



tècniques del contracte i per iniciar un procés sancionador a l'adjudicatari, per incompliment de contracte, d'acord amb el règim de penalitats establert al Plec de clàusules Administratives Particulars. Aquesta facultat de supervisió del servei és independent i no s'ha de confondre amb la facultat de l'adjudicatari de supervisar i controlar el seu personal.

**6.2** Facilitar a l'empresa adjudicatària i a l'inici de la prestació, tota la informació necessària per a la gestió del servei.

**6.3** Facilitar el programari i els equips necessaris per a la utilització del sistema informàtic de reserva i venda d'entrades i articles implementat per l'Institut de Cultura de Barcelona: ordinadors, impressores de tiquets d'entrada i datàfons.

## **7. ADSCRIPCIÓ DE MITJANS AL SERVEI**

### **7.1 Mitjans personals**

Per al correcte desenvolupament del servei l'empresa adjudicatària haurà de garantir els mitjans personals necessaris per a cobrir **11 posicions**, distribuïdes per seus i amb els següents horaris de cobertura del servei:

#### **2 Posicions a la seu Montjuïc (passeig de Santa Madrona 16-22 de Barcelona)**

- 1 posició per a la informació i venda d'entrades i articles (Categoria: Informador/a patrimonial)

L'horari de cobertura d'aquesta posició és el següent:

- **Horari d'hivern:**
  - De dimarts a dissabte: de 9.45 a 19.00 h
  - Diumenges i festius: de 9.45 a 20.00 h
- **Horari d'estiu:**
  - De dimarts a diumenge: de 9.45 h a 20.00 h

- 1 posició de control de sales (Categoria: atenció de sala)

L'horari de cobertura d'aquesta posició és el següent:

- **Horari d'hivern:**
  - Diumenges i festius: de 9.45 a 20.00 h
- **Horari d'estiu:**
  - Diumenges i festius: de 9.45 h a 20.00 h



## **7 Posicions a la seu Montcada (carrer Montcada 12-14 de Barcelona)**

- 1 posició per a la informació i venda d'entrades i gestió de les reserves (Categoria: informador/a sociocultural)

L'horari de cobertura d'aquesta posició és el següent:

- **Horari d'hivern:**

- Dilluns: de 10.00 a 14.00h
- De dimarts a dissabtes: de 9.45 a 19.00 h
- Diumenges i festius: de 9:45 a 20.00 h

- **Horari d'estiu:**

- Dilluns: de 10.00 a 14.00h
- De dimarts a diumenges: de 9.45 h a 20.00 h

- 1 posició per a la gestió i vendes a la botiga (Categoria: informador/a patrimonial)
- 3 posicions de control de sales (Categoria: atenció de sala)
- 1 posició de control d'accés (Categoria: atenció de sala)

L'horari de cobertura d'aquestes cinc posicions és el següent:

- **Horari d'hivern:**

- De dimarts a dissabte: de 9.45 a 19.00 h
- Diumenges i festius: de 9.45 a 20.00 h

- **Horari d'estiu:**

- De dimarts a diumenges: de 9.45 a 20.00 h

- 1 posició de control d'accés i sala de l'exposició temporal quan aquesta estigui oberta al públic (Categoria: atenció de sala). En cas necessari, les hores disposades per aquesta posició es podran fer servir alternativament en ambdues seus.

- **Horari d'hivern:**

- Dissabtes: de 9.45 a 19.00 h
- Diumenges i festius: de 9.45 a 20.00 h

- **Horari d'estiu:**

- Dissabtes, diumenges i festius: de 9.45 h a 20.00 h

## **2 Posició comunes a les dues seus (Montjuïc i Montcada)**

- 1 posició de coordinador/a de projecte. (Categoria: coordinador/a de projecte). Aquesta posició alternarà la prestació del servei entre ambdues seus segons les necessitats d'organització del servei. Aquesta posició s'ha de cobrir amb una persona, excepte pel període de vacances que



l'adjudicatari disposi per aquesta persona, i en cas de baixa laboral, en el qual haurà d'aportar a un suplent.

Aquesta posició té un rol de comandament global sobre tot el servei. Assumeix funcions de planificació estratègica, supervisió del personal, elaboració de quadrants mensuals, control de l'execució, gestió de conflictes, informes estadístics, formació inicial i transmissió d'informació general al conjunt de l'equip. És la figura encarregada de coordinar totes les posicions operatives i assegurar la correcta prestació del servei.

L'horari de cobertura d'aquesta posició és el següent:

- De dilluns a divendres de 9.30 a 14.00 h i de 15.00 a 17.00h

Aquest horari podrà ser modificat per necessitats del servei.

- 1 posició de coordinador/a d'activitats (Categoria: regidor/a d'activitats). Aquesta posició alternarà la prestació del servei entre ambdues seus: Dimarts i dijous a la seu Parc Montjuïc i dimecres, divendres, dissabte i diumenge a la seu Montcada.

Té un rol operatiu de suport logístic a la resta de l'equip i de regidoria d'espais. S'encarrega d'atendre les visites de grups i procura l'atenció de visitants amb necessitats especials. Coordina la distribució de recursos informatius i el correcte funcionament dels espais, dona suport a la gestió d'entrades, reserves i caixa. En absència del coordinador del projecte, supervisarà l'execució del servei i gestionarà les incidències menors.

L'horari de cobertura d'aquesta posició és el següent:

- Horari d'hivern:
  - De dimarts a dissabte: de 9.45 a 19 h
  - Diumenges i festius: de 9.45 a 20 h
- Horari d'estiu:
  - De dimarts a diumenge: de 9.45 a 20 h

L'horari de la posició és el de la prestació del servei. L'efectiu adscrit a cada una d'elles ha d'estar ocupant la posició de forma permanent, correctament uniformat i a punt per prestar el servei des de l'inici fins al final de l'horari establert. L'adjudicatari haurà d'articular mecanismes organitzatius per garantir l'ocupació permanent de totes les posicions objecte del contracte. El cost dels descansos aniran a càrrec de l'adjudicatari.

Per a la cobertura de serveis extraordinaris o reforços puntuals, addicionals als serveis esmentats, s'ha previst una borsa d'hores específica en aquest contracte.



