



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ I GESTIÓ DE PÚBLICS DE LA CAPELLA EN EL PERÍODE: 26 DE NOVEMBRE DE 2021 A 25 DE NOVEMBRE DE 2023

1. ANTECEDENTS

La Capella es l'espai que l'Institut de Cultura dedica a la promoció i la difusió de les arts visuals contemporànies centrant el seu camp d'acció en els sectors emergents i en vies de consolidació de la ciutat de Barcelona.

Té com a objectiu incentivar la producció en l'àmbit de les pràctiques artístiques contemporànies. Promou la participació d'artistes, comissaris, crítics, investigadors i altres professionals centrats en l'art i la cultura contemporània. La Capella ofereix un suport a les necessitats econòmiques i de producció de la comunitat artística de Barcelona i la seva àrea d'influència, amb l'objectiu d'acostar a tots els públics les línies discursives de l'art actual.

El programa d'activitats de La Capella té la voluntat de mostrar clarament la diversitat de disciplines i la hibridació de llenguatges que caracteritzen les pràctiques artístiques contemporànies. En aquest sentit posa de manifest la voluntat d'afavorir la porositat i la transversalitat entre sectors tot interpel·lant-ne els actors i animant-los a presentar les seves propostes. Pretén incentivar la innovació quant a discurs, format, procés, etc. Hi tenen cabuda totes les tècniques i tots els llenguatges, i és voluntat de La Capella prioritzar els que són, habitualment, menys presents en el context de Barcelona.

2. OBJECTE

L'objecte dels present plec és establir les prescripcions tècniques necessàries per a la contractació del servei d'atenció i gestió de públics de La Capella, situada al Carrer de l'Hospital, 56 al Districte de Ciutat Vella.

L'abast del projecte de gestió de públics inclou:

- Atenció i recepció al públic presencial, telefònica i per correu electrònic.
- Servei d'informació de les exposicions i activitats culturals.
- Servei de venda de publicacions i altres articles.
- Servei de posada en marxa de les exposicions
- Servei de control de sales i els diferents equips i materials.
- Servei de control d'accessos a sales expositives i altres espais.
- Recepció i acollida de grups i servei de visites guiades.
- Gestió de la informació (estadística i estudis de públic) sobre els usuaris del Centre
- Introducció de dades i continguts al web del Centre

3. CONDICIONS PER A LA PRESTACIÓ DELS SERVEI

3.1. Descripció

L'empresa adjudicatària responsable de la gestió de públics del Centre d'Art La Capella exercirà la facultat de vigilància i examen de la correcta realització dels serveis.



3.2. Requisits del servei a prestar

3.2.1. Per realitzar les tasques esmentades a continuació, l'adjudicatària es compromet a destinar el personal i equipament necessaris per a la realització de les tasques objecte del contracte durant el temps que duri l'adjudicació, per tal de garantir la correcta cobertura del servei, segons directrius marcades per aquest plec.

3.2.2. L'empresa adjudicatària haurà de garantir la prestació del servei i la disponibilitat dels efectius necessaris, qualificats per cobrir les tasques objecte d'aquesta adjudicació, durant el temps de duració preestablert.

3.2.3. L'empresa adjudicatària garantirà que el personal assignat tingui un correcte coneixement de les instal·lacions i dinàmica interna, segons els criteris següents:

L'empresa adjudicatària presentarà la relació del personal destinat al servei, amb actualitzacions immediates després de cada canvi. Igualment, presentarà llistat del personal de reserva.

L'empresa adjudicatària garantirà la formació adequada i suficient per a la prestació del servei d'acord amb les característiques de les categories dels llocs ocupats amb l'objectiu de que el treball es pugui desenvolupar correctament i d'acord amb el Conveni Col·lectiu del Sector del Lleure Educatiu i Sociocultural de Catalunya i amb les recomanacions de l'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB). Aquesta obligació inclou també la formació i informació en matèria de prevenció de riscos laborals exigida legalment.

