



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC DEL MUSEU ETNOLÒGIC I DE CULTURES DEL MÓN PEL PERÍODE 2024-2026

- 1. Introducció**
- 2. Objecte del contracte i descripció del servei**
- 3. Període, lloc i horaris de prestació del servei**
- 4. Obligacions de l'empresa adjudicatària**
- 5. Obligacions de l'Institut Municipal de Cultura**
- 6. Adscripció de mitjans al servei**
 - 6.1. Mitjans personals
 - 6.2. Mitjans materials
- 7. Funcions de les diferents posicions**
- 8. Formació i qualificació de les persones adscrites al servei**
- 9. Estimació d'hores de servei i facturació**

1. INTRODUCCIÓ

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

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

2. OBJECTE DEL CONTRACTE I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

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

Aquest plec defineix les funcions a realitzar i el número de posicions a cobrir per part de l'empresa adjudicatària segons el dispositiu definit al punt 6.1. d'aquest document.

El servei a contractar inclou les funcions següents:



Museu Etnològic de Barcelona

Pg. de Santa Madrona, 16-22
Parc de Montjuïc - 08038 Barcelona
Telèfon 932 563 484 - 934 246 807
Fax 934 237 364
museuetnologic@bcn.cat
museuetnologic.barcelona.cat

2.1. Recepció, informació i atenció a les persones visitants

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

2.2 Venda d'entrades, publicacions i articles

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

2.3. Lloguer d'audioguies

L'empresa adjudicatària es farà càrrec del servei de lloguer de les audioguies, el control, lliurament, recollida, recàrrega i manteniment de les aparells, que són propietat del museu.

2.4. Gestió de les reserves

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

2.4. Control d'accessos i espais expositius.

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

2.5. Regidoria d'espais

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

3. PERÍODE, LLOC I HORARIS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

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

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

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



Museu Etnològic de Barcelona

Pg. de Santa Madrona, 16-22
Parc de Montjuïc - 08038 Barcelona
Telèfon 932 563 484 - 934 246 807
Fax 934 237 364
museuetnologic@bcn.cat
museuetnologic.barcelona.cat

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

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

- **Horari d'hivern: de l'1 d'octubre al 30 d'abril:**
 - o De dimarts a dissabte: de 10.00 a 19.00 h
 - o Diumenges i festius: de 10.00 a 20.00 h
- **Horari d'estiu: de l'1 de maig al 30 de setembre:**
 - o De dimarts a diumenge: de 10.00 a 20.00 h
- **Horaris especials:**
 - o 23 de juny (Nit de Sant Joan), 24 de desembre (Nit de Nadal) i 31 de desembre (Nit de Cap d'Any): de 10.00 a 15.00 h
- **Dies de tancament:** el centre romandrà tancat tots els dilluns no festius i els dies 1 i 6 de gener, 1 de maig, 24 de juny i 25 i 26 de desembre.

El museu es reserva el dret de modificar aquests horaris.

4.- OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

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

- 4.1. Garantir la disponibilitat del personal necessari i suficientment qualificat per cobrir les diferents tasques objecte d'aquesta prestació de serveis i les posicions descrites en el punt 6.1. d'aquest document durant el temps que duri el contracte, de manera que es formi un equip estable capaç de donar cobertura al servei. Tot el personal necessari per a la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte serà contractat per l'empresa adjudicatària. En cap cas aquest personal tindrà vinculació jurídica ni laboral amb l'Institut de Cultura de Barcelona.
- 4.2. Garantir que totes les persones adscrites al servei disposin de l'experiència i la formació suficient per a la prestació del servei. Aquesta formació ha de ser, com a mínim, la descrita en el punt 8.1. d'aquest Plec i ha d'incloure també la formació i informació en matèria de prevenció de riscos laborals exigida legalment.
- 4.3. Garantir que totes les persones adscrites al servei coneguin amb detall les instal·lacions i serveis de les dues seus del MUEC (Montcada i Parc Montjuïc), el seu programa d'activitats i el contingut genèric de les exposicions en curs i de les previstes. La persona responsable del contracte facilitarà tota aquesta informació a l'empresa a l'inici del contracte.
- 4.4. Nomenar una persona coordinadora de projecte que exercirà les funcions especificades al punt 7.1. que serà la interlocutora amb la responsable del contracte del Museu.