L'Institut de Cultura es reserva el dret d'ampliar, reduir o modificar el servei (horaris, posicions i funcions) sempre dintre dels marges legals establerts.

## **7.2 Mitjans materials**

- 7.2.1** Aparells intercomunicadors i accessoris vinculats (orelleres, bateries, carregadors, etc.) per a tots els efectius, per garantir la coordinació del servei i la comunicació entre les persones que estiguin prestant servei i amb la persona coordinadora de l'equip. Els aparells hauran de ser compatibles amb les emissores portàtils del servei de vigilància i seguretat utilitzat per l'empresa adjudicatària del servei de seguretat, per garantir la comunicació entre el personal de les dues empreses en cas necessari.
- 7.2.2** Ordinadors portàtils suficients per a l'ús de les persones que ocupin la posició de coordinació de projecte i coordinador d'activitats, dotats de les aplicacions informàtiques per la realització de les seves funcions. Els esmentats ordinadors portàtils hauran de complir amb el que disposa la Instrucció Tècnica per la incorporació de mesures ambientals als contractes de gestió d'equipaments municipals (Decret d'Alcaldia SD/2/2021-634).
- 7.2.3** Dues tauletes (una per a cada seu) per a la recollida de dades, tractament de formularis i/o enquestes de satisfacció, realitzats pel personal a la recepció i/o a les sales d'exposició.
- 7.2.4** Smartphones (amb trucades i dades) pel servei de coordinació.
- 7.2.5** Llicència Microsoft 365, com a eina de comunicació amb el responsable del contracte.
- 7.2.6** Proporcionar un mecanisme de control horari del personal adscrit al servei, que haurà de ser digital, d'acord amb la legislació vigent. El sistema de control i la instal·lació, anirà a càrrec de l'adjudicatari, així com la connectivitat de dades del sistema.
- 7.2.7** 2 detector electrònics de bitllets falsos, un per cada seu.
- 7.2.8** Compta-persones manuals.
- 7.2.9** Material fungible i d'oficina com paper, bolígrafs, llapis, grapadora, grapes, etc., necessari per al desenvolupament del servei i qualsevol altre que pugui requerir el seu personal.

D'acord amb la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris ambientals en els contractes que tinguin per objecte la gestió d'equipaments de titularitat municipal, aprovada per Decret d'Alcaldia S1/D/2021-634, el paper d'ús general d'oficina ha de ser paper fabricat amb fibres 100% reciclades, tal com es defineix a les ecoetiquetes Tipus I com l'Àngel Blau, Distintiu de garantia de qualitat ambiental (llegenda paper reciclat), FSC recycled, PEFC recycled o equivalent.

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



L'adjudicatari ha de garantir que totes les persones que prestin el servei coneguin amb detall els espais del MUEC i el seu programa d'activitats, els serveis que el MUEC ofereix als visitants i el contingut genèric de les exposicions en curs i de les previstes.

El responsable del contracte informará, en les reunions periòdiques amb l'interlocutor del contracte, sobre les noves activitats del museu i s'acordarà la formació necessària del personal de l'empresa per al desenvolupament del servei.

Tota persona que s'incorpori al servei haurà de seguir una formació a càrrec de l'empresa adjudicatària per conèixer el MUEC i les seves seves, funcions del MUEC, objectius i operatives de funcionament.

L'adjudicatari està obligat a coordinar-se pel que fa als aspectes relatius a la seguretat de les persones i dels espais amb l'empresa adjudicatària del servei de seguretat del MUEC, i en tot moment haurà de seguir les seves indicacions al respecte, d'acord amb els plans de seguretat i emergència que facilitarà el MUEC.

L'adjudicatari ha de garantir el traspàs d'informació entre els diferents torns, ha de garantir que els diferents efectius de personal del servei tinguin una comunicació clara i fluïda de les incidències i aspectes que s'escaigui entre els diferents torns laborals. En el canvi i/o finalització de torn caldrà comunicar als/les companys/es que s'incorporen de qualsevol aspecte laboral per escrit.

Tots els serveis, a banda dels esmentats, que a petició del MUEC siguin necessaris per atendre la prestació objecte del present plec o bé tots els reforços necessaris per a actes puntuals, dins o fora de l'horari d'obertura, es cobriran amb la bossa d'hores prevista en aquest plec.

L'empresa haurà de comptar amb un sistema de control horari del seu personal, de forma que qualsevol absència sigui detectada d'immediat, i coberta en un termini màxim de 2 hores.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a seguir les pautes de prevenció i gestió de residus establertes al centre per l'ICUB, tenint en compte que la recollida i gestió dels residus generats es farà a través d'altres empreses de serveis que hi operen. En concret, en les oficines i altres espais on es portin a terme els serveis contractats:

- Residus ordinaris: Les pràctiques de treball s'ajustaran al model de recollida selectiva de residus, en l'abast i extensió que hagi establert l'ICUB.
- Fraccions de residus especials d'oficina: tòners/cartutxos de tinta, piles i bateries, residus de petit material elèctric i electrònic (com ara ratolins, teclats, cablejat...) es gestionaran a través de l'empresa adjudicatària de la recollida d'aquests residus als centres municipals, amb qui acordarà tot el procediment pertinent (condicions de l'emmagatzematge i lliurament).

L'empresa adjudicatària estarà obligada a seguir les bones pràctiques ambientals que hagin estat



establertes per l'ICUB, pel que fa a l'ús de les instal·lacions d'il·luminació, aigua i climatització, així com qualsevol altres consumidora d'aigua o energia.

L'empresa adjudicatària estarà obligada col·laborar amb l'ICUB en allò que, vinculat a les tasques objectes d'aquest contracte, tingui implicacions en la gestió ambiental del centre, en especial en els aspectes que permetin la certificació i/o l'obtenció del Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental.

L'empresa adjudicatària assegurarà que el personal vinculat a aquest contracte ha rebut la formació/informació pertinent en matèria ambiental (política ambiental de l'ICUB, gestió de residus, estalvi energètic i estalvi d'aigua, com a mínim), que anirà a càrrec de l'empresa.

En la reposició de mobiliari de fusta i altres elements de fusta en general, a més de les característiques corresponents, cal que la fusta o productes derivats de la fusta (inclòs mobiliari de fibres de fusta, aglomerats, contraxapats, DM i altres materials similars) disposi de garanties de procedència d'explotacions forestals sostenibles, acreditables mitjançant la presentació de certificació de gestió forestal sostenible, d'acord amb els sistemes de certificació FSC, PEFC o altres esquemes de certificació forestal equivalents i reconeguts internacionalment.