L'empresa procurarà aportar el màxim grau d'estabilitat dels equips que prestin els serveis objecte del contracte, tant pels serveis ordinaris com per suplències i serveis extraordinaris.

El personal necessari serà contractat per l'empresa adjudicatària i no tindrà vinculació jurídica ni laboral amb l'Institut de Cultura de Barcelona.

Per tant, l'empresa adjudicatària ha de disposar dels efectius suficients i formats, tant per cobrir els serveis extraordinaris no previstos, com per cobrir les incidències que derivin (malaltia o fets greus justificables) a la cobertura d'alguna persona de l'equip habitual. La cobertura d'aquest personal habitual s'ha de realitzar en un màxim de dues hores, sense cap cost addicional.

Els períodes de vacances i permisos a què tinguin dret el personal de l'adjudicatària, d'acord amb els convenis laborals, no eximeix del compliment de la prestació dels serveis per part de l'adjudicatària. Així, l'adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats i comunicar-ho als centres tal com estableix el conveni referent.

3.2.4. En cas que l'adjudicatària consideri necessari substituir els efectius destinats al servei, ho comunicarà per escrit al centre, amb un termini mínim d'anticipació de 48h.

3.2.5. L'Institut de Cultura de Barcelona es reserva el dret d'ampliar, reduir i modificar el servei objecte de licitació (horaris, dispositiu i nombre d'efectius assignats, etc.) sempre dintre dels marges legals establerts que, en qualsevol cas, no afectarà el preu unitat ofert per part de l'adjudicatària.

3.2.6. L'empresa adjudicatària es compromet a elaborar les operatives de serveis referits al genèric del servei així com les derivades de les activitats temporals i/o



d'actuacions puntuals sol·licitades pels centres per motius d'activitats i/o de variacions del servei. Aquestes operatives es confeccionaran d'acord amb els responsables dels centres i hauran de ser conegudes i d'obligat compliment per tot el personal.

3.2.7. L'empresa adjudicatària haurà de nomenar un referent per a fer el seguiment del contracte, i que serà l'interlocutor vàlid entre la totalitat del personal de l'empresa adjudicatària i els responsables designats pel centre, comunicant per escrit al centre aquesta decisió.

3.2.8. La Capella s'inclou dins del Codi ètic i de conducta de l'Ajuntament de Barcelona i als seus principis generals d'actuació. En relació a aquest Codi i al seu impacte en clau cultural, l'empresa adjudicatària ha de garantir les consideracions socials, ètiques i professionals de l'equipament, per tal de:

- Garantir el compromís social, la participació i la igualtat d'oportunitats.
- Garantir el respecte, la paritat, el llenguatge inclusiu i la diversitat. En la composició de l'equip, s'haurà de vetllar per l'equilibri real de gènere.
- Garantir la transparència, l'eficiència i la sostenibilitat en la gestió.
- Garantir un entorn de treball participatiu i motivador que faciliti la integració de tots els equips en el funcionament i la millora continuada de l'equipament.

3.2.9. L'empresa adjudicatària serà responsable de tota la caixa que es produeixi per la venda de publicacions, presentarà liquidació mensual dels ingressos del mes i s'encarregarà de fer l'ingrés corresponent a la compte bancària que indiqui l'Institut de Cultura. A més, l'empresa adjudicatària també es farà càrrec del canvi de moneda i estoc mínim de canvi, i la gestió de l'ús de datàfon, en el cas que aquest es faci servir.

3.2.10. L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un número de telèfon de contacte, amb servei les 24h tot l'any, a disposició dels centres per a notificar incidències de qualsevol tipus.

3.2.11. El servei s'haurà de prestar vestint en tot moment i amb correcció l'uniforme o la indumentària específica que la direcció del centre d'Art La Capella i l'empresa adjudicatària acordin. Si s'escau, l'empresa adjudicatària garantirà que cada membre del seu personal disposi de la seva taquilla.

