

PLEC TÈCNIC PER A LA GESTIÓ MITJANÇANT PRESTACIÓ DE SERVEIS DEL SERVEI D'OFICINA CIUTADANA DE LA CULTURA UBICADA AL PALAU DE LA VIRREINA

ÍNDEX

Objecte i context general	Pàg.2
Objectius	Pàg.4
Definició del Servei a desenvolupar	Pàg.5
Públics destinataris principals dels serveis	Pàg.6
Serveis a desenvolupar:	Pàg.7
1) Informació, tràmits i orientació	Pàg.8
2) Programació d'activitats	Pàg.1
3) Gestió d'espais per a trobades, activitats i cessions	3 Pàg.1 6
Proposta d'indicadors dels serveis	Pàg.19
Característiques del model de gestió	Pàg.21
Espai de seguiment	Pàg.23

L'equip gestor	Pàg.24
Inf i programa d'activitats	Pàg.37
Altres despeses	Pàg.3 8
Horaris d'atenció i funcionament de l'OCCU	Pàg.40

Objecte i context general

L'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB), a través de la Direcció d'Innovació, Coneixement i Arts Visuals, vol impulsar l'Oficina Ciutadana de la Cultura (OCCU) com un espai cultural innovador que ofereixi nous serveis als ciutadans. Aquest nou projecte està en línia amb el Pla de Drets Culturals de Barcelona i té com a objectiu reforçar el Teixit Cultural de la ciutat.

La pandèmia de la Covid-19 ha afectat profundament a molts sectors, incloent el sector cultural. Els artistes i les entitats culturals han hagut de fer front a les restriccions i les limitacions imposades per contenir l'expansió del virus, cosa que ha afectat negativament als seus ingressos.

El nou servei de l'OCCU, cerca donar suport i atenció a les persones i entitats del teixit cultural de la ciutat i també a la ciutadania sobre informació cultural en general. Aquesta iniciativa innovadora té com a objectiu donar suport al teixit cultural de Barcelona i facilitar l'accés a la informació cultural rellevant per l'accés i desenvolupament de per artistes i ciutadans. Això es considera que podrà enfortir el suport als agents culturals i garantirà els drets culturals dels ciutadans i es considera que aquestes modificacions en el servei de l'OCCU podrien ajudar a donar suport al teixit cultural i garantir els drets culturals dels ciutadans.

El nou servei de l'OCCU es prestarà a l'edifici del Palau de la Virreina, un equipament cultural de referència situat al centre de Barcelona. Aquesta ubicació excepcional facilitarà l'accés i la promoció dels serveis culturals als habitants de la ciutat. Aquesta iniciativa innovadora té com a objectiu donar suport al teixit cultural de Barcelona i aplicar la Mesura de Govern de Drets Culturals. Això reforçarà el suport als agents culturals i garantirà els drets culturals dels ciutadans. Aquesta servei també té com a objectiu donar suport al sector cultural de la ciutat, que continua patint les conseqüències de la pandèmia i del context econòmic actual.

OBJECTIUS

Els principals objectius a assolir mitjançant l'OCCU són:

- Posicionar a l'OCCU i de l'espai de la Virreina com a equipament cultural clau a Barcelona, tant en la prestació de serveis d'informació com en la facilitació d'espais de trobada, consolidant-lo com un recurs important en el sector cultural de la ciutat.
- Facilitar l'accés a la informació i els recursos apropiats per a aquelles persones i entitats interessades en la vida cultural i en el desenvolupament de projectes culturals a la ciutat, contribuint així a la democratització de la cultura i a la diversitat cultural a Barcelona.
- Amb l'execució del servei, recollir un coneixement ampli i transversal dels diferents àmbits i sectors culturals de la ciutat, proporcionant informació d'utilitat i de gran valor en múltiples àmbits.
- Impulsar un programa de formacions i activitats públiques des de la mateixa coordinació i gestió del servei, i relacionades amb l'objectiu principal del mateix: donar suport formatiu i informatiu i ser punt de trobada del teixit cultural de la ciutat.
- Complementar les mancances en suport al teixit cultural, sense duplicar serveis que ja ofereixen altres agents de suport de la ciutat. Coordinar-se amb aquests agents per poder-los derivar usuàries, en base a un conveni i protocols.
- Considerar els diferents espais físics i sales disponibles a La Virreina com a eines importants per a assolir aquests objectius, millorant i optimitzant-ne el sistema de informació i col·laboració en la planificació de les activitats culturals que s'hi desenvolupin.

DEFINICIÓ DEL SERVEI A DESENVOLUPAR

Els serveis i funcions a desenvolupar des de l'Oficina Ciutadana de la Cultura seran els següents, agrupats en tres grans blocs:

1. Informació, tràmits, venda d'entrades i orientació:

1.1 Informació als usuaris sobre tota l'oferta i recursos culturals de la ciutat, els programes de suport, ajut per al desenvolupament, equipaments, programes, projectes, recursos i altres dependents del sector cultural. Es basarà primerament en informació dependent de forma directa de l'ICUB, Ajuntament de Barcelona o Generalitat de Catalunya, però també, d'altres organismes públics o privats que donin oferta cultural relacionada amb els objectius del pla de drets culturals de Barcelona. La informació facilitada serà completa i detallada, tant de funcionament, com característiques i serveis ofertes de forma completa per oferir una guia sobre la mateixa adient en tot moment.

Serveis mínims genèrics del servei informatiu:

- Els serveis d'informació estaran disponibles a través de múltiples canals per assegurar que tothom pugui accedir a la informació de manera fàcil i còmoda. A més dels canals tradicionals com ara l'atenció presencial a l'oficina i el telèfon, també es disposarà d'un portal web interactiu amb informació actualitzada i accessible en línia, així com d'un servei d'atenció al client per

correu electrònic. Idiomes: Estaran disponibles en 3 idiomes com a mínim (català, castellà i anglès) per assegurar que tothom pugui accedir a la informació.

- Els horaris d'atenció de l'oficina serà de com a mínim de 10 a 20 hores, de Dilluns a Diumenge, podent variar segons les necessitats detectades, i/o esporàdicament per la celebració d'altres esdeveniments culturals extraordinaris prèviament informats que es realitzin a Barcelona.
- Es garantirà que hi hagi suficient personal disponible per atendre les demandes dels usuaris, per evitar esperes o cues amb temps d'espera superior als 45 minuts com a màxim en qualsevol cas i que totes les persones sol·licitants del servei i puguin rebre el servei informatiu.
- S'oferirà un servei de cita prèvia per assegurar que els usuaris puguin planificar la seva visita i ser atesos de forma efectiva.
- Sistema de seguiment de les consultes: Es necessari fer servir un sistema de seguiment de les consultes per garantir que totes les demandes rebudes siguin ateses de manera eficaç i en temps i forma.
- Promoció: L'oficina promogui els seus serveis i activitats per arribar al major nombre de persones possible. Això pot incloure campanyes publicitàries, en línia i fora de línia, publicació d'informació a les xarxes socials i altres activitats de màrqueting i/o una web informativa.
- Cooperació amb altres institucions en l'àmbit informatiu: Per actualitzar les bases de dades i compartir informació, interactuaran amb els diversos equipaments de la ciutat per retroalimentar-se informativament.
- Es mantindrà una base de dades actualitzada de tots els equipaments i activitats establert a continuació, en el punt 1.2 Informació mínima.

- Àmbits d'informació mínima del punt 1: Com a mínim, la informació a facilitar i a conèixer completament es basarà en els següents aspectes i en els que estiguin directament relacionats amb ells:

- Equipaments Culturals. Centres D'art, Arquitectura i Disseny, Fabriques de Creació, Museus, Arxius, Biblioteques, Centres Culturals, Fundacions Culturals, Centres Cívics i altres pertanyents al sector cultural.
- Festes, Festivals i Tradicions.
- Programes, Accions i Projectes Culturals dependents de l'ajuntament de Barcelona.
- Activitats culturals de tot tipus i totes les franges d'edat.
- Calendarització d'esdeveniments relacionada.
- Premis Culturals Otorgats per l'Ajuntament de Barcelona.
- Webs i Xarxes Culturals.
- Altre informació relativa al sector cultural a Barcelona.

1.2 Venda d'entrades i gestió d'inscripcions a activitats i programes promoguts des de l'Institut de Cultura de Barcelona.

- Gestió de Venda d'entrades en les diverses plataformes i modalitats establides.
- Inscripcions a activitats culturals i relatives.
- Informació i/o gestió de venda de "Barcelona Last Minute" o altres que es pugin determinar per el correcte funcionament.

1.3 Suport en la realització de gestions i tràmits: relacionats amb programes impulsats des de l'ICUB, així com els que la ciutadania realitzi mitjançant registre a l'ICUB i a l'Ajuntament de Barcelona, o a través d'altres canals (IRIS, Oficina de tràmits, etc.), que tinguin relació amb l'ICUB o amb la cultura.

L'Oficina de Coordinació de Cultura Urbana (OCCU) donarà suport en la gestió i la derivació de tràmits relacionats amb els programes impulsats per l'Institut de Cultura de Barcelona

(ICUB), així com els tràmits que la ciutadania realitzi mitjançant registre a l'ICUB o a l'Ajuntament de Barcelona, o a través d'altres canals que tinguin relació amb la cultura.

Aquest servei donarà informació a la tramitació i gestió de les peticions (subvencions, ajuts, programes, certificats, etc.). A més, també s'oferiran eines perquè les persones usuàries puguin resoldre els tràmits en futures ocasions.

El suport directe en la gestió del tràmit només es farà quan la persona sol·licitant no tingui els recursos o habilitats per poder-lo gestionar directament per la manca coneixement digitals o perquè es tracta d'un tràmit simple que pot atendre l'oficina directament de forma breu. En la resta de casos, l'oficina derivarà els tràmits que per la seva naturalesa s'han de traslladar a d'altres dependències de l'ICUB o de l'Ajuntament.