### **8.1 Funcions generals**

Les funcions d'aplicació general per a tot el personal que presti serveis al MuEC són les següents:

1. Conèixer i informar als visitants sobre el MuEC i els seus espais, i la seva oferta cultural, integrada per les exposicions permanents, les temporals i les activitats que s'hi realitzen.
2. Regular el flux dels visitants dins els espais i organitzar les cues segons les directrius establertes.
3. Controlar els espais del MuEC que els siguin assignats en coordinació amb el responsable de seguretat del centre. Vetllar pels espais museístics i les peces de la col·lecció i orientar als visitants del recorregut del MuEC.
4. Informar els visitants sobre la normativa del centre.
5. Atendre les consultes i recollir els suggeriments i /o queixes que els visitants puguin realitzar.
6. Canalitzar amb immediatesa la informació d'incidències que puguin sorgir durant la jornada a través de la persona coordinadora.
7. Informar i orientar els visitants dels serveis d'audioguia (en cas que existeixin o s'implementin).
8. Dur el control i assegurar l'actualització del material informatiu a disposició dels visitants mantenint els espais de recepció i acolliment proveïts diàriament de tot el material de difusió facilitat pel MUEC.
9. Fer difusió del material informatiu a disposició dels visitants, tot informant-los de les properes activitats i exposicions disponibles que li puguin resultar d'interès.



10. Vendre i /o facilitar les entrades, publicacions i articles amb el sistema determinat per la direcció del Centre i donar el suport necessari per al correcte desenvolupament de les visites i activitats del MuEC.
11. Quadrar caixa diàriament del total d'accions comercials que s'hagin produït (tant les corresponents al taquillatge com a la venda d'articles).
12. Anar a buscar canvi al banc quan sigui necessari.
13. Atendre les trucades i donar informació telefònica a través del servei d'Informació.
14. Recollir les dades sobre visitants i enquestes de satisfacció, seguint les directrius del personal del MuEC i utilitzant les eines que es facilitaran amb aquest objectiu.
15. Donar suport al servei de regidoria i/o al responsable de producció d'activitats del MuEC en la preparació de les sales d'actes o altres espais per a les activitats que es realitzin.
16. Donar suport a la regidoria d'espais com ara l'acollida prèvia dels assistents a un acte, de control d'accés, passar llista dels assistents, l'acompanyament i l'acomiadament final de les persones que assisteixin als actes, etc..
17. Atendre els grups guiats i autoguiats. Quan es rebi un grup guiat serà responsabilitat de l'informador posar en contacte el responsable del grup amb l'educador/ra que realitzarà la visita.
18. Acompanyar i atendre els grups que necessitin utilitzar alguna de les sales del MuEC, deixar les motxilles, etc.
19. Mantenir les recepcions, els espais de treball del MuEC i els utilitzats pels visitants en perfecte ordre. En cas d'incident en alguns dels espais (necessitat de neteja d'emergència, per exemple) caldrà donar avís a la persona coordinadora del servei.
20. Mantenir en perfecte estat els magatzems i el material vinculat al servei seguint les directrius del personal del MuEC i utilitzant les eines que es facilitaran amb aquest objectiu.
21. Donar suport a les persones amb diversitat funcional i acompanyar-les en cas de necessitat si requereixen la utilització de l'ascensor, plataforma elevadora, cadira de rodes o altres materials o equipaments.
22. Mantenir en bon estat d'ordre i neteja el vestuari i zones d'ús del personal extern. No deixar restes d'aliments.

## **8.2 Funcions de la persona coordinadora del projecte (Categoria: Coordinador/a de projectes socioculturals)**

El coordinador de projecte haurà de prestar el servei presencialment en l'horari acordat en ambdues seus del MuEC. No es permet el teletreball.



Aquesta posició té un rol de comandament global sobre tot el servei. Assumeix funcions de planificació estratègica, supervisió del personal, elaboració de quadrants mensuals, control de l'execució, gestió de conflictes, informes estadístics, formació inicial i transmissió d'informació general al conjunt de l'equip. És la figura encarregada de coordinar totes les posicions operatives i assegurar la correcta prestació del servei.

El coordinador de projecte no és l'interlocutor directe de l'adjudicatària en la prestació del servei. L'empresa adjudicatària designarà un interlocutor, que estarà obligat a assistir a les reunions de coordinació que convoqui el responsable del contracte o la persona en qui delegui. El cost del desplaçament anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària. El responsable del contracte i l'adjudicatari establiran un calendari de reunions de coordinació per acordar i fer un seguiment de tot allò referent al desenvolupament del servei contractat, que serà com a mínim mensual. Aquestes reunions serà obligatòriament de tipus presencial. L'interlocutor del contracte podrà convidar al coordinador del projecte a assistir a aquestes reunions si ho considera adient.

1. Planificació i organització del personal assignat. Assegurar que es compleixen els horaris de prestació del servei de totes les posicions, informar immediatament al responsable del contracte de qualsevol retard o absència i del dispositiu de cobertura.
2. Planificar, organitzar i supervisar les funcions de les persones adscrites al servei, garantint en tot moment la cobertura de totes les posicions requerides per aquest plec, amb persones suficientment formades.
3. Elaborar i actualitzar les operatives i protocols de treball dels equips, i comunicar-les al personal adscrit per assegurar-ne el bon funcionament, així com observar, analitzar, detectar i resoldre les possibles errades i/o mancances en els procediments de treball i canals de comunicació.
4. Elaborar un informe d'incidències setmanal, informant dels descoberts de les posicions, en cas que n'hi hagi, tot indicant el temps d'absència sense suplir, els motius del descobert i el mitjà d'identificació de l'efectiu.
5. Elaborar informes sobre la prestació del servei, control de qualitat i propostes de millora.
6. Elaborar el quadrant mensual de totes les posicions a cobrir i donar-ne trasllat a l'interlocutor del contracte, qui ho comunicarà a la persona responsable del contracte, cinc dies abans com a mínim, de l'inici del mes pel qual s'elabora aquest quadrant.
7. Comunicar immediatament al responsable del contracte les possibles incidències que afectin al desenvolupament del servei.
8. Donar a conèixer a tot el personal adscrit els plans d'emergència d'ambdues seus i el manual de prevenció de riscos laborals per a empreses externes i vetllar pel seu compliment.
9. Representar al servei d'atenció al públic en la coordinació d'aquest amb altres serveis com el servei educatiu, seguretat, neteja i manteniment.