3.3. Característiques del personal i formació

3.3.1. L'empresa adjudicatària garantirà la formació adequada i suficient per a la prestació del servei d'acord amb les característiques de les categories dels llocs ocupats amb l'objectiu de que el treball es pugui desenvolupar correctament i d'acord amb el Conveni Col·lectiu del Sector del Lleure Educatiu i Sociocultural de Catalunya i amb les recomanacions de L'institut de Cultura de Barcelona. Aquesta obligació inclou també la formació i informació en matèria de prevenció de riscos laborals exigida legalment.

3.3.2. L'adjudicatària pot comptar amb personal provinent de pràctiques per acords amb centres educatius, havent de tutelar aquestes pràctiques i en cap cas, serà personal de l'equip estable. L'adjudicatària també podrà disposar de persones provinents del servei de prevenció, que compleixin mesures alternatives de sancions per infraccions a les ordenances municipals.



3.3.3. Les persones que prestin serveis als centres hauran d'estar dotats, per part de l'empresa adjudicatària, del suport tècnic necessari per tal de garantir la correcta coordinació i funcionament del mateix. 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, sempre dins de l'horari establert.
- L'empresa adjudicatària facilitarà tanmateix els accessoris per tal de garantir la qualitat de les comunicacions (orelleres, còpies, bateries, etc.)

3.3.4. L'empresa adjudicatària haurà de formar a les persones de l'equip en la gestió de l'eina Euromus, si s'implementa el seu ús.

3.3.5. Tot el personal haurà de tenir ple coneixement dels canals d'emergència, del pla d'evacuació i supervisar possibles emergències.

3.3.6. Tot el personal haurà de tenir cura de l'ordre en tots els elements del lloc de treball.

3.3.7. La formació continua es troba integrada dins de l'estratègia del centre. L'empresa adjudicatària i el personal ha de comptar amb el suport i el compromís amb la formació continua que ofereix el centre. És molt important que existeixi un procés d'avaluació continua dels treballadors i processos amb la finalitat de detectar possibles carències i establir un procés de feedback que valori la formació aportada.

3.4 Coordinació interna i seguiment del servei

El seguiment de l'execució del contracte es realitzarà a través de reunions periòdiques amb el personal assignat de l'empresa adjudicatària, i amb la periodicitat que estableixin els responsables del centre d'art La Capella.

Igualment, l'empresa adjudicatària es compromet a realitzar les funcions de seguiment de contracte i de coordinació següents:

- Supervisar i fer seguiment de la qualitat de la prestació del servei amb la regularitat acordada; i detectar possibles incidències i/o mancances en els procediments de treball i canals de comunicació detectats al servei.
- Disposar d'un sistema de control de presència del seu personal i de qualitat del treball.
- 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.
- Comunicar per escrit les incidències de cadascun dels diferents torns laborals per a cadascun dels serveis, seguint les indicacions del l'equipament.
- Elaborar estudis i estadístiques sobre el públic a petició de l'equipament. I presentar un informe/memòria anual sobre els serveis prestats.
- Coordinar-se amb el responsable de seguretat de l'equipament pel que fa als aspectes relatius a la seguretat de les persones i dels espais, i seguir en tot moment les seves indicacions al respecte. Igualment, l'empresa adjudicatària haurà de coordinar les seves tasques amb la resta del personal que presti serveis en el mateix



espai, sempre amb absoluta coordinació amb els responsables de l'equipament, i atenent els criteris establerts per la direcció.

- Formar al nou personal en totes les posicions.
- Donar a conèixer i fer complir a tot el personal el pla d'emergència i els protocols de funcionament de l'equipament.