Museu Etnològic de Barcelona

Pg. de Santa Madrona, 16-22
Parc de Montjuïc - 08038 Barcelona
Telèfon 932 563 484 - 934 246 807
Fax 934 237 364
museuetnologic@bcn.cat
museuetnologic.barcelona.cat

- 4.5. Facilitar a la responsable del contracte del Museu un telèfon de contacte, operatiu durant les 24 hores del dia, 365 dies a l'any per a canalitzar la comunicació de qualsevol incidència relacionada amb el servei. Així mateix, facilitarà una adreça de correu electrònic per a canalitzar les comunicacions del MUEC amb l'empresa i amb la persona coordinadora del projecte, i una altra adreça per canalitzar les possibles comunicacions amb la persona coordinadora d'equips. Aquests dos comptes de correu seran propietat de l'empresa adjudicatària i en el peu de signatura dels correus haurà de figurar la seva denominació social i el seu logotip.
- 4.6. Organitzar el seu personal de manera que la posició de coordinació d'equips estigui permanentment coberta i assegurar la comunicació permanent i fluida entre la persona coordinadora del projecte, la coordinadora d'equips i la responsable del contracte del Museu.
- 4.7. Disposar dels recursos humans suficients per assumir els possibles encàrrecs de serveis extraordinaris amb motiu de l'organització d'actes no previstos o esdeveniments puntuals, per cobrir les posicions necessàries durant les exposicions temporals i per cobrir les absències per vacances, baixes per malaltia o qualsevol incident que es pugui produir. A aquests efectes, l'empresa ha de disposar, com a mínim, de 3 efectius de reserva en la categoria de control de sales, amb l'experiència i formació suficient per a la prestació del servei.
- 4.8. Mantenir el servei permanentment cobert. El termini màxim per a cobrir l'absència de qualsevol efectiu, serà de dues hores a partir del moment en què es produeixi la vacant. Les absències es cobriran amb una persona amb el mateix perfil de formació i coneixements que la persona substituïda.
- 4.9. Supervisar la prestació del servei i disposar d'un sistema de control de presència del seu personal a cada una de les seus del Museu.
- 4.10. Garantir que els seus equips mantinguin un tracte correcte amb el públic, amb el personal d'altres serveis externalitzats i amb el personal del museu, així com bona presència, educació i un aspecte correcte d'higiene personal.
- 4.11. Garantir la coordinació amb els següents serveis del museu: amb l'empresa que presti el servei de seguretat, en els aspectes relacionats amb la seguretat de les persones, els béns i els espais i d'acord amb el plans de seguretat i emergència facilitats pel Museu, i amb l'empresa que presti els serveis educatius per a la correcta gestió de les visites guiades, activitats i tallers. Aquesta coordinació es realitzarà a través del/la cap d'equip de seguretat i del/la coordinador/a del servei educatiu, i atenent els criteris establerts per la direcció del museu.

S'acompanyen com annexos al present PPT documents informatius respecte al servei de seguretat i els serveis educatius del museu.

- 4.12. Proveir al seu personal d'uniformes d'estiu i d'hivern, adients a les característiques de climatització dels espais i que inclogui roba interior tèrmica. També proveirà al seu personal d'elements identificació personal en els que figurin el nom i logotip de l'empresa i el nom de la persona assignada al servei. A l'inici de la prestació l'empresa proposarà com a mínim dos models d'uniformitat. L'elecció de l'uniforme haurà de ser consensuada amb la direcció del Museu. El vestuari proposat haurà de complir amb el que disposa la Instrucció Tècnica per la incorporació de mesures ambientals als contractes de gestió d'equipaments municipals (Decret