10. Gestionar i resoldre les incidències i/o conflictes que es puguin produir entre els treballadors de l'equip i aplicar, en cas necessari, els protocols de l'empresa per a la detecció i tractament de situacions de discriminació i/o assetjament.
11. Formar a les persones de nova incorporació en relació als sistemes informàtics de reserves i vendes d'entrades i articles, en els protocols de treball i en els plans d'emergència, i supervisar la formació duta a terme per la persona coordinadora d'equips.
12. Estar al corrent de les activitats que es realitzaran al MuEC, de les necessitats per dur-los a terme i transmetre-ho a tot l'equip.
13. Assabentar-se de les reserves setmanals i transmetre-ho a la resta de l'equip per gestionar la coordinació.
14. Recollir dades estadístiques sobre visitants, serveis, activitats, vendes, etc. i elaborar informes i/o indicadors seguint les directrius de la persona responsable del contracte i utilitzant els mitjans facilitats per aquesta.
15. Responsabilitzar-se de l'ordre del magatzem de publicacions i objectes de la botiga. Realitzar el control d'existències de la botiga i comunicar a la persona designada pel MuEC la necessitat de reposició d'existències.
16. Gestionar i coordinar la resta de posicions d'ambdues seus per organitzar i donar servei a les diferents activitats programades, preparació dels equipaments i atenció dels grups amb reserva.
17. Assegurar el correcte funcionament de la gestió de reserves i ús del sistema informàtic de venda d'entrades, de manera que quadrin mensualment les dades introduïdes i els imports ingressats. Gestionar les incidències que es produeixin en la gestió de vendes i reserves.
18. Supervisar que es mantinguin actualitzades les bases de dades del sistema informàtic esmentat, comprovant que s'introdueix tota la informació requerida pel sistema, tant la referida a les activitats com la referida a les persones usuàries, per a poder fer una bona gestió de les reserves.

### **8.3 Funcions específiques del la posició de coordinació d'activitats (Categoria: Regidor/a d'activitats)**

Té un rol operatiu de suport logístic a la resta de l'equip i de regidoria d'espais. S'encarrega d'atendre les visites de grups i procura l'atenció de visitants amb necessitats especials. Coordina la distribució de recursos informatius i el correcte funcionament dels espais, dona suport a la gestió d'entrades, reserves i caixa. En absència del coordinador del projecte, supervisarà l'execució del servei i gestionarà les incidències menors.

Les tasques del coordinador d'activitats s'hauran de realitzar sempre presencialment. No es permet el teletreball. A més de les funcions generals indicades en el punt 8.1. per a totes les posicions, les persones que ocupin aquesta posició, realitzaran les funcions següents:



1. Donar suport executiu i logístic a totes les tasques que ha de dur a terme la resta de l'equip del Servei, i especialment en la gestió de reserves i venda d'entrades.
  2. Actuar com a reforç operatiu de forma permanent i mòbil, donant suport a aquelles posicions que estimi oportú en funció de les circumstàncies. Oferirà suport operatiu en dates puntuals en les quals el servei requereixi un increment de posicions que estimi oportú en funció de les circumstàncies.
  3. Fora de l'horari del coordinador del projecte, supervisarà el funcionament del servei, gestionarà les incidències i n'informarà al coordinador de projecte.
  4. Conèixer el funcionament del programari de venda d'entrades i supervisar i donar suport a l'equip de venda d'entrades.
  5. Supervisar diàriament la venda d'entrades, articles i publicacions, la gestió i ocupació de les reserves i el tancament i liquidació de la caixa, guardant els imports recaptats en efectiu a les caixes fortes de què disposa el museu a cada una de les seus, reservant sempre efectiu per disposar del canvi necessari en la gestió de la caixa.
  6. Realitzar l'ingrés bancari mensual dels imports recaptats en el mes anterior i anar a buscar canvi a l'entitat bancària quan sigui necessari.
  7. Atendre i gestionar les peticions de cessió i/o lloguer d'espais i donar suport a la regidoria d'espais: atendre els actes que es realitzin als espais del MuEC, preparar els espais i assegurar el perfecte estat dels equipaments i material necessaris per a la realització de les activitats programades i comunicar i/o resoldre les incidències d'ordre menor que es puguin produir en els diferents espais del centre. Assistir als organitzadors i als participants, resoldre les necessitats que puguin sorgir i fer el recompte de les persones assistents. Rebre els assistents i passar llista dels inscrits. Control, validació de les entrades, informació i atenció al públic durant la celebració d'actes. Finalitzats els actes, acomiadament del personal i garantir el perfecte tancament de la sala.
- Aquestes funcions també podran ser realitzades per altres persones de l'equip, seguint les directrius de la persona coordinadora del projecte i/o la persona coordinadora d'activitats.
8. Atendre i coordinar l'atenció als grups durant la seva estada al museu, fer acompanyaments protocol·laris a petició de la responsable del contracte i parer especial atenció a les necessitats de persones amb diversitat funcional, a les quals s'oferirà una atenció i assessorament personalitzat.
  9. Es responsabilitzarà que l'equip faci l'atenció a grups i persones amb diversitats funcionals.
  10. Es responsabilitzarà que l'equip d'atenció al públic faci el seguiment i control del correcte estat i funcionament dels espais del MuEC: equips audiovisuals, elements museogràfics, peces de les exposicions permanents i temporals, altres aparells i mobiliari, etc., assegurant que estiguin operatius prèviament a l'obertura dels centres i comunicant la detecció de possibles incidències.