4. FUNCIONS

El servei estableix dues tipologies de posicions establertes en el conveni de referència:

Servei d'informació- Informador:

- Atendre i donar informació presencial, telefònica i telemàtica als ciutadans sobre les característiques de la Capella.
- Informar als visitants sobre les activitats, exposicions i serveis del centre.
- Informar als usuaris de les normes bàsiques dels equipaments i avisar al servei de seguretat de les possibles incidències que puguin sorgir.
- Regular el flux de visitants segons les indicacions dels responsables del centre.
- Rebre i atendre presencialment, telefònicament i telemàticament a les visites de les oficines de l'equipament.
- Atendre les consultes i recollir els suggeriments i/o queixes que els visitants puguin realitzar
- Supervisar l'estat del material informatiu, tant tècnic com de fulletons o material didàctic.
- Recollir les enquestes de valoració dels espais.
- Conèixer el programa de reserves del centre. Si s'escau, portar el control d'inscripcions a tallers i altres activitats i de grups de visites.
- Realitzar resums diaris, setmanals i mensual de l'afluència de visitants a les exposicions i a les activitats.
- Realitzar fulls d'incidències diaris.
- Atenció telefònica interna i externa.
- Realitzar tasques d'ofimàtica bàsiques.
- Realitzar tasques de introducció d'informació al web de La Capella
- Tenir cura de les publicacions.
- Puntualment, venda de publicacions i control de caixa.
- Tenir cura de l'endreça dels espais d'accés al públic.
- Controlar el dipòsit de petits elements dels visitants, si s'escau.
- Tenir en el moment de l'inici de l'activitat les sales en marxa correctament i durant tot el dia garantir el bon funcionament de tots els elements
- Control de forma presencial dels espais expositius. Vetllar pels materials i les peces de les exposicions, i informar immediatament de qualsevol incidència.
- Conèixer el Pla d'Emergència de l'edifici per tal de donar el suport necessari en cas que sigui necessària l'evacuació dels visitants de les sales d'exposició.

Serveis Educador/a - Tallerista:

- Preparació de les visites guiades amb el material facilitat pel centre i les visites prèvies realitzades pel comissari i/o artistes de les exposicions.
- Presentació del guió de les visites guiades prèviament a la seva realització de forma sistèmica als responsables de l'espai assignat per l'organització.
- Realització de visites comentades de les exposicions, tots els dissabtes a les 18h així com aquelles que es puguin sol·licitar prèviament per grups interessats



o pel centre gestor. La data i horari de les visites poden ser modificades pels responsables del centre.

5. QUALIFICACIÓ DEL PERSONAL

Les persones designades per l'adjudicatària per portar a terme el servei objecte d'aquest contracte hauran de complir les condicions següents, segons els llocs de treball ofertats:

Informadors/es i educadors/es - talleristes:

- La qualificació o estudis del personal serà de Batxillerat o Cicle formatiu de grau Mitjà pel personal que efectua les tasques d'informador i Grau Mitjà o Titulació Superior per a les tasques de tallerista. Les persones que executin aquests serveis han de tenir formació i experiència en temes relacionats amb la comunicació, informació, història, art, i altres temàtiques properes. En el cas de les persones que ocupin les posicions de tallerista han de tenir coneixements d'història, art o humanitats i experiència en tasques similars.
- Parlar i escriure correctament el català, el castellà i l'anglès, amb nocions d'altres idiomes.
- Coneixements d'informàtica nivell d'usuari (fulls de càlcul, processador de textos i de presentacions, gestió de correu, etc.)
- Hauran de tenir un tracte correcte amb el públic, bona presència, educació i capacitat de comunicació amb les persones dependents del lloc on es realitza el servei.

Els perfils professionals hauran de basar-se en les tasques a realitzar, valorant tant estudis com trajectòria professional demostrada de les persones de l'equip. Tanmateix, es valorarà en totes les persones de l'equip la seva proactivitat, amabilitat, capacitat de treballar en grup i amb la ciutadania.

6. RÈGIM HORARI I POSICIONS

6.1 Règim horari:

L'horari d'obertura al públic de La Capella és:

- De dimarts a dissabte de 12h a 20h
- Diumenges festius de 11 a 14h
- Festiu obert en horari de 12h a 20h el dia 24 de setembre.
- El centre romandrà tancat tots el dilluns de l'any i els dies: 1 i 6 de gener, 1 de maig, 25 i 26 de desembre.