Entre les diferents gestions i tràmits que atendra l'oficina es troben:

- Suport informatiu i ajut per la tramitació o derivació de les incidències, suggeriments i reclamacions sobre temàtiques relacionades amb la cultura municipal que es presentin presencialment a l'oficina o bé arribin a través dels canals municipals establerts.
- Suport informatiu en el tràmit de sol·licituds d'ajuts, subvencions o beques.
- Recollida i lliurament de treballs presentats a concursos, premis o d'altres activitats convocades per l'ICUB.
- El servei de suport bàsic en el registre i tramitació. La tramitació d'instàncies no és una atribució de l'equip gestor de l'OCCU, però s'oferirà un espai d'atenció al públic a l'oficina en coordinació amb el servei de Registre. Aquest es gestionarà prioritàriament per cita prèvia programant-se entre les 9-11h per interferir el mínim en les activitats pròpies de l'OCCU.
- L'oficina portarà registres de les atencions realitzades i derivades, així com de la seva gestió per tal de disposar de les dades estadístiques i d'informes d'activitat, per al seguiment de l'oficina a través dels informes periòdics que es detallen a l'apartat de seguiment i avaluació. També es portarà un registre setmanal de les incidències del servei.

1.4 Informació per donar suport al desenvolupament de projectes culturals.

1.4.1 Àmbits: Com a mínim, en tractarà d'informació relativa als següents àmbits: Arts Escèniques, Música, Arts Visuals i Art Digital, Literatura, Cinema i Audiovisuals, Cultura Popular i Tradicional.

1.4.2 Es facilitarà informació orientada a resoldre els dubtes dels plantejats pels usuaris i entitats interessades en desenvolupar-se, professionalment o no, dins del sector cultural, facilitant informació sobre els recursos disponibles des de les diverses vessants i formats disponibles per afavorir i impulsar l'assoliment del seu desenvolupament dins del sector cultural. Com a mínim, l'orientació i suport es realitzarà.

1.4.3 Informació relacionada i que serà complementada amb altres entitats públiques: LA informació funcionarà en xarxa amb la resta d'agents i entitats que ofereixen serveis d'acompanyament en els projectes culturals de la ciutat, de manera que des de l'OCCU es pugui derivar amb coneixement de causa, i fer-ne un seguiment posterior, per millorar els seus propis processos.

1.4.4 Els passos a seguir donada l'arribada d'una demanda concreta serien:

- A. Diagnosticar:** Entendre bé les necessitats i demandes de la persona/entitat usuària en relació al seu projecte cultural o relacionat.
- B. Informar:** Proporcionar informació.

Facilitar la informació necessària per resoldre les necessitats amb la informació prèviament establerta

pels responsables i coordinadors. També es podrà fer us d'explicatius informàtics per complementar la informació disponible.

En cas de tractar-se d'un dubte amb més complexitat, previst dins dels àmbits establerts (dins dels àmbits d'aquest mateix punt: 1.4.1 i 1.4.5), es podrà derivar internament al equip de coordinació que disposarà d'un coneixement més ampli i específic.

En cas de no poder resoldre els dubtes plantejats, es derivarà l'entitat pública corresponent per poder donar resolució a la consulta, especialment, si ja disposa d'un servei específic en l'àmbit plantejat que pot ser més efectiu. No obstant, es prendrà nota de les sol·licituds a les que no es dona resposta per fer control seguit de les mateixes.

C. Seguiment: Els usuaris podran donar la valoració del servei i el resultat obtingut per fer una millora continua del servei proporcionat. Es portarà un registre de les atencions realitzades i derivades, així com de la seva gestió per tal de disposar de les dades estadístiques i d'informes d'activitat, per al seguiment de l'oficina a través dels informes periòdics que es detallen més endavant a l'apartat de seguiment i avaluació. Les dades agregades i anònimes d'aquests seguiments es guardaran i tractaran internament amb l'objectiu d'extreure'n estudis de qualitat del servei.

1.4.5 Desenvolupament dels àmbits (Complementari al punt 1.4.1) i informacions mínimes:

- Informació integral dels serveis oferts per l'OCCU, ICUB i entitats relatives.
- Informació i orientació sobre l'ús d'equipaments públics i privats per realitzar assajos i altres activitats relatives a la cultura.
- Informació i orientació sobre altres entitats facilitadores d'informació en àmbits concrets relatius a la cultura en col·laboració amb altres centres, institucions i entitats públiques en relació al món cultural.
- Informació i orientació sobre les possibilitats de finançament públic, i en segon lloc, informació sobre entitats privades interessades a finançar projectes en el sector cultural a Barcelona.
- Informació i orientació sobre espais, entitats, col·lectius i altres recursos que facilitin el desenvolupament de projectes culturals i/o pugin desenvolupar les seves necessitats informatives o orientació sobre qüestions específiques en funció de les seves necessitats.
- Informació d'acollida per a artistes internacionals, que inclogui informació sobre el sector cultural i les seves possibilitats a Barcelona, així com sobre la ciutat i els seus serveis i recursos.
- Informació en la gestió sol·licitud i processament de subvencions i beques per a projectes culturals.
- Informació i orientació en la gestió de permisos i llicències necessàries per a activitats culturals a la ciutat de Barcelona.
- Informació i orientació sobre la reserva de sales o espais culturals per a exposicions, espectacles o altres activitats.
- Informació i orientació sobre convocatòries, premis i altres oportunitats per a artistes i professionals de la cultura a Barcelona.
- Informació i orientació sobre gestió de les sol·licituds de permisos de rodatge per a rodatges cinematogràfics o publicitaris.
- Informació en la sol·licitud de material bibliogràfic o documental a les biblioteques públiques i centres de documentació de la ciutat.
- Informació pel suport en la creació de xarxes de contactes professionals i de col·laboració en el sector cultural.
- Informació sobre recursos públics bàsica inicial introductòria sobre la gestió administrativa fiscal per a artistes i professionals de la cultura i informació i derivació a altres equipament públics disponibles on ampliar aquesta informació bàsica inicial.

Com a mínim, la gestió de la informació per la gestió dels serveis d'assessorament i suport informació es realitzarà de la següent criteris:

- La informació proporcionada ha de ser completa, precisa i de qualitat. En la mesura que sigui possible, es facilitarà el contacte amb altres entitats o professionals especialitzats en el camp específic, que puguin proporcionar solucions o ajut de qualitat per a l'objectiu establert.
- L'entitat responsable de l'execució del contracte ha d'identificar, estudiar, classificar, simplificar, dissenyar i generar un pla d'acció per a cada tipus de sol·licitud, que s'actualitzarà cada 6 mesos en funció dels nous recursos disponibles per facilitar -ne la gestió i tramitació dels orientació.
- La informació general, l'acompanyament i/o la derivació a tercers es basarà en la facilitació d'informació del sector públic, donant prioritat en qualsevol cas a la informació relacionada amb accions, projectes, programes, organismes, col·lectius dependents directament del sector públic. En segon lloc, a accions, projectes, programes, organismes, col·lectius dependents d'organitzacions, entitats o altres sense ànim de lucre, i com a tercera i darrera opció, a accions, projectes, programes, organismes, col·lectius pertanyents al sector privat.
- S'haurà de comptar amb un excel·lent control i inventari de tots els recursos disponibles per als usuaris a la ciutat, la seva calendarització si és el cas, i un correcte control per garantir el coneixement de tots i cadascun dels recursos disponibles per a la ciutadania de Barcelona, i per fer una millora constant i periòdica segons les necessitats detectades durant l'execució.
- Els serveis es facilitarà a través de múltiples canals p. A més dels canals tradicionals com ara l'atenció presencial a l'oficina i el telèfon, també es disposarà d'un portal web interactiu amb informació actualitzada i accessible en línia, així com d'un servei d'atenció al client per correu electrònic. Idiomes: Estaran disponibles en 3 idiomes com a mínim (català, castellà i anglès) per assegurar que tothom pugui accedir a la informació.
- Els horaris d'atenció de l'oficina serà de com a mínim de 10 a 20 hores, de Dilluns a Divendres, podent variar segons les necessitats detectades.
- Es garantirà que hi hagi suficient personal disponible per atendre les demandes dels usuaris, per evitar esperes o cues amb temps d'espera superior als 45 minuts com a màxim en qualsevol cas i que totes les persones sol·licitants del servei i puguin rebre el servei informatiu.
- S'oferirà un servei de cita prèvia per assegurar que els usuaris puguin planificar la seva visita i ser atesos de forma efectiva segons la capacitat del servei i tipologia de consulta.

2. Programació d'Activitats Formatives: Programació d'activitats formatives i informatives al voltant de programes i polítiques culturals que es desenvolupen a la ciutat.

2.1 Programació d'activitats formatives:

- 2.1.1 Àmbits des les formacions:** Àmbits: Com a mínim, en tractarà d'informació relativa als següents àmbits: Arts Escèniques, Música, Arts Visuals i Art Digital, Literatura, Cinema i Audiovisuals, Cultura Popular i Tradicional i qüestions relacionades i/o complementaries. Es valorarà ara la proposta de formació en aspectes relacionats de caràcter innovador i/o art digital i relacionats. Els mínims es podran ampliar segons les necessitats del servei en funció dels requisits establerts.
- 2.1.2 Format:** Seran sessions de petit format adreçades a un màxim de persones 30 persones presencialment que a més es complementi amb la possibilitat d'ampliar assistència amb recursos online. Es poden realitzar en sessions de 2 hores o més i/o en un o més dies consecutius fins a un màxim de 3 sessions, si de forma justificada es considera adient, seguint els criteris d'eficàcia i eficiència.
- 2.1.3 Freqüència:** 1 a la setmana com a mínim.
- 2.1.4 Formadors Externs:** Els formadors tindran que ser referents i amb una ampla experiència dins del àmbit, seguint les indicacions mínimes del perfil de

formadors. Excepcionalment i de forma justificada i informada aprovada pel al director i tècnic del ICUB, es podrà flexibilitzar el perfil establert.

- 2.1.5** Desenvolupament: Organització de formacions mitjançant la completa preparació de la mateixa, a nivell de recursos materials, humans i altres necessaris

- 2.2** Programació de sessions Formatives de Reflexió i Debat: Sessions informatives, debat. Reflexió, taules rodones o altres al voltant de programes i polítiques culturals impulsades des del govern de la ciutat o per altres organismes públics i privats, així com entitats representatives del sector cultural o de centres de recerca i universitats, però que tinguin un impacte directe en el desenvolupament cultural de la ciutat. També serà l'espai pensat per a la presentació d'estudis i recerques que es facin al voltant de la gestió i de les polítiques culturals i de participació cultural a la ciutat.