11. Es responsabilitzarà que l'equip faci el control del material informatiu i de difusió facilitats pel MuEC a disposició dels visitants a les dues seus, mantenint els espais de recepció proveïts diàriament amb tot el material de difusió facilitat, així com les diferents sales d'exposició. Serà el responsable de l'inventari dels elements de comunicació i difusió dels impresos.
12. En el canvi de torn, informar al/les company/es de qualsevol aspecte d'interès del servei.
13. Donar suport en la formació a les persones de nova incorporació, i en especial a les que hagin d'utilitzar els sistemes informàtiques per a la gestió de les reserves i la venda d'entrades i articles.
14. Revisar les informacions pràctiques (horaris de visita de les seus, condicions d'accessibilitat, etc.) i comunicar i resoldre possibles incidències.
15. Conèixer, fer complir i supervisar el compliment dels protocols establerts al MuEC de seguretat, emergències i atenció al públic.
16. Desenvolupar les altres funcions que li siguin assignades per la persona coordinadora del projecte.

#### **8.4 Funcions específiques de la posició de gestió de reserves i venda d'entrades (Categoria: Informador/a sociocultural)**

A més de les funcions generals indicades en el punt 8.1. per a totes les posicions, les persones que ocupin aquestes posicions realitzaran les funcions següents:

1. Informar a les persones usuàries, de manera presencial i telefònica de les exposicions temporals i permanents, del programa d'activitats del museu (per a públic general, familiar i a per a grups escolars) dels quals haurà de tenir un bon coneixement dels continguts, dinàmiques, espais, material a utilitzar i aforaments. Informar dels mecanismes de reserva i pagament d'activitats, del funcionament i de la normativa del centre. Tindrà especial cura en detectar i informar a les persones amb diversitat funcional sobre les facilitats que ofereix el centre per aquests col·lectius, oferint la possibilitat d'una atenció personalitzada en la seva visita.
2. Facilitar a les persones visitants el material de comunicació i/o difusió de la programació del Museu.
3. Vendre i /o facilitar les entrades utilitzant el sistema informàtic facilitat per l'ICUB, aplicant correctament les tarifes aprovades per l'ICUB, de les quals haurà de tenir un bon coneixement. La posició de la seu Parc Montjuïc també assumirà la funció de venda de les publicacions i articles disponibles en l'esmentada seu.
4. Liquidar diàriament la caixa utilitzant el sistema informàtic facilitat per l'ICUB i amb la supervisió de la persona coordinadora d'activitats.



5. Mantenir els espais de recepció perfectament ordenats i assegurar la disposició del material d'informació/difusió necessari i comunicar a la persona coordinadora d'equips, la necessitat de reposició d'aquest material.
6. Atendre les peticions de reserves individuals, de grups en visita guiada o en visita lliure i de grups escolars, utilitzant el sistema informàtic facilitat per l'Institut de Cultura de Barcelona.
7. Mantenir actualitzades les bases de dades del sistema informàtic esmentat, introduint i/o actualitzant tota la informació requerida pel sistema, tant la referida a les activitats com la referida a les persones usuàries, per a poder fer una bona gestió de les reserves.
8. Supervisar diàriament la informació que apareix a la pàgina de venda d'entrades del Museu per comprovar que la informació introduïda al sistema informàtic apareix correctament publicada.
9. Donar d'alta les activitats escolars i familiars en les plataformes d'altres entitats, institucions o projectes que col·laboren amb el Museu: Plataforma PAE, Agència Catalana del Patrimoni, Apropa Cultura i altres que puguin ser necessàries, seguint les directrius de la persona coordinadora d'equips.
10. Controlar el pagament i l'ocupació de les reserves i gestionar la sol·licitud de les factures.
11. Traslladar setmanalment a l'empresa adjudicatària del serveis educatius, la informació de les reserves formalitzades per què l'esmentada empresa pugui assignar les persones necessàries per a cada activitat. Es tindrà especial cura en informar sobre les particularitats dels visitants i/o grups inscrits.
12. Traslladar a les educadores i/o talleristes encarregades de guiar les activitats, qualsevol informació, dubte o suggeriment necessari pel bon desenvolupament de dites activitats i posar-les en contacte, si cal, amb les persones responsables dels grups inscrits a les mateixes.
13. Elaborar periòdicament els informes i indicadors d'activitat sol·licitats per la persona coordinadora del projecte.
14. Gestionar el servei d'audioguies: fer el control, el lliurament i orientar els visitants sobre el funcionament i la recollida dels dispositius. Mantenir les audioguies en perfecte estat i fer-ne un seguiment, control i revisió diari, i fer un informe de la situació al control del projecte quan ho requereixi.
15. Realitzar les enquestes de l'CIUB per mitjà del sistema informàtic de vendes que proporciona el mateix.

#### **8.5 Funcions específiques de la posició de venda d'entrades a Montjuïc (Categoria: Informador/a patrimonial)**

A més de les funcions generals indicades en el punt 8.1. per a totes les posicions, les persones que ocupin aquestes posicions realitzaran les funcions següents:

1. Informar a les persones usuàries, de manera presencial i telefònica de les exposicions temporals i



permanents, del programa d'activitats del museu (per a públic general, familiar i a per a grups escolars) dels quals haurà de tenir un bon coneixement dels continguts, dinàmiques, espais, material a utilitzar i aforaments. Informar dels mecanismes de reserva i pagament d'activitats, del funcionament i de la normativa del centre. Tindrà especial cura en detectar i informar a les persones amb diversitat funcional sobre les facilitats que ofereix el centre per aquests col·lectius, oferint la possibilitat d'una atenció personalitzada en la seva visita.

2. Facilitar a les persones visitants el material de comunicació i/o difusió de la programació del Museu.
3. Vendre i /o facilitar les entrades utilitzant el sistema informàtic facilitat per l'ICUB, aplicant correctament les tarifes aprovades per l'ICUB, de les quals haurà de tenir un bon coneixement. La posició de la seu Parc Montjuïc també assumirà la funció de venda de les publicacions i articles disponibles en l'esmentada seu.
4. Liquidar diàriament la caixa utilitzant el sistema informàtic facilitat per l'ICUB i amb la supervisió de la persona coordinadora d'activitats.
5. Mantenir els espais de recepció perfectament ordenats i assegurar la disposició del material d'informació/difusió necessari i comunicar a la persona coordinadora d'equips, la necessitat de reposició d'aquest material.
6. Supervisar diàriament la informació que apareix a la pàgina de venda d'entrades del Museu per comprovar que la informació introduïda al sistema informàtic apareix correctament publicada.
7. Traslladar a les educadores i/o talleristes encarregades de guiar les activitats, qualsevol informació, dubte o suggeriment necessari pel bon desenvolupament de dites activitats i posar-les en contacte, si cal, amb les persones responsables dels grups inscrits a les mateixes.
8. Gestionar el servei d'audioguies: fer el control, el lliurament i orientar els visitants sobre el funcionament i la recollida dels dispositius. Mantenir les audioguies en perfecte estat i fer-ne un seguiment, control i revisió diari, i fer un informe de la situació al control del projecte quan ho requereixi.
9. Realitzar les enquestes de l'ICUB per mitjà del sistema informàtic de vendes que proporciona el mateix.