Aquests horaris seran susceptibles de modificació a criteri de la direcció i a les necessitats dels centres, com inauguracions, muntatges i desmuntatges i altres activitats complementàries (conferències, debats, projeccions de pel·lícules, etc).

D'altra banda, al llarg de l'any es produeixen alguns períodes que a causa dels muntatges i desmuntatges, o altres circumstàncies, la Sala pot estar tancada al públic.



6.2. Posicions:

Núm.	Tipus de Servei	Horari
2	Informador/a* Amb exposició oberta al públic	dimarts a dissabte de 11.30 a 20.30 Diumenges i festius d'10.30 a 14.30
	Sense exposició oberta al públic	dilluns a divendres 8h
* El lloc d'informador/a haurà de ser cobert per dues posicions no coincidents que s'alternaran per tal d'abastar el total d'hores setmanals establertes.		
1	Tallerista Amb exposició oberta al públic	Dissabtes de 18 a 19 i sota demanda

6.3. Volum del servei i distribució per anys i categories:

El còmput d'unitats de servei, en hores, distribuït per anualitats i per categoria, es detalla en el quadre següent.

L'Institut de Cultura es reserva el dret d'ampliar, reduir i modificar el servei objecte de licitació (horaris, dispositiu i número d'efectius assignats, etc) sempre dintre dels marges legals establerts que, en qualsevol cas, no afectarà al preu unitat ofertat per part de l'adjudicatari.

En aquest quadre es detallen dues bosses d'hores al llarg de la durada del contracte per atendre, si cal, demandes de servei de caràcter extraordinari. Es potestat del centre fer-ne us.

INFORMADOR				
16,80 €	Còmput Hores	Import Base Informador/a	IVA(21%)	Import total
2021	192	3.225,60	677,38	3.902,98
2022	2550	42.840,00	8.996,40	51.836,40
2023	2305	38.724,00	8.132,04	46.856,04
	5047	84.789,60	17.805,82	102.595,42

TALLERISTA				
19,47 €	Còmput Hores	Import Base Tallerista	IVA(21%)	Import total
2021	5	97,35	20,44	117,79
2022	44	856,68	179,90	1.036,58
2023	41	798,27	167,64	965,91
	90	1.752,30	367,98	2.120,28



BOSSA HORES INFORMADOR				
16,80 €	Còmput Hores	Import Base Informador/a	IVA(21%)	Import total
2021	50	840,00	176,40	1.016,40
2022	300	5.040,00	1.058,40	6.098,40
2023	250	4.200,00	882,00	5.082,00
	600	10.080,00	2.116,80	12.196,80

BOSSA HORES TALLERISTA				
19,47 €	Còmput Hores	Import Base Tallerista	IVA(21%)	Import total
2021	10	194,70	40,89	235,59
2022	50	973,50	204,44	1.177,94
2023	40	778,80	163,55	942,35
	100	1.947,00	408,88	2.355,88

TOTAL	Hores	Import Base	IVA(21%)	Import total
Còmput hores	5.137	86.541,90	18.173,80	104.715,70
Còmput hores bossa	700	12.027,00	2.525,68	14.552,68
TOTAL	5.837	98.568,90	20.699,48	119.268,38

Amb un total de 5.047 h de servei en la categoria d'informador i 90 h en la categoria de tallerista distribuïdes per anys, segons s'observa en el quadre adjunt.

A banda afegim a més una bossa de 600 h en la categoria d'informador i 100 hores en la categoria de tallerista distribuïdes per anys, sense perjudici de que aquestes hores siguin utilitzades o no.

No es computaran a efectes de facturació els minuts previs a l'entrada al servei i els minuts posteriors a la finalització del servei, excepte quan per necessitats del servei, i a petició del centre, sigui necessària l'entrada i/o sortida del servei amb una antelació mínima de mitja hora.