- 2.2.1** Freqüència: 1 al més com a mínim.

- 2.2.2** Format: Seran sessions de petit format adreçades a un màxim de persones 10 -15 persones presencialment i/o possibilitat d'ampliar assistència amb recursos online.

- 2.2.3** Formadors Externs: Formadors encarregats de desenvolupar aquest àmbit, tindran que ser referents i amb una ampla experiència dins del àmbit, seguint les indicacions mínimes del perfil de formadors. Excepcionalment i de forma justificada i informada aprovada pel al director i tècnic del ICUB, es podrà flexibilitzar el perfil establert.

- 2.2.4** Desenvolupament: Organització de formacions mitjançant la completa preparació de la mateixa, a nivell de recursos materials, humans i altres necessaris

- 2.3** Sessió informativa sobre recursos culturals:

- 2.3.1** Àmbits: Aquesta seria una sessió periòdica enfocada a explicar els diferents recursos de suport a les pràctiques i projectes culturals disponibles tant a l'OCCU, com a d'altres agents de suport de la ciutat. La seva funció és la de fer de filtre per poder fer una primera orientació a aquelles persones usuàries que no tinguin una demanda concreta.

- 2.3.2** Format: Seran sessions de petit format adreçades a un màxim de persones 10 -15 persones presencialment i/o possibilitat d'ampliar assistència amb recursos online.

- 2.3.3** Freqüència: Cada 15 dies.

- 2.3.4** Equip Gestor: Es realitzarà amb l'equip intern de l'OCCU.

- 2.4** Sessions informatives/ formatives complementaries sobre els àmbits més demanats temàtiques sobre algun tema d'interès en el marc de la cultura a Barcelona. freqüència 1 cop al mes.

- 2.4.1** Altres tipologies de sessions: Tanmateix, en cas de detectar suficient nombre de demandes informatives semblants o sol·licituds o altres similars a través del servei d'informació i altres vies que es puguin habilitar, s'organitzaran, com a part del seu servei de programació d'activitats formatives, píndoles o sessions específiques per cobrir aquesta demanda generalitzada. Aquestes activitats podran ser organitzades conjuntament amb d'altres agents externs que ja estan oferint aquest servei, donant prioritat a les associacions professionals o serveis públics.

- 2.4.2** Àmbits: Segons demanda.

- 2.4.3** Format: Segons recursos disponibles, com a mínim presencial o online.

- 2.4.4** Freqüència: 1 cop al més.

- 2.4.5** Equip Gestor: Extern i/o Intern, segons necessitats del servei i/o recursos disponibles.

3. Informació d'espais per a trobades, activitats i sessions:

- 3.1** Informació sobre els espais disponibles a la Virreina per a la trobada i suport a agents, entitats i col·lectius de la ciutat que requereixin d'un espai i d'acompanyament per a la realització de jornades, seminaris o altres activitats similars, sempre i quan estiguin relacionades amb el projecte cultural de l'Espai Virreina. A tall d'exemple, alguns tipus d'acollides que encaixarien en aquesta línia serien aquelles que tinguessin a veure amb:
- **Articulació d'agents culturals i artístics-** A tall d'exemple, amb la creació de xarxes o comunitats entre diferents professionals i artistes del sector cultural, per exemple, organitzant sessions de networking, xerrades o tallers per a la col·laboració en projectes conjunts.
 - **Projectes que afecten a la professionalització del sector:** A tall d'exemple, això podria incloure la formació, la capacitat o el desenvolupament professional d'artistes i professionals culturals, a través de tallers, seminaris, cursos o altres activitats de formació.
 - **Projectes de qüestionament i reflexió sobre temes vinculats a ciutat / Cultura / Política:** A tall d'exemple, això podria incloure activitats de debat, reflexió o pensament crític sobre temes com la cultura, la política o la societat, a través de xerrades, taules rodones, seminaris o altres activitats que promoguin la reflexió i la crítica constructiva
- 3.2** Informació de l'agenda d'activitats culturals que es desenvolupin als espais disponibles de La Virreina, ja siguin impulsats per l'ICUB, Virreina Centre de la Imatge o altres.
- 3.3** Coordinació i calendarització informativa dels espais de l'equipament en els que s'hi realitzin activitats per intentar adequar (en la mesura del possible) espais per a la conciliació familiar de les persones que participen en les activitats i serveis que s'hi realitzen.
- 3.4** Informació de Cessió d'espais: A més d'aquests usos, també seran disponibles per a altres entitats i col·lectius de la ciutat per a la cessió en règim de lloguer a preus públics amb la finalitat de realitzar presentacions, conferències, xerrades, entre altres activitats.
- 3.5** Informació sobre lloguer: Dels espais que gestiona l'ICUB, així com d'altres equipaments culturals municipals de la ciutat. La disponibilitat dels espais per a l'acollida i suport a entitats, així com per a la cessió en règim de lloguer a preus públics, es determinarà en funció del seu accés i de les necessitats prioritàries dels programes culturals de l'ICUB.

3.6 Relació d'espais al Palau de la Virreina:

NOM	CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES I AFORAMENT	HORARIS I DISPONIBILITAT
Virreina Lab	85,50 m ² - 100 pax	Disponibilitat tot el dia
Espai 4	127 m ² - 80 pax	Disponibilitat tardes

Pati Virreina	1er pati entrant des de la Rambla (la superfície on plou): 75 m². 2on pati entrant des de la rambla (la superfície on plou)és de 35 m². - 300 pax	Disponibilitat tot el dia
Espai assessorament OCCU	OCCU: 87,60 m², que es desglossen: - 1er espai entrant des del passatge: 36,60 m². - back office 1er espai: 10 m². - 2on espai entrant des del passatge: 31,00 m². - back office 2on espai: 10m². - 15 pax	Disponibilitat tot el dia i en funció de les necessitats del personal de l'ICUB, que també el podria fer servir coma espais de reunions

Criteris mínim del contingut de la informació: Com a mínim, la gestió de la informació per la gestió dels serveis d'informació d'espais per a trobades, activitats i cessions segons els següent criteris:

- La informació proporcionada ha de ser completa, precisa i de qualitat. En la mesura que sigui possible, es facilitarà el contacte amb altres entitats o professionals especialitzats en el camp específic, que puguin proporcionar solucions o ajut de qualitat per a l'objectiu establert.
- L'entitat responsable de l'execució del contracte ha d'identificar, classificar, simplificar, dissenyar i generar un pla d'acció per a cada tipus de sol·licitud, que s'actualitzarà cada 6 mesos en funció dels nous recursos disponibles per facilitar-ne la gestió.
- La informació general, l'acompanyament i/o la derivació a tercers es basarà en la facilitació d'informació del sector públic, donant prioritat en qualsevol cas a la informació relacionada amb accions, projectes, programes, organismes, col·lectius dependents directament del sector públic . En segon lloc, a accions, projectes, programes, organismes, col·lectius dependents d'organitzacions, entitats o altres sense ànim de lucre, i com a tercera i darrera opció, a accions, projectes, programes, organismes, col·lectius pertanyents al sector privat.
- S'haurà de comptar amb un excel·lent control i inventari de tots els recursos disponibles per als usuaris a la ciutat, la seva calendarització si és el cas, i un correcte control per garantir el coneixement de tots i cadascun dels recursos disponibles per a la ciutadania de Barcelona, i per fer una millora constant i periòdica segons les necessitats detectades durant l'execució.

PÚBLICS DESTINATARIS PRINCIPALS DELS SERVEIS

Els perfils principals de destinataris, en qui cal focalitzar els esforços per adreçar els serveis són:

- Públic en general amb demandes especials relacionades amb la cultura, que no trobin resposta als llocs web d'informació existents, tinguin dificultat per accedir a la informació digital o estiguin interessats en la compra d'entrades subjectes a oferta last-minute.
- Pràctiques informals (persones/col·lectius), empreses i entitats que busquen suport per dur a terme un projecte específic (espectacle, producció, esdeveniment, etc.).
- Estudiants, nous professionals (artistes, tècnics/ques i productors/es) i persones pre-emprenedores amb necessitat d'orientació professional.
- Agents de suport. Durant els estudis i entrevistes realitzades, s'han evidenciat mancances en el suport dirigit a associacions professionals o agents que estan a primera línia brindant suport a artistes i treballadors/es culturals.
- Entitats i professionals emergents que es troben a les primeres etapes de la seva carrera i, per tant, no disposen d'un gran pressupost ni de molts recursos. Això inclou artistes novells, grups de música i companyies de teatre que comencen, així com curadors/es, productors/es i altres professionals de l'art que acaben de començar.
- Entitats i professionals que treballen en projectes socials, que treballen en projectes culturals amb una finalitat social, com ara la inclusió social, la integració de persones amb discapacitat, la lluita contra la discriminació, etc. Això inclou projectes de teatre, música, dansa i altres arts que tenen una finalitat social.
- Entitats i professionals emergents que treballen en projectes amb tecnologia i arts digitals que combinen tecnologia i arts per crear projectes innovadors. Això inclou artistes digitals, dissenyadors/es, programadors/es i altres professionals que treballen en projectes amb realitat virtual, tecnologia interactiva, videojocs i altres formes d'art digital.

*Aquestes tipologia d'usuaris tindran preferència, en qualsevol cas, per rebre el serveis indicats.

D'INDICADORS I AVALUACIÓ DEL SERVEI

L'entitat responsable de la gestió del present contracte haurà de desenvolupar un sistema d'indicadors quantitatius i qualitatius per mesurar i controlar el compliment i desenvolupament dels objectius específics a cada àrea i realitzar les adaptacions necessàries per millorar el servei, com a mínim, a les àrees següents (i prèviament indicats en "Serveis a Desenvolupar") :

1. Informació, tràmits i orientació.
2. Programació d'Activitats Formatives: Programació d'activitats formatives i

informatives al voltant de programes i polítiques culturals que es desenvolupen a la ciutat.