#### **8.6 Funcions específiques de la posició de gestió i vendes a la botiga de la seu Montcada (Categoria: Informador/a patrimonial)**

A més de les funcions generals indicades en el punt 8.1. per a totes les posicions, les persones que ocupin aquestes posicions realitzaran les funcions següents:



1. Informar sobre les publicacions i articles disponibles a la botiga, gestionar les vendes i registrar-les en el sistema informàtic proporcionat per l'Institut de Cultura de Barcelona.
2. Mantenir actualitzats els inventaris de publicacions i articles, amb la informació facilitada per la responsable del contracte, controlar l'estoc i informar a la persona coordinadora d'equips de les necessitats de reposició.
3. Organitzar el material a la venda dins l'espai de la botiga i etiquetar els articles amb el preu corresponent.
4. Proposar la compra de publicacions i articles a la persona coordinadora del projecte, en funció de l'estat dels estocs o dels articles amb més demanda. En aquesta proposta es tindran en compte criteris ambientals, especialment per a objectes promocionals i marxandatge:
  - Desenvolupats amb criteris d'ecodisseny i/o
  - Produïts amb material reciclat o d'origen renovable i si es tracta de fusta amb garantia de gestió forestal sostenible i/o
  - Productes tèxtils:
  - De comerç just
  - Amb limitació de la presència de substàncies químiques
  - Si són de cotó, que siguin de cotó d'agricultura ecològica,
  - Si són de fibra sintètica, amb un contingut mínim de 10% de fibra reciclada
5. Proposar a la persona coordinadora del projecte les millores que consideri adients per a una millor gestió del servei de botiga.
6. Elaborar periòdicament els informes i indicadors de vendes sol·licitats per la persona coordinadora del projecte.

#### **8.7 Funcions específiques de la posició de control d'accés (Categoria: Atenció de sala)**

A més de les funcions generals indicades en el punt 8.1. per a totes les posicions, les persones que ocupin aquestes posicions realitzaran les funcions següents:

1. Controlar l'accés a les sales d'exposició demanant l'entrada a les persones visitants.
2. Informar de la impossibilitat d'accedir al museu a les persones que es trobin en algun dels supòsits de limitació general a l'accés i evitar l'accés d'aquestes persones.
3. Impedir l'accés del públic a partir de l'hora de tancament del museu.
4. Controlar el nombre de persones que accedeixin al museu, garantir en tot moment que no es supera l'aforament permès i informar a la persona coordinadora d'equips en aquest sentit.
5. Informar immediatament als vigilants de seguretat privada, de les alteracions de l'ordre que es produeixin en els accessos, sense perjudici de les actuacions que es puguin dur a terme per vetllar per la integritat física de les persones i els béns, quan la urgència ho requereixi.



## **8.8 Funcions específiques de la posició de control de sala (Categoria: Atenció de sala)**

A més de les funcions generals indicades en el punt 8.1. per a totes les posicions, les persones que ocupin aquestes posicions realitzaran les funcions següents:

1. Poder explicar als visitants de forma resumida l'exposició i l'espai on està assignat, així com les característiques bàsiques de la seu (finalitat, exposicions vigents, serveis, etc.).
2. Orientar i informar sobre les activitats programades que es portaran a terme en la seu on han estat assignats.
3. Controlar presencialment i vetllar pels espais museístics o altres espais on es desenvolupin activitats, pels materials i les peces de les exposicions i orientar als visitants del recorregut del centre, regulant el flux i l'organització de les cues seguint les direccions marcades per la persona coordinadora d'equips.
4. Recordar als visitants, si escau, les normes de visita. En cas d'incompliment, avisar a seguretat.
5. Atendre les consultes i recollir els suggeriments i/o queixes que els visitants puguin realitzar.
6. Comunicar al coordinador de projecte qualsevol incidència que pugui sorgir en el funcionament de l'espai assignat.
7. Donar el suport necessari per al correcte desenvolupament de les visites i les activitats que es realitzen al MuEC, i donar suport a l'acollida de grups.
8. Prestar atenció personalitzada i proactiva a les persones amb diversitat funcional.
9. Mantenir els espais en perfecte ordre. En cas d'incident en algun espai (necessitat de neteja, emergència, etc.) cal donar avís al coordinador d'activitats.
10. En el canvi de torn, comunicar al coordinador de projecte qualsevol aspecte laboral per escrit.

## **9 FORMACIÓ I QUALIFICACIÓ DE LES PERSONES ADSCRITES AL SERVEI**

Les persones designades pel licitador per portar a terme el servei objecte d'aquest contracte hauran de complir les condicions següents:

- **Coordinador/a de projecte:**

Requisits de formació i experiència. El/la coordinador/a haurà de complir els següents requisits mínims:



- **Titulació acadèmica mínima:** Llicenciatura o estudis de grau superior en alguna de les següents àrees: Ciències Econòmiques, Gestió Cultural, Turisme, o titulació equivalent o afí.
- **Experiència professional:** Mínim de 4 anys d'experiència demostrable en la coordinació d'equips o coordinació de projectes, especialment en entorns de gestió de projectes amb administració pública.

Documentació acreditativa que el proposat com a adjudicatari caldrà que aporti: Per tal d'acreditar que el/la professional proposat/da compleix els requisits esmentats, previ a l'adjudicació del contracte la licitadora haurà d'aportar la següent documentació:

**1. Titulació acadèmica:** Còpia del títol universitari on consti el nom complet de la persona proposada, la titulació obtinguda i la data d'expedició del títol.