3. Informació d'espais per a trobades, activitats i sessions:

En tots els serveis, la recollida d'informació vindrà donada pel sistema informàtic que s'estigui utilitzant per a la recollida d'informació o per a la gestió.

Es recolliran totes les dades necessàries per establir un bon servei, incloent les següents informacions dels usuaris, per exemple:

- Edat
- Gènere
- Nivell educatiu
- Àrea geogràfica de residència
- Hàbits culturals
- Interessos i preferències culturals
- Nivell de satisfacció amb el servei
- Suggestiments per a la millora del servei

També s'inclouran dades sobre les activitats culturals realitzades, com ara:

- Tipus d'activitat (exposició, concert, obra de teatre, etc.)
- Artista o grup responsable de l'activitat
- Tema o gènere de l'activitat
- Nombre d'assistents a l'activitat
- Nivell de satisfacció dels assistents amb l'activitat

Així mateix, s'inclouran dades sobre la gestió dels espais culturals, com ara:

- Nivell d'ocupació dels espais
- Usos dels espais
- Satisfacció dels usuaris amb els espais
- Suggestiments per a la millora dels espais

Periodicitat : Quant al control, es mesurarà i s'informarà a l'ICUB trimestral com a mínim amb la resta d'indicador /i/o inclosos dins d'altres indicadors per evitar duplicitats.

Indicadors d'avaluació segons el tipus de servei:

1. Informació, tràmits i orientació.

1. **Temps de resposta:** mesura el temps que triga l'oficina de cultura a respondre a les consultes i sol·licituds dels usuaris. El temps de resposta òptim depèn de la naturalesa de la consulta o sol·licitud, però com a màxim, serà inferior a 72 hores.
2. **Grau de satisfacció dels usuaris:** mitjançant els aplicatius informàtics de gestió i/o altres formes de retroalimentació, es pot avaluar el grau de satisfacció dels usuaris amb el servei d'informació, tràmits i orientació. El grau de satisfacció tindrà que ser superior al 80%.
3. **Índex de resolució de consultes:** mesura el percentatge de consultes que es resolen amb èxit en la primera interacció. L'índex de resolució serà superior al 70%.
4. **Índex de compliment de terminis:** mesura el percentatge de tràmits que es completen dins del termini establert. L'índex de compliment de terminis serà superior al 90%.
5. **Nombre de consultes o tràmits resolts:** mesura el nombre de consultes o tràmits que es resolen en un període de temps determinat (per exemple, setmanalment o mensualment). Es recomana que el nombre de consultes o tràmits resolts sigui superior a 50 per setmana.

Per mesurar aquests KPIs, a més es poden utilitzar diferents eines i mètodes addicionals, com ara

enquestes als usuaris, anàlisi de dades de seguiment de tràmits i consultes, o programes d'anàlisi de l'experiència de l'usuari. És important adaptar les mesures i els valors recomanables a les característiques i necessitats específiques de l'oficina de cultura i dels seus usuaris.

De cada tipologia caldrà, a més dels indicadors bàsics d'activitat, i sempre que sigui possible, el perfil de la persona usuària (edat, sexe i procedència).

Caldrà realitzar els següents informes:

- Informe setmanal d'incidències (mensuals.)
- Informe mensual d'activitat (trimestral)

A més, es treballarà, en coordinació amb l'ICUB, la creació d'una base de dades de les consultes (i les respostes) que arribin tant per la part de tots els serveis gestionats.

2. Programació d'Activitats Formatives: Programació d'activitats formatives i informatives al voltant de programes i polítiques culturals que es desenvolupen a la ciutat.

- **Nombre activitats formatives programades per període** : Es refereix al nombre activitats formatives planificades, classificades segons temàtica y objectius definits per l'OCCU/ICUB.
- **Nombre de participants per activitat formativa**: Aquest KPI mesura la quantitat de participants que assisteixen a cada activitat formativa. Valor mínim presencial: 5 participants per activitat presencial. Valor mínim online : 5 online com a mínim. Valor desitjat: més de 50% de la capacitat màxima presencial. Més de 30 assistents online per sessió.
- **Índex de satisfacció dels participants respecte a la formació**: Aquest KPI mesura el grau de satisfacció dels participants en relació amb la qualitat de les activitats formatives. La satisfacció mensual de les formacions tindrà que se superior al 75% de satisfacció a les enquestes realitzades als participants.
- **Índex de satisfacció dels participants respecte a formadors**: Aquest KPI mesura el grau de satisfacció dels participants en relació amb la qualitat de les activitats formatives. La satisfacció mensual de les formacions tindrà que se superior al 60% de satisfacció a les enquestes realitzades als participants.
- **Nombre d'activitats formatives adaptades a les necessitats dels usuaris**: Aquest KPI mesura la capacitat de l'oficina de cultura per adaptar les activitats formatives a les necessitats dels usuaris. Valor recomanat mínim: 50% de les activitats formatives adaptades a les necessitats dels usuaris.

3. Gestió d'espais per a trobades, activitats i cessions:

- **Nombre total de sol·licituds d'ús d'espais rebuts en un període determinat** (per exemple, un mes). Valor mínim recomanat: 20 sol·licituds per mes.
- **Percentatge de sol·licituds ateses, dins del termini màxim establert de 72 hores**: Valor mínim recomanat: 90% de les sol·licituds ateses a 72 hores.
- **Percentatge de sol·licituds derivades a altres espais disponibles**. Valor mínim recomanat: 10% de les sol·licituds derivades.
- **Temps mitjà de resposta a les sol·licituds dus d'espais**. Valor mínim: 48 hores.

- **Sol·licituds d'informació d'ús d'espais rebuts:** sol·licituds per tipologia d'activitat, d'entitats, sistema d'entrada.
- **Satisfacció dels usuaris:** Realitzar enquestes de satisfacció periòdiques trimestrals als usuaris dels espais per mesurar-ne la satisfacció amb aspectes com la qualitat de les instal·lacions, la neteja i respecte a la informació facilitada en el servei. El valor mínim és una puntuació mitjana de satisfacció del 80% trimestralment.

Els KPIS o indicadors clau de rendiment són una eina fonamental per avaluar el progrés d'una organització i per identificar les àrees que necessiten millora. Per tant, és essencial que els informes dels KPIS siguin precisos i detallats per permetre als responsables de la presa de decisions prendre mesures adequades per millorar el rendiment.

Per assegurar que els informes dels KPIS siguin eficaços, és important que es realitzin amb una freqüència mínima trimestral. Tanmateix, també pot ser necessari informar d'altres indicadors amb més freqüència, com és el cas dels informes d'incidències que han de ser mensuals.

En els informes dels KPIS, s'han de detallar les incidències que han impedit complir els mínims establerts, i proposar millores per resoldre-les. És important que aquestes propostes de millora es gestionin amb els responsables del ICUB per garantir una millora efectiva.

Per garantir que els informes dels KPIS siguin clars i concisos, han de ser resumits en només 4 pàgines com a màxim, amb informació compactada i resumida acompanyada de gràfics, si és possible per assegurar que la informació sigui entenedora i utilitzable pels responsables de la presa de decisions.

ESPAI DE SEGUIMENT

Per a la coordinació i funcionament del projecte cal configurar un equip de gestió. Però més enllà del funcionament del dia a dia (que després es detallarà més a fons), s'establiran diversos espais de coordinació i de seguiment estratègic dels que formaran part diversos tècnics i responsables de les diferents direccions de l'ICUB.

La proposta, per tant, passaria per estructurar 3 espais diferenciats i amb objectius específicament definits:

- **Òrgan de seguiment estratègic i de definició del projecte** . Aquest seria un espai amb una periodicitat semestral per a planificar, des d'una perspectiva estratègica, el pla de treball per a tot l'any:
 - Es tractaria d'una trobada de 2h. amb una periodicitat semestral i integrat per:
 - Coordinador o referent de l'equip gestor de l'OCCU.
 - 3 Directius de l'ICUB i referent tècnic del projecte des de l'ICUB.
- **Comissió de seguiment del projecte**. Aquest seria un espai amb una periodicitat mensual per a portar el seguiment de les accions estratègiques plantejades i del pla de treball definit per a tot l'any:
 - Es tractaria d'una trobada d'1h. amb una periodicitat mensual i integrat per:
 - Coordinador o referent de l'equip gestor de l'OCCU.
 - 1 Directiu i tècnic de l'ICUB referents del projecte.
- **Espai de seguiment setmanal i/o espais per a la resolució d'incidències**. Aquest seria un espai amb una periodicitat setmanal per a resoldre les incidències que regularment poguessin anar sorgint, així com per a fer el seguiment més diari de l'activitat i dels serveis:
 - Trobada d'1h. amb una periodicitat setmanal i integrat per:
 - Coordinador i referent de la dinamització d'activitats de l'equip gestor de l'OCCU.
 - tècnic de l'ICUB referent del projecte.

ADSCRIPCIÓ DE MITJANS - L'EQUIP GESTOR

Per el correcte desenvolupament tan a nivell d'eficiència com d'eficàcia, es considera necessari disposar la següent adscripció de personal que es detallarà a continuació en aquest punt, "Adscripció De Mitjans - L'equip Gestor". El licitador es comprometrà a adscriure els mitjans personals indicats en "Adscripció De Mitjans - L'equip Gestor ", com a mínim, per la correcta execució del contracte segons es detalla tant en el present informe com en el ple tècnic.

El nombre de personal tècnic mínim ha de estar compostat per 10 professionals, com a mínim i tindran que disposar els següents perfils professionals, d'experiència professional per cada posició indicada a continuació:

Es detallarà la categoria i numero de hores per el personal mínim del servei:

- 1 posició de Direcció d'Oficina – Categoria Conveni Gerent/director – Jornada: Completa (1.695 hores/anuals).
- 3 posicions de Coordinació de Projectes i Mediació - *Categoria Director de Programa* -
 - Coordinador Projectes i Mediació 1- Informació - Jornada Completa (1.695 hores/anuals)
 - Coordinador Projectes i Mediació 2- Dinamització - Jornada Completa (1.695 hores/anuals)
 - Coordinador Projectes i Mediació 3- Administració i Tiqueting - Jornada Completa (1.695 hores/anuals)
- 1 posició, a mitja jornada, amb tasques de comunicació. - Categoria Director de Programa - Jornada: ½ jornada (847,5 h/anuals).
- 5 posicions del servei d'informació i tiqueting. - Categoria Informador - Total hores de les 5 Jornades: 7.661,4 h/anual.

Y Detall hores anuals informadors:

	Total Hores setmanals
Posició	
Informador/a 1	1.695 h/anuals
Informador/a 2	1.695 h/anuals
Informador/a 3	1.423,8 h/anuals
Informador/a 4	1.423,8 h/anuals
Informador/a 5	1.423,8 h/anuals

El Director d'Oficina:

- Requisits mínims:

1. Titulació Llicenciatura/Grau relacionada amb l'àmbit de les Humanitats o de la Gestió cultural.
2. Experiència mínima de 3 anys en l'àmbit de la gestió cultural.
3. Experiència en direcció d'equips de com a mínim 3 anys.
4. Ampli Coneixement del sector cultural a Barcelona.
5. Perfecte ús del català i castellà. Perfecte ús del català i castellà. Anglès, oral i escrit, mínim B1. Per acreditar el coneixement de la llengua d'Anglès, es podrà realitzar ja sigui a través de títols acreditatius establerts en el marc europeu, documents equivalents o a través de la realització de proves oportunes als candidats per part de les empreses adjudicatàries i la relativa declaració responsable de disposar el nivell requerit per cada posició.

Responsabilitats:

6. Planificació estratègica: definir la missió, visió i objectius, i desenvolupar un pla estratègic per a la seva implementació.
7. Desenvolupar projectes per assolir els objectius establerts.
8. Control de la gestió del personal: contractació, formació, supervisió i avaluació del personal.
9. Planificació i gestió financera: gestió del pressupost, elaboració de pressupostos i gestió de les despeses.
10. Direcció de programació i planificació d'activitats culturals.
11. Direcció de desenvolupament de col·laboracions.
12. Direcció de promoció i màrqueting.
13. Direcció de supervisió i manteniment de les instal·lacions.

A més, el/la director/a hauria de coordinar l'equip humà i concretar el plantejament estratègic, mantenir una bona comunicació amb els tècnics i directius de l'ICUB, delegar tasques a l'equip i donar suport als Coordinadors/es en el disseny del programa d'activitats i les eines i recursos disponibles. També seria responsable de la redacció i presentació d'informes diaris, mensuals i anuals, així com de manuals i operatives del servei. En tot moment s'hauria de garantir la igualtat de gènere i ser precís i eficient en la gestió de les tasques.

Coordinadors

Coordinador/a de Projectes i Mediació 1 (Coordinador/a de projectes i d'informació):

- Requisits mínims:

- Titulació Llicenciatura/Grau relacionada amb l'àmbit de la Comunicació. Experiència de 2 anys en gestió cultural.
- Experiència en gestió i disseny d'activitats.
- Experiència acreditada mínima de tres anys en tasques d'atenció al públic.
- Coneixement d'informàtica a nivell d'usuari dels programes Word, Excel i d'Internet.
- Coneixement del sector cultural a Barcelona.
- Perfecte ús del català i castellà. Anglès, oral i escrit, mínim B1. Per acreditar el coneixement de la llengua d'Anglès, es podrà realitzar ja sigui a través de títols acreditatius establerts en el marc europeu, documents equivalents o a través de la realització de proves oportunes

als candidats per part de les empreses adjudicatàries i la relativa declaració responsable de disposar el nivell requerit per cada posició

- Responsabilitats Mínimes:

- Recollir i mantenir actualitzada la informació sobre els recursos culturals disponibles a Barcelona.
- Estructurar i actualitzar la base de dades amb informació sobre els recursos culturals, esdeveniments i activitats a Barcelona per informar els usuaris i entitats interessades.
- Orientar i donar suport durant els tràmits i sol·licituds de beques i subvencions, resoldre dubtes de major complexitat i donar suport en els tràmits administratius.
- Resoldre i gestionar les incidències pròpies de l'activitat diària del servei i donar resposta als possibles conflictes que es puguin derivar sobre el terreny.
- Donar resposta a la ciutadania o reassignar les consultes, queixes i suggeriments.
- Gestionar l'aplicació web i les cites prèvies a la ciutadania i al teixit cultural en diverses matèries.
- Coordinar i gestionar els sistemes d'informació de l'oficina per assegurar que estiguin actualitzats i accessibles per a l'equip.
- Gestionar i coordinar l'equip de treball per assegurar que es compleixin els objectius i les tasques. Tasca repartida entre Coordinadors
- Coordinar i gestionar les eines informàtiques utilitzades per l'equip.
- Proporcionar informació i orientació especialitzada de major complexitat als usuaris i entitats interessades al sector cultural de Barcelona.
- Coordinar la gestió i el disseny activitats en col·laboració amb coordinadors de l'oficina.
- Col·laborar amb altres professionals per crear i difondre informació sobre les activitats culturals a través dels canals de comunicació de l'oficina.
- Establir un sistema de control de qualitat i mecanismes per a la retroalimentació dels usuaris per avaluar la qualitat del servei d'informació i orientació i altres.
- Col·laborar amb els altres coordinadors en el desenvolupament de les seues funcions i objectius necessaris.
- Cercar col·laboració amb altres entitats públiques amb objectius similars o relacionats per desenvolupar sinergies positives i col·laboracions o completar-se conjuntament.

Coordinador/a de projectes i Mediació 2 (Coordinador/a de projectes i del servei de dinamització i usos dels espais):

- Requisits mínims:

- Titulació Llicenciatura/Grau relacionada amb l'àmbit de les CC. Socials, Humanitats i Gestió cultural.
- Coneixement del sector cultural a Barcelona. Experiència Mínima de 3 anys en el sector cultural.
- Perfecte ús del català i castellà. Anglès, oral i escrit, mínim B1. Per acreditar el coneixement de la llengua d'Anglès, es podrà realitzar ja sigui a través de títols acreditatius establerts en el marc europeu, documents equivalents o a través de la realització de proves oportunes als candidats per part de les empreses adjudicatàries i la relativa declaració responsable de disposar el nivell requerit per cada posició.

- Responsabilitats mínimes:

- Recopilar i mantenir actualitzada la informació sobre els recursos culturals general i d'espais disponibles a Barcelona. Crear i mantenir una base de dades actualitzada amb informació sobre els recursos culturals, esdeveniments, activitats i espais a Barcelona per utilitzar-la per informar els usuaris i entitats interessades.
- S'encarrega de proveir informació dels espais disponibles i del seu funcionament, tant per al projecte de l'OCCU, com per a la resta d'activitats organitzades per les direccions de l'ICUB.
- Coordinar i gestionar els sistemes d'informació de l'oficina relacionats amb la dinamització d'espais per assegurar que estiguin actualitzats i accessibles per a l'equip.
- Gestionar i coordinar l'equip de treball per assegurar que es compleixin els objectius i tasques relatives a la recopilació d'informació sobre els espais culturals a Barcelona. Aquesta funció es repartirà entre el conjunt de coordinadors.
- Programació de projectes, activitats formatives, informatives o altres segons les necessitats i en col·laboració amb altres coordinadors.
- Coordinar i gestionar les eines informàtiques utilitzades per l'equip per assegurar que estiguin disponibles i en funcionament, especialment les relacionades amb la dinamització d'espais.
- Disseny i coordinació del programa d'assessoraments i d'acompanyaments.
- Seguiment dels projectes identificats com a més estratègics o que requereixen d'una major dedicació.
- Coordinar la gestió i el disseny d'activitats en col·laboració amb altres Coordinadors, especialment aquelles relacionades amb la dinamització d'espais culturals.
- Col·laborar amb altres professionals per crear i difondre contingut informatiu de les activitats culturals i d'espais a través dels canals de comunicació de l'oficina.
- Establir mecanismes per a la retroalimentació dels usuaris per avaluar la qualitat del servei d'informació i orientació sobre espais.
- Porta a terme les relacions habituals i de derivació amb els altres agents de suport cultural de la ciutat, segons els plantejaments estratègics definits per la direcció. Cercar col·laboració amb altres entitats públiques amb objectius similars o relacionats per desenvolupar sinergies positives i col·laboracions o completar-se conjuntament.
- Tasques de desenvolupament de dinamització al Pati del Palau de la Virreina.
- Fa el disseny i programació de les activitats formatives en col·laboració amb la direcció i resta de col·laboradors.
- Gestionar i coordinar l'equip de treball per assegurar que es compleixin els objectius i les tasques. Tasca repartida entre Coordinadors
- Gestionar l'aplicació web i les cites prèvies a la ciutadania i al teixit cultural en diverses matèries.
- Orientar i donar suport durant els tràmits i sol·licituds de beques i subvencions, resoldre dubtes de major complexitat i donar suport en els tràmits administratius.

Coordinador/a de projectes i Mediació 3 (Coordinador/a de projectes i del servei de tiqueting):

- Requisits mínims:
 - Titulació Llicenciatura/Grau relacionada amb l'àmbit de la Comunicació o de la Gestió cultural.
 - Experiència mínima de 2 anys en estructuració i gestió de bases de dades i sistemes d'informació.
 - Experiència acreditada mínima de tres anys en tasques d'atenció al públic.
 - Coneixement d'informàtica a nivell d'usuari dels programes Word, Excel i d'Internet.
 - Coneixement del sector cultural a Barcelona.
 - Perfecte ús del català i castellà. Anglès, oral i escrit, mínim B1. Per acreditar el coneixement de la llengua d'Anglès, es podrà realitzar ja sigui a través de títols acreditatius establerts en el marc europeu, documents equivalents o a

través de la realització de proves oportunes als candidats per part de les empreses adjudicatàries i la relativa declaració responsable de disposar el nivell requerit per cada posició.