**2. Experiència professional:** Es podrà acreditar de dues maneres, que es poden aportar conjuntament o per separat:

a. Currículum vitae actualitzat del personal proposat, on constin de manera clara:

- Els projectes o equips coordinats.
- El període temporal (dates d'inici i finalització).
- El nom de l'entitat o institució on es van dur a terme.
- La funció de coordinador/a exercida.

b. Contractes laborals, certificats de serveis prestats o informes de vida laboral que acreditin, de manera fefaent, la durada i naturalesa de l'experiència com a coordinador/a.

- **Coordinador/a d'activitats, i informadors/es:**

Requisits de formació i experiència.

- **Titulació acadèmica mínima:** Batxillerat o Cicle Formatiu de Grau Mitjà.
- **Coneixements avançats de programari Euromus** o aplicació informàtica de gestió que estigui implantada al museu:
  - Entorn Front Office / Punt de venda (venda d'entrades, 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.).
- **Coneixement de llengües:** Domini acreditat del català i el castellà (nivell C1) i de l'anglès (nivell B2), d'acord amb el Marc Europeu Comú de Referència per a les Llengües (MECR).

Documentació acreditativa que el proposat com a adjudicatari caldrà que aporti:

**1. Titulació acadèmica:** Còpia del títol de Batxillerat o Cicle Formatiu de Grau Mitjà.

**2. Coneixements en Euromus:** S'acreditaran mitjançant Certificats de formació específic en Euromus,



emesos per entitats públiques o privades o Declaració responsable de l'empresa licitadora on es detalli l'experiència acreditada de la persona en l'ús de la plataforma (tant en Front com en Back Office), indicant les funcions realitzades i en quins projectes o centres.

### **3. Coneixement de llengües:**

a. Acreditació mitjançant certificats oficials dels nivells C1 de català i castellà, i B2 d'anglès, emesos per organismes competents (EOI, universitats, Generalitat de Catalunya, etc.) o en absència de titulació, es podrà presentar declaració responsable, subjecta a comprovació posterior.

#### **- Control de sales:**

Requisits de formació i experiència.

- **Coneixement de llengües:** Domini acreditat del català i el castellà (nivell C1) i de l'anglès (nivell B1), d'acord amb el Marc Europeu Comú de Referència per a les Llengües (MECR).

Documentació acreditativa que el proposat com a adjudicatari caldrà que aporti:

### **1. Coneixement de llengües:**

a. Acreditació mitjançant certificats oficials dels nivells C1 de català i castellà, i B1 d'anglès, emesos per organismes competents (EOI, universitats, Generalitat de Catalunya, etc.) o en absència de titulació, es podrà presentar declaració responsable, subjecta a comprovació posterior.

#### **- Criteris transversals per a tot el personal:**

- Totes les persones adscrites al servei han de tenir coneixements bàsics d'informàtica a nivell d'usuari.
- Les persones que realitzin funcions de regidoria d'espais i atenció a actes i esdeveniments hauran de tenir els coneixements suficients per a la utilització d'elements audiovisuals.
- 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.



## 10 ESTIMACIÓ D'HORES DE SERVEI I FACTURACIÓ

Resum de posicions i horaris de cobertura del servei.

|                      |    | Posició                          | Categoria                              | Ubicació                                       | Horari d'hivern<br>(octubre-abril)                                               | Horari d'estiu (maig-<br>setembre)                        |
|----------------------|----|----------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| SEU PARC<br>MONTJUÏC | 1  | Coordinador/a de projecte        | Coordinador/a projectes socioculturals | Ambdues seus, a determinar                     | DI a Dv: 09.30 a 14.00 i de 15.00 a 17.00                                        | DI a Dv: 09.30 a 14.00 i de 15.00 a 17.00                 |
|                      | 2  | Coordinador/a d'activitats       | Regidor/a d'activitats                 | Montjuïc: Dt i Dj<br>Montcada: Dc, Dv, Ds i Dg | Dm a Ds: 09.45 a 19.00<br>Dg i fes: 09.45 a 20.00                                | Dm a Dg: 09.45 a 20.00                                    |
|                      | 3  | Informació i venda d'entrades    | Informador/a patrimonial               | Montjuïc: recepció                             | Dm a Ds: 09.45 a 19.00<br>Dg i fes: 09.45 a 20.00                                | Dm a Dg: 09.45 a 20.00                                    |
|                      | 4  | Control de sales                 | Atenció de sala                        | Montjuïc: sales                                | Dg i fes: 09.45 a 20.00                                                          | Dg i fest: 09.45 a 20.00                                  |
| SEU MONTCADA         | 5  | Gestió reserves i venda entrades | Informador/a sociocultural             | Montcada: Recepció                             | DI: de 10.00 a 14.00<br>Dm a Ds: de 09.45 a 19.00<br>Dg i fest: de 09.45 a 20.00 | DI: de 10.00 a 14.00<br>Dm a Dg i fest.: de 09.45 a 20.00 |
|                      | 6  | Vendes botiga                    | Informador/a patrimonial               | Montcada: Botiga                               | De Dm a Ds: 09.45 a 19.00<br>Dg i fes: 09.45 a 20.00                             | Dm a Dg: 09.45 a 20.00                                    |
|                      | 7  | Control d'accés                  | Atenció de sala                        | Montcada: Accés museu                          | Dm a Ds: 09.45 a 19.00<br>Dg i fes: 09.45 a 20.00                                | Dm a Dg: 09.45 a 20.00                                    |
|                      | 8  | Control de sales                 | Atenció de sala                        | Montcada: sales                                | Dm a Ds: 09.45 a 19.00<br>Dg i fes: 09.45 a 20.00                                | Dm a Dg: 09.45 a 20.00                                    |
|                      | 9  | Control de sales                 | Atenció de sala                        | Montcada: sales                                | Dm a Ds: 09.45 a 19.00<br>Dg i fes: 09.45 a 20.00                                | Dm a Dg: 09.45 a 20.00                                    |
|                      | 10 | Control de sales                 | Atenció de sala                        | Montcada: sales                                | Dm a Ds: 09.45 a 19.00<br>Dg i fes: 09.45 a 20.00                                | Dm a Dg: 09.45 a 20.00                                    |
|                      | 11 | Control de sales expo. temporal  | Atenció de sala                        | Montcada: exp. temporal                        | Ds: 09.45 a 19.00<br>Dg i fes: 09.45 a 20.00                                     | Ds, Dg i fest: 09.45 a 20.00                              |