- Experiència acreditada d'un mínim de tres anys, en el funcionament portals tiqueting.
- Experiència acreditada mínima de 3 anys en serveis de gestió de públics i sistemes de venda d'entrades i activitats d'àmbit d'espectacles culturals que siguin vigents:

- Coneixement i ús del sistema Euromus
- Coneixement i ús del sistema Koobin
- Coneixement i ús del sistema 4Tickets
- Coneixement i ús del sistema Onebox
- Coneixement i ús del sistema Secutix
- Coneixement i ús del sistema Patrón Base

- Responsabilitats mínimes:

- Coordinar els sistemes de venda d'entrades i activitats, així com les bases de dades relacionades amb el tiqueting i la venda d'entrades. Coordinació de l'equip encarregat de la recopilació de dades i informació sobre els diferents sistemes de tiqueting disponibles a Barcelona.
- Coordinar i implementar plans de venda d'entrades, així com polítiques de preus, promocions i descomptes per a diferents públics segons les directrius establertes.
- Coordinar i supervisar els processos de venda d'entrades i la gestió del públic en relació a esdeveniments i activitats culturals, treballant amb altres departaments de l'oficina per garantir l'èxit dels esdeveniments.
- Establir protocols i procediments per a la gestió dels sistemes de venda d'entrades i l'atenció al públic, incloent el seguiment i la resolució de problemes tècnics en el sistema.
- Proporcionar suport i orientació als usuaris i als clients en relació a la venda d'entrades i les activitats culturals, atenent-los personalment o per telèfon i correu electrònic.
- Coordinar la gestió del servei d'atenció al client, garantint una resposta adequada a les consultes i queixes dels clients, en col·laboració amb el personal encarregat del servei.
- Desenvolupar i implementar estratègies de promoció i publicitat per als diferents esdeveniments i activitats culturals, en col·laboració amb altres professionals de l'oficina.
- Gestionar i coordinar l'equip de treball per assegurar que es compleixin els objectius i les tasques relatives al servei de tiqueting.
- Establir mecanismes per avaluar la qualitat del servei de tiqueting, així com per recopilar informació i suggeriments dels usuaris per millorar-lo.
- Establir relacions amb altres empreses i organitzacions del sector per a la venda d'entrades i altres activitats culturals, així com per a la col·laboració en projectes conjunts segons les directrius establertes.
- Gestionar i coordinar l'equip de treball per assegurar que es compleixin els objectius i les tasques. Tasca repartida entre Coordinadors
- Gestionar l'aplicació web i les cites prèvies a la ciutadania i al teixit cultural en diverses matèries.
- Orientar i donar suport durant els tràmits i sol·licituds de tiqueting per resoldre dubtes de major complexitat.

*Els Coordinadors podran compartir les tasques que es considerin per el repartiment de volum de feina com garantir l'eficàcia i eficiència del servei segons les directrius del Director i el establert per els responsables de l'ICUB.

Hores de Reforç - Coordinador de Projectes i Mediació/Categoria Coordinador de Programa :
S'ha fet la inclusió de 329 hores extraordinàries per cobrir pics de feina. Aquest augment està planificat per cobrir la necessitat d'hores addicionals per fer front als pics de feina que es produeixen anualment.

L'increment consistirà en 329 hores addicionals, calculades al preu per hora del Coordinador de Projectes i Mediació/Categoria Coordinador de Programa, indicat en el punt 1 de "Despeses de Personal - Adscripció De Mitjans - L'equip Gestor – Servei mínims". Aquest augment s'aplicarà exclusivament per cobrir els pics de feina esmentats anteriorment. Les hores seran utilitzades en períodes específics indicats a continuació:

- 220 hores pel període del 1 d'abril al 31 de juliol.
- 50 hores per setembre
- 59 hores pel període del 1 de desembre al 6 de gener

Comunicació:

- Requisits mínims:
 - Llicenciatura/Grau en l'àmbit de la Comunicació, Periodisme o similar.
 - 2 anys d'experiència en comunicació i preferiblement el sector cultural.
 - Perfecte ús del català i castellà. Anglès, oral i escrit, mínim B1. Per acreditar el coneixement de la llengua d'Anglès, es podrà realitzar ja sigui a través de títols acreditatius establerts en el marc europeu, documents equivalents o a través de la realització de proves oportunes als candidats per part de les empreses adjudicatàries i la relativa declaració responsable de disposar el nivell requerit per cada posició

Funcions: Realitzar i gestionar els projectes de comunicació de la nova OCCU. Elaboració de memòries de Comunicació i relacions amb l'equip de Comunicació de l'ICUB amb alt grau d'autonomia: Posicionar l'OCCU a les xarxes i a d'altres canals especialitzats en cultura.

- Comunica i difondre el coneixement que es genera.
- Suport al Departament de Comunicació ICUB:
- Pujada a BAC d'aquelles persones que han fet arribar les seves dades per tal que les afegim a la BB.DD. de BAC per a enviament dels diferents butlletins electrònics de l'ICUB (programes culturals, museus i d'altres).
- Gestió dels concursos que es realitzen al web BCN Cultura: inclou redacció textos, publicació al Drupal, contacte amb els guanyadors, contacte amb els diferents promotors que organitzen els concursos.
- Edició de la informació d'activitats ICUB per als continguts web: Activitats Museus per a l'Estiu, Activitats Museus per la Mercè, etc.
- Gestió de les bústies de correu relacionades amb el Dep. de Comunicació de l'ICUB.
- Recepció de les fitxes de sol·licitud d'informació dels ciutadans i alta a l'aplicació del mailing de l'ICUB.
- Recollida i tractament de les fitxes d'informació de les activitats dels equipaments i museus que participen a la guia de la Mercè, de Nadal i d'Estiu.
- Elaboració dels continguts de comunicació Last Minute (web i cartells), etc.
- Gestió de la part gràfica (programes de mà, fulletons) Era pre-covid.
- Elaboració de fitxes tècniques de les diferents obres
- Responsable de la supervisió i filtre de comentaris publicats al web de Barcelona Cultura.
- Actualització permanent dels canals d'informació de l'oferta Last Minute a Tiquet Rambles.

Informadors/es (Informació i Tiqueting-venda d'entrades):

- Requisits:
 - Estudis mínims d'ESO.
 - Experiència de 2 anys en el sector cultural.
 - Perfecte ús del català i castellà. Preferiblement, amb Anglès, oral i escrit.
 - Experiència acreditada mínima de tres anys en tasques d'atenció al públic.
 - Coneixement d'informàtica a nivell d'usuari dels programes Word, Excel i d'Internet.
 - Experiència acreditada del personal assignat mínima de 3 anys en serveis de gestió de públics i sistemes de venda d'entrades i activitats d'àmbit d'espectacles culturals que siguin vigents (Per exemple: Euromus, Koobin, OneBox, 4tickets, Secutix, Patron Base, etc.).
 - Experiència en elaboració d'indicadors i de treball amb dades.
- Funcions: Realitzar activitats de divulgació, informació sociocultural i primera atenció als usuaris de la nova OCCU:
 - Cobreixen la totalitat d'obertura de l'espai i del seu funcionament.
 - S'intentarà que hi hagi dues persones sempre com a mínim.
 - Atenció de la centraleta telefònica de l'ICUB i d'informació cultural en general.
 - Informació general i atenció personalitzada referent als serveis i als equipaments culturals gestionats per l'Institut de Cultura de Barcelona, dels Centres concertats i de l'oferta i dels equipaments culturals de la ciutat en general.
 - Atenció i gestió de la formalització de les inscripcions relacionades amb activitats de l'ICUB: concursos de BCN Cultura, visites col·lectives, activitats programes ICUB, activitats i tallers dels Centres Cívics de Barcelona i d'altres de la ciutat en els quals l'ICUB col·labori o consideri d'interès.
 - Gestió de les bústies infoicub@bcn.cat i reservesicub@bcn.cat
 - Informació sobre subvencions, ajuts, beques, premis, i altres orientació en l'àmbit de la cultura.
 - Acol·lida d'entitats.
 - 1 de les persones informadores tindrà l'encàrrec de fer les funcions de suport per a l'organització de les necessitats tècniques i de programació dels espais que formarien part del projecte. Aquesta tasca podrà tenir, segons els mesos, fins a una dedicació de mitja jornada.
 - Caldrà que rebin formació continuada i tinguin un gran coneixement de l'ecosistema cultural de la ciutat i de les seves dinàmiques.
 - Suport en l'Inventari del Magatzem al/la Coordinador/a 3 quan calgui.
 - Atenció personalitzada en els punts d'informació que s'instal·lin per esdeveniments puntuals (Sant Jordi, Mercè, B-Travel, International Community Day, salons culturals, etc.).
 - Informació, atenció personalitzada, venda anticipada, reserva i venda "Last Minute", segons sigui el cas, d'entrades a Tiquet Rambles i en d'altres punts que s'instal·lin per esdeveniments puntuals, dels espectacles, activitats culturals i exposicions següents:
 - Festival Grec.
 - Altres espectacles i/o activitats culturals d'iniciativa pública, consorciada o privada, d'interès per l'Institut de Cultura de Barcelona, mitjançant els sistemes de venda i els acords que acordi l'ICUB amb