Tenint en compte les posicions a cobrir i els horaris de cobertura del servei, es preveu la prestació de **28.510 hores de servei** amb la distribució següent:

| POSICIONS COMUNES (Prestació alterna a les dues seus) |                                           |                 |                                      |                 |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------|-----------------|
| Posició                                               | Categoria cobrament                       | Servei Ordinari | Borsa d'hores<br>(S. Extraordinaris) | Total hores any |
| Coordinador/a de projecte                             | Coordinador/a de projectes socioculturals | 1.690,00        | 30,00                                | 1.720,00        |
| Coordinador/a d'activitats                            | Coordinador/a d'activitats                | 3.050,00        | 70,00                                | 3.120,00        |
|                                                       |                                           | 4.740,00        | 100,00                               | 4.840,00        |



| POSICIONS SEU MONTCADA                  |                            |                 |                                      |                 |
|-----------------------------------------|----------------------------|-----------------|--------------------------------------|-----------------|
| Posició                                 | Categoria cobrament        | Servei Ordinari | Borsa d'hores<br>(S. Extraordinaris) | Total hores any |
| Venda entrades (Recepció) /<br>Reserves | Informador/a sociocultural | 3.270,00        | 50,00                                | 3.320,00        |
| Venda entrades (Botiga)                 | Informador/a patrimonial   | 3.050,00        | 50,00                                | 3.100,00        |
| Control sala                            | Atenció de sales           | 3.050,00        | 50,00                                | 3.100,00        |
| Control sala                            | Atenció de sales           | 3.050,00        | 50,00                                | 3.100,00        |
| Control sala                            | Atenció de sales           | 3.050,00        | 50,00                                | 3.100,00        |
| Control d'accés                         | Atenció de sales           | 3.050,00        | 50,00                                | 3.100,00        |
| Control sala exposicions temporals      | Atenció de sales           | 1.050,00        | 50,00                                | 1.100,00        |
|                                         |                            | 19.570,00       | 350,00                               | 19.920,00       |

| POSICIONS SEU PARC MONTJUÏC |                          |                  |                                      |                    |
|-----------------------------|--------------------------|------------------|--------------------------------------|--------------------|
| Posició                     | Categoria cobrament      | Servei Ordinari  | Borsa d'hores<br>(S. Extraordinaris) | Total hores<br>any |
| Recepció                    | Informador/a patrimonial | 3.050,00         | 50,00                                | 3.100,00           |
| Control sala                | Atenció de sales         | 550,00           | 100,00                               | 1.150,00           |
|                             |                          | 3.600,00         | 150,00                               | 4.250,00           |
|                             |                          | Servei Ordinari  | Borsa d'hores<br>(S. Extraordinaris) | TOTAL HORES<br>ANY |
| <b>TOTAL HORES / ANY</b>    |                          | <b>27.910,00</b> | <b>600,00</b>                        | <b>28.510,00</b>   |

La bossa d'hores es pot prestar de forma indistinta en qualsevol de les dues seus del museu.

Aquesta estimació 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 addicional.

El servei es facturarà mensualment, a partir de les hores efectivament prestades, diferenciant en cada factura:

- Les hores de cada una de les posicions
- Les hores de servei ordinari i les hores de serveis extraordinaris

## 11 RESPONSABILITAT EN L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

El contractista resta subjecte a les responsabilitats i penalitats establertes amb caràcter general en la LCSP i, especialment, les prescrites en l'article 201 LCSP en quan a les obligacions socials, ambiental i laborals. A més, es tipifiquen els incompliments i penalitats següents:



### **11.1 Incompliments lleus**

- Que l'interlocutor de l'empresa no assisteixi de manera presencial a la reunió de coordinació amb el responsable del contracte a la que hagi estat convocat.
- No fer ús del català en totes les comunicacions el servei objecte del contracte.
- No cobrir l'absència de qualsevol efectiu en el termini indicat a la clàusula 5.11 del PPT.
- No informar immediatament al responsable del contracte quan es produeixi un descobert en alguna de les posicions.
- Si es detecta algun descobert en qualsevol de les posicions dins l'horari establert a la clàusula 7.1 del PPT, per un temps inferior a 2 hores.
- Si es comprova que algú del personal de l'empresa adjudicatària no va correctament uniformat, i/o amb el logotip de l'empresa ocult.
- A l'inici del contracte i/o durant el seu decurs, no informar de la data d'incorporació de qualsevol persona que s'incorpori al seu personal per prestar serveis al museu, i/o no aportar la documentació que acrediti la formació i experiència requerides per la categoria i posició que ocuparà.
- Si es detecta que no s'ha comunicat immediatament al responsable del contracte qualsevol incidència que afecti al desenvolupament del servei.
- Si es detecta que algú del personal de l'empresa no es dirigeix al visitant en la llengua d'elecció del seu interlocutor, sempre que sigui en català, castellà o anglès.
- Si no es compleix amb el percentatge d'enquestes de satisfacció exigint per les directius de l'ICUB, i/o amb la recollida de dades sobre visitants.
- Si no s'ha preparat la sala d'actes o altre espai en el moment d'iniciar-se l'activitat d'acord amb les necessitats indicades pel museu.
- Si es detecta que el personal de l'empresa no ha donat suport a les persones amb diversitat funcional.
- Si es comprova que qualsevol dels espais de recepció no estan perfectament ordenats i assegurant la disposició del material d'informació/difusió necessari.
- Si es comprova que s'ha fet un mal ús o s'ha deixat en mal estat les zones de vestuari i d'altres usos del personal extern.
- Que el responsable del contracte comprovi que l'empresa fa servir a més d'una persona durant l'horari habitual establert a la clàusula 7.1 del PPT, per a cobrir la posició de Coordinador de Projecte, amb les excepcions que es puguin donar per situacions de baixa laboral o vacances i, en cas finalització de la relació laboral amb l'empresa, pel temps imprescindible per substituir-la.
- No disposar d'un sistema de control de presència del seu personal a cadascuna de les seus, de tipus



digital, d'acord amb la legislació vigent.

- No aportar el material necessari per a la correcta prestació del servei, especificat a la clàusula 7.2 del PPT.
- No disposar d'aparells intercomunicadors compatibles amb les emissores portàtils del servei de vigilància i seguretat.