- tercers.
- Exposicions i activitats realitzades a la Virreina, als museus gestionats per l'Institut de Cultura de Barcelona i a d'altres museus i equipaments culturals que es considerin d'interès per l'ICUB.
- Espectacles i activitats pròpies de l'ICUB.
- Tasques específiques **Festival GREC**:
 - Atenció presencial, telefònica i via email al client.
 - Gestió de Reserves de Grups (particulars i diferents col·lectius).
 - Gestió de sol·licituds de factures.
 - Gestió de reemborsaments per cancel·lació.
 - Elaboració de diferents informes de vendes.
 - Gestió d'incidències varies.
 - Muntatge taquilles teatre Grec.
 -
- Venda d'entrades Festival GREC als recintes i/o espais, el mateix dia de l'acte de l'espectacle, a les taquilles ubicades als següents espais:
 - Teatre Grec de Montjuïc.
 - Altres taquilles o altres espais que s'habilitin durant el Festival Grec.
- Gestió dels descomptes de venda d'entrades establerts per al Festival Grec de Barcelona i d'altres que es puguin incloure.
- Informació, atenció personalitzada i venda de Publicacions Municipals, merchandising i altres productes culturals de l'ICUB o que siguin d'interès per l'ICUB.
- Recollida i preparació de la informació que es requereix per posar a la venda les entrades (companyies, dies d'actuació, aforaments, preus, etc.).
- Seguiment dels processos mecanitzats actuals i els que s'instal·lin per tal d'ajustar les diferents campanyes al calendari.
- Organització, gestió i control de la venda anticipada al públic i Last Minute, dels diversos operadors que s'instal·lin a Tiquet Rambles així com de les activitats pròpies de l'ICUB, del Festival Grec i del carnet BCNcultural i d'altres activitats o productes culturals que siguin d'interès per l'ICUB, a Tiquet Rambles i altres punts de venda que s'instal·lin puntualment.
- Recaptació dels ingressos, quadre de caixa, liquidació i ingrés als comptes bancaris que s'indiquin i la conciliació i seguiment dels mateixos. Ja sigui enefectiu, targeta de crèdit i/o dèbit.
- Custòdia dels fons metàl·lics recaptats i la responsabilitat pel menyscapte de diners.
- Elaboració d'estadístiques i informes de venda i activitat. Elaboració d'indicadors de l'activitat qualitatiu i quantitatiu estadístics i de seguiment de l'oficina Tiquet Rambles i dels altres punts d'informació/venda que s'instal·lin puntualment.
- Gestió de la informació mitjançant els següents canals: telèfon, correu postal, correu electrònic, aplicacions informàtiques Municipals de gestió de la informació.
- Captació i recepció de material informatiu sobre activitats culturals i manteniment dels expositors al públic, així com qualsevol altre classe de documentació. Es vehicularà la documentació oficial a la Secretaria de l'Institut pel corresponent registre.
- Elaboració d'un informe setmanal d'incidències del servei.
- Suport en la gestió dels **IRIS** (Consultes, queixes i suggeriments) al/la

Coordinador/a; donar resposta a la ciutadania o reassignar-les al departament responsable.

Personal de Reforç Mínim - Categoria d'informadors- Personal de Reforç :

En determinats períodes del any serà necessari disposar de personal addicional de reforç. Per als següents pic de feina, serà necessari disposar de més personal per els següents períodes i indica el personal mínim extra a contractar per cobrir la demanda prevista:

- 1500 hores per el període 1 d'Abril a 31 de Juliol.
 - El personal de reforç mínim addicional als 5 informadors previstos com a plantilla mínima serà de 2 persones a temps complet durant el període indicat, a més de la plantilla base mínima (5 Personal mínim + 2 Personal de Reforç = 7 Informadors).
- 500 hores per setembre
 - El personal de reforç mínim addicional als 5 informadors previstos com a plantilla mínima serà de 3 persones a temps complet durant el període indicat, a més de la plantilla base mínima (5 Personal mínim + 2 Personal de Reforç = 7 Informadors).
- 700 hores per el període del 1 de Desembre fins al 6 de Gener
.El personal de reforç mínim addicional als 5 informadors previstos com a plantilla mínima serà de 2 persones a temps complet durant el període indicat, a més de la plantilla base mínima (5 Personal mínim + 2 Personal de Reforç = 7 Informadors).

L'entitat licitadora haurà de declarar responsablement el compliment d'aquests requisits lingüístics per cada posició en la contractació i en cas de resultar adjudicatària haurà de presentar, en els primers 10 dies posteriors a la formalització del contracte, els documents acreditatius corresponents (títols, documents equivalents, realització de proves i resultats), així com els que acrediten la seva contractació laboral i incorporació en el servei.

L'oferta de l'empresa licitadora esdevindrà obligació essencial i el seu incompliment suposarà la imposició d'una penalitat de 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins un màxim del 10 %, podent esdevenir causa d'extinció contractual

DESPESES DE PERSONAL: SERVEI MINIM I PERSONAL I HORES EXTRAORDINÀRIES DE REFORÇ

1 Despeses de Personal - Adscripció De Mitjans - L'equip Gestor – Servei mínims

Els costos del personal necessari per desenvolupar el servei, especificat en "Adscripció De Mitjans - L'equip Gestor" s'ha calculat amb els preus unitaris dels costos laborals per categoria, segons conveni del lleure per 2023:

- Preu hora d'informadors/es: 10.08 euros/h + 34% SS= 13.51€/h
- Preu hora comunicació : 13.98 euros/h + 34% SS= 18.74€/h
- Preu hora director de programa /coordinació : 13.98 euros/h + 34% SS= 18.74€/h
- Preu hora director: 15.46 euros/h + 34% SS= 20.71€/h

2 Personal i Hores Extraordinàries De Reforç

A continuació es detallen les previsions de personal de reforç i les hores extraordinàries, així com els detalls corresponents a cadascuna d'elles. Les categories laboral a on s'ha previst es a la categoria Informadors amb personal de reforç temporal per les puntes de feina i amb hores extres per els "directors de programa /coordinació de projectes" por cobrir pics de feina.

Categoria d'informadors - Personal de Reforç :

En referència a la partida de costos de personal de la categoria d'informadors, s'ha decidit augmentar la seva quantitat prevista a la partides per a les cinc posicions d'informadors indicades. Aquest increment s'ha planificat per cobrir la necessitat de contractar personal addicional per a cobrir els pics de feina que es produeixen cada any. L'increment consistirà en 2500 hores addicionals per cada període del servei a la partida prevista per a la categoria d'informadors, calculades a preu per hora d'infor mador segons l'especificat en el punt 1 "Despeses de Personal - Adscripció De Mitjans - L'equip Gestor – Servei mínims". Aquest augment s'aplicarà exclusivament per cobrir els pics de feina esmentats anteriorment amb personal de reforç de l'esmentada categoria. El períodes on es faran servir les hores dotades amb la contractació de personal de l'esmentada categoria serà:

- 1500 hores per el període 1 d'Abril a 31 de Juliol.
- 500 hores per setembre
- 700 hores per el període del 1 de Desembre fins al 6 de Gener.

Coordinador/a de Projectes i Mediació/ Categoria Coordinador de Programa - Hores extraordinàries pressupostades

En relació a la partida de costos de personal per als Coordinadors de Projecte, hem decidit augmentar la quantitat prevista en el pressupost en 3 Coordinadors de Projecte i Mediació/Categoria Coordinador de Programa, amb la inclusió de 329 hores extraordinàries dins de la mateixa partida. Aquest augment està planificat per cobrir la necessitat d'hores addicionals per fer front als pics de feina que es produeixen anualment.

L'increment consistirà en 329 hores addicionals, calculades al preu per hora del Coordinador de Projectes i Mediació/Categoria Coordinador de Programa, indicat en el punt 1 "Despeses de Personal - Adscripció De Mitjans - L'equip Gestor – Servei mínims". Aquest augment s'aplicarà exclusivament per cobrir els pics de feina esmentats anteriorment. Les hores seran utilitzades en períodes específics indicats a continuació:

- 220 hores pel període del 1 d'abril al 31 de juliol.
- 50 hores per setembre
- 59 hores pel període del 1 de desembre al 6 de gener

Aquestes hores seran utilitzades per cobrir les necessitats addicionals que puguin sorgir anualment, com ara serveis addicionals d'Informació i Taquilles (Mercè, Grec o altres similars), altres serveis no previstos aquí que puguin sorgir fruit dels programes o activitats que estableixi l'ICUB o altres organismes o serveis de Regidoria i Producció, que per les seves característiques necessitin fer servir hores extraordinàries per cobrir les necessitats adequades.

El preus salarials calculats dels períodes posteriors al contracte inicial s'han realitzat tenint en compte els increments salarials previstos per conveni.

SUBSTITUCIÓ DEL PERSONAL

En cas d'absència temporal del personal contractat i/o incapacitat temporal, o vacances l'empresa es compromet a proporcionar una substitució de manera immediata i eficient, amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei i evitar qualsevol interrupció o demora. L'empresa es compromet a disposar d'un pla de contingència per cobrir les absències de personal de manera oportuna i eficaç, el que permetrà

mantenir la qualitat del servei contractat en tot moment. El termini màxim en el que el licitador es comprometrà a substituir el personal serà:

- Director: 72 hores.
- Coordinadors de Projecte: 48 hores
- Comunicació: 48 hores
- Informadors : 24hores

En relació a aquest punt, també serà aplicable al personal de reforç establert en el punt Despeses de Personal i com indicat en el servei. Sempre es garantirà els serveis mínims establerts en el punt "Adscripció De Mitjans - L'equip Gestor" així com el personal de reforç mínim establert per cobrir en els pics de feina, que també tindrà que disposar de substitució en cas d'absència o malaltia.

DISTRIBUCIÓ SETMANAL DELS EFECTIUS

HORARISCAP D'OFICINA+ COORDINADORS/ES-MEDIADORS/ESSUPORT COMUNICACIÓ			
PERFIL	HORARI	LLOC DE TREBALL	JORNADA SETMANAL
Director Oficina	A distribuir per l'empresa per donar la millor cobertura al servei		1.695 h/annuals
Coordinador/a-Mediador/a (Projectes Informació)	Preferentment matins de dilluns a divendres de 10 a 15 hores	Atenció al Públic 1	1.695 h/annuals
	La resta tardes (flexibilitat en funció necessitats del servei)	Back Office 2o assess.	
Coordinador/a-Mediador/a (Projectes Dinamització i usos espais)	A distribuir per l'empresa per donar la millar cobertura al servei.		1.695 h/annuals

Coordinador/a-Mediador/a (Projectes i Taquilles)	Preferentment matins de dilluns a divendres de 10 a 16,00 hores. La resta d'hores a distribuir per l'empresa, sempre i quan hi hagi obligatòriament 1 hora a les tardes per coincidir informadors/es i fer traspàs	Back Office 1	1.695 h/anuals
Suport Comunicació	De dilluns a divendres de 10 a 14 hores	Back Office 2	847,5 h/anuals

PROPOSTA HORARIS INFORMADOR/A							
Horari	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge
De 10.30 a 11.00	Informador/a 1 Atenció al Públic 2	Informador/a 1 Atenció al Públic 2	Informador/a 1 Atenció al Públic 2	Informador/a 1 Atenció al Públic 2	Informador/a 3 Atenció al Públic 2		
De 11.00 a 10.30						Informador/a 3	Informador/a 3
De 11.30 a 12.00						Atenció Públic 1	Atenció Públic 1
De 12.00 a 12.30							
De 12.30 a 13.00						Informador/a 4	Informador/a 4
De 13.00 a 13.30						Atenció Públic 2	Atenció Públic 2
De 13.30 a 14.00							
De 14.00 a 14.30						Informador/a 5	Informador/a 5
De 14.30 a 15.00						Atenció Públic 3	Atenció Públic 3
De 15.00 a 15.30	Informador/a 1 Atenció al Públic 2	Informador/a 1 Atenció al Públic 2	Informador/a 1 Atenció al Públic 2	Informador/a 1 Atenció al Públic 2	Informador/a 3 Atenció al Públic 2	Informador/a 3	Informador/a 3
De 15.30 a 16.00						Atenció Públic 1	Atenció Públic 1
De 16.00 a 16.30							
De 16.30 a 17.00				Informador		Informador	Informador

De 17.00 a 17.30	Informad or/a 2	Informad or/a 2	Informad or/a 2	or/a 2	Informad or/a 4	or/a 4	or/a 4
De 17.30 a 18.00	Atenció al Públic 3	Atenció al Públic 3	Atenció al Públic 3	Atenció al Públic 3	Atenció al Públic 3	Atenció Públic 2	Atenció Públic 2
De 18.00 a 18.30							
De 18.30 a 19.00	Informad or/a 5	Informad or/a 5	Informad or/a 3	Informad or/a 4	Informad or/a 5	Informad or/a 5	Informad or/a 5
De 19.00 a 19.45	Atenció Públic 1	Atenció Públic 1	Atenció Públic 1	Atenció Públic 1	Atenció Públic 1	Atenció Públic 3	Atenció Públic 3

*El personal amb coneixements lingüístics i dels contextos culturals diversos cobrirà les necessitats del servei durant tota la seva activitat. La jornada dels treballadors/res serà la adient en cada cas per tal de poder garantir un servei continu i suficient per cobrir la demanda del servei durant totes les hores d'activitat dels serveis. Serà necessari especificar estructurada i clarament com es desenvoluparia la cobertura del servei per els treballadors establerts en aquest punt.

	Total Hores setmanals
Informador/a 1	1.695 h/anuals
Informador/a 2	1.695 h/anuals
Informador/a 3	1.423,8 h/anuals
Informador/a 4	1.423,8 h/anuals
Informador/a 5	1.423,8 h/anuals

*S'ha procurat facilitar un horari en que cada informadors/es tingui com a mínim 2 dies de descans.

PROGRAMACIÓ D'ACTIVITATS FORMATIVES

Per tal de poder amb personal capacitat per realitzar les formacions i activitats relatives per part d'especialistes externs, es constituirà una borsa d'hores per a la seva contractació:

Any	Hores de Programes d'Activitats Formatives	Pressupost borsa hores
2023	185	22.200 €
2024	275	33.000 €
2025	275	33.000 €
2026	275	33.000 €

- Preu d'hora màxim per la contractació formació/activitats: 120 euros/h. Aquest preu esta subjecte a la baixa.

Perfil dels Formadors/ Personal Extern per Conduir les Activitats:

Com a mínim, el perfil per exercir les funcions serà de:

- Titulació Llicenciatura/Grau o similar relacionada amb l'àmbit en el qual imparteixen la formació o el orientació o més de 20 anys d'experiència específica en l'àmbit establert de forma subsidiària i justificada per la seva contractació.
- Experiència mínima de 10 anys en l'àmbit específic en el qual realitzen tasques d'orientació o formació.
- Experiència en asserenament o formació, segons el tipus d'activitat específica a realitzar, mínima de 3 anys.
- Ampli coneixement del sector cultural i/o el àmbit específic de l'acció a desenvolupar, preferiblement, a Barcelona.
- Perfecte ús del català i castellà. Preferiblement, amb Anglès, nivell mínim B2, per les accions, tasques o orientació que requereixin d'aquest idioma per desenvolupar l'acció requerida en cada cas.
- Es podrà flexibilitzar el perfil de forma justificada i informada al tècnic o director responsable del ICUB i rebre el vist i plau per cobrir una necessitat excepcional.

Despeses de Suport per a les Activitats de l'OCCU

Per al desenvolupament dels diferents serveis caldrà tenir en compte altres despeses vinculades a aspectes de producció i suport tècnic de les activitats. Així com de comunicació i d'altres despeses no previstes. Les Eines i Serveis detallats a continuació tenen que ser capaços de donar un servei de qualitat i continu de forma estable .

A continuació es desglossen els diferents conceptes i una estimació de > màxim que suposaria cadascun d'aquests conceptes.

Comunicació: Tot i que una part de comunicació de les activitats que es desenvolupin des de l'OCCU es portaran a terme des de la Direcció de Comunicació de l'ICUB, s'ha previst una despesa per al reforç de suport de comunicació d'alguna d'aquestes activitats, així com una possible posada en marxa de noves eines de difusió i comunicació (com ara xarxes socials, algun element específic, etc.). La comunicació té que tenir una activitat diària que permeti informar del principals esdeveniments de forma actualitzada. El preu hora brut màxim de 14€/hora per el personal responsable de les tasques. Aquest preu està subjecte a oferta a la baixa. Càlculs realitzats tenint en compte el conveni de producció audiovisual.

Desenvolupament d'eines informàtiques: Per tal de portar a terme accions com ara la planificació d'espais o d'altres qüestions tècniques de millora de la gestió i funcionament, s'ha previst una despesa per a petits desenvolupaments. Donat que el gruix de la despesa, si fos necessària una nova eina o aplicatiu, seria de l'ICUB com a titular i propietari del servei i de les eines per al seu desenvolupament. Les eines tindran les condicions necessàries per garantir un bon servei i amb un desenvolupament robust que les faci eficaces i no perdin la informació emmagatzemada entre d'altres. El preu hora brut màxim de 18€/hora per el personal responsable de les tasques. Aquest preu està subjecte a oferta a la baixa. Càlculs realitzats tenint en compte el conveni de producció audiovisual.

Serveis Tècnics de So i Llums: Per tal de desenvolupar les activitats públiques o bé per a la realització de trobades o reunions a determinats espais de la Virreina, com ara: l'Espai 4 o la Virreina Lab o el Pati de la Virreina, caldrà disposar d'un servei tècnic de llum i so per tal de contactar els especialistes en l'àmbit de so, llum i audiovisual. S'ha previst una partida a partir del nombre d'hores màxim que s'han calculat (750 hores) per a tot l'any. El preu hora brut màxim de 18€/hora per cap de so, 14€/hora Ajudant de so i de 12€/hora per l'auxiliar de so. Aquest preu està subjecte a oferta a la baixa. El preu hora brut màxim de 16€/hora per cap de d'Electricistes, 14€/hora Electricistes i de 11€/hora per ajudant d'Electricista. Aquest preu està subjecte a oferta a la baixa. Càlculs realitzats tenint en compte el conveni de producció audiovisual.

Servei Streaming, Zoom i altres sistemes virtuals: Algunes de les activitats que es programin es dissenyaran amb un format híbrid per tal de ser emeses per videoconferència. Per aquest motiu s'ha previst una despesa corresponent a la producció, emissió, edició i enregistrament d'algunes d'aquests sessions. En total s'ha previst entre 20-25 activitats que poguessin ser realitzades en aquest format. El tindrà la qualitat necessària per poder disposar d'una alta qualitat d'imatge, só i fluïdesa de connexió per garantir una bona qualitat. El preu hora brut màxim de 14€/hora per el personal responsable de les tasques. Aquest preu està subjecte a oferta a la baixa. Càlculs realitzats tenint en compte el conveni de producció audiovisual.

Material fungible i d'oficina: S'ha previst una partida de despesa per a aquell material d'oficina i d'altres elements necessaris per a la realització de les activitats de caràcter fungible. Tot i que la major part del gran manteniment de les instal·lacions i equipaments, anirà a càrrec del servei de manteniment que ja té contractat l'ICUB per a l'edifici del Palau de la Virreina. Aquest preu no està subjecte a oferta a la baixa.

Suport Producció d'Activitats: En algunes de les activitats caldrà contractar algun servei no previst inicialment per tal de desenvolupar-les de forma adequada. A tall d'exemple, servei d'acollida d'infants per a facilitar la conciliació familiar, o bé, serveis d'adaptació mitjançant llengua de signes o subtitulació de les activitats, o bé algun altre tipus de reforç. També es podran incloure en aquest apartat despeses relacionades amb la dinamització de l'espai del Pati de l'edifici i d'entrada al mateix. El preu hora brut màxim de 15€/hora per el personal responsable de les tasques. Aquest preu està subjecte a oferta a la baixa. Càlculs realitzats tenint en compte el conveni del conveni del lleure.

Es detallen els imports establerts per període:

DESPESES DE SUPPORT PER A LES ACTIVITATS DE L'OCCU	2023	2024
Comunicació	5.000,00 €	7.000,00 €
Desenvolupament eines informàtiques	5.000,00 €	7.000,00 €
Serveis Tècnics So i Llums	15.000,00 €	18.000,00 €
Streaming	15.000,00 €	15.000,00 €
Material Fungible	2.500,00 €	2.500,00 €
Suport Producció	7.000,00 €	8.000,00 €
SUBTOTAL ALTRES DESPESES	49.500,00 €	57.500,00 €

HORARIS D'ATENCIÓ I FUNCIONAMENT DE L'OCCU

Els horaris de funcionament de l'Espai Virreina:

- Espai d'informació: Dll – Dv de 10:30h a 20:30 h i Dss i Dm de 11h a 19:30h
- Espai de tiqueting: Dll – Dv de 15h a 19:30 h i Dss i Dm de 15h a 19:30h
- Espai per al desenvolupament d'activitats: En funció de l'activitat, però preferentment Dll- Dj de 17 a 20:30 h, Dv i Dss de 10h a 20:30 h