Museu Etnològic de Barcelona

Pg. de Santa Madrona, 16-22
Parc de Montjuïc - 08038 Barcelona
Telèfon 932 563 484 - 934 246 807
Fax 934 237 364
museuetnologic@bcn.cat
museuetnologic.barcelona.cat

d'Alcaldia SD/2/2021-634)

- 4.13. Registrar al sistema informàtic de vendes que proporcioni l'Institut de Cultura de Barcelona, totes les operacions comercials que es produeixin en el marc del servei. Aquest registre seran la base de càlcul de les caixes diàries, que s'hauran de fer diàriament un cop el museu hagi tancat al públic. L'empresa guardarà els imports diaris recaptats a la caixa forta facilitada pel Museu a cada una de les seus. Qualsevol menyscapte en les liquidacions diàries, atribuïbles objectivament a una mala gestió, serà reposat per l'empresa. A l'inici del servei, l'empresa proveirà, en règim de dipòsit, la quantitat de 200 euros en efectiu als punts de venda de cada una de les seus (Parc Montjuïc i Montcada), en concepte de canvi de caixa.
- 4.14. Ingressar, el primer dia laborable del mes i en l'entitat bancària indicada per l'Institut de Cultura de Barcelona, els ingressos obtinguts en el mes anterior de la venda d'entrades, publicacions i articles, de la reserva d'activitats, de la cessió i/o lloguer d'espais i del lloguer de les audioguies; i lliurar a la persona responsable del contracte, el justificant d'ingrés corresponent emès per l'entitat bancària.
- 4.15. Aportar la infraestructura necessària pel desenvolupament del servei que serà, com a mínim, la indicada en el punt 6.2. d'aquest document.
- 4.16. Guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels que hagi tingut coneixement amb ocasió del contracte. També guardarà la deguda confidencialitat respecte a la informació obtinguda i la documentació elaborada per raó de l'execució del contracte. Aquesta documentació no podrà ser reproduïda, difosa, publicada o utilitzada per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec, fins i tot, un cop extingit el contracte.
- 4.17. Assumir la responsabilitat directa i el cost dels danys materials que el seu personal pugui causar al patrimoni, instal·lacions i material del museu sempre que es comprovi un ús inadequat.
- 4.18. Les posicions objecte del contracte s'han de cobrir de forma ininterrompuda al llarg de l'horari del servei. L'empresa adjudicatària haurà d'articular mesures organitzatives per fer efectiu aquest compromís.

La ubicació de les posicions amb caràcter general són per la **seu Montcada**:

- Planta 0:
 - 1 posició a la botiga (vendes botiga)
 - 2 posicions a la recepció (venda d'entrades i reserves)
 - 1 posició a l'entrada de l'exposició permanent, zona Àfrica (control d'accés)
- Planta 1:
 - 1 posició (control de sala) a la sala 8 amb zona de control sales Oceania
 - 1 posició (control de sala) a la sala 20 amb zona de control sales Àsia.
- Planta 2:
 - 1 posició (control de sala) al vestíbul amb zona de control tota la planta.

Museu Etnològic de Barcelona

Pg. de Santa Madrona, 16-22
Parc de Montjuïc - 08038 Barcelona
Telèfon 932 563 484 - 934 246 807
Fax 934 237 364
museuetnologic@bcn.cat
museuetnologic.barcelona.cat

La ubicació de les posicions amb caràcter general són per la seu Parc Montjuïc:

- Planta 0:

- 1 posició (informació i venda d'entrades) a la recepció
- 1 posició (control de sales) a la sala d'exposició permanent, amb zona de control tota la planta.

El responsable del contracte podrà modificar la ubicació de les posicions, d'acord el coordinador de projecte de l'empresa.

El personal de l'empresa adjudicatària no podrà utilitzar espais comuns reservats a funcionaris.

5. OBLIGACIONS DE L'INSTITUT DE CULTURA DE BARCELONA

5.1. Supervisar, com a titular del servei, la qualitat en la prestació del mateix, informar a l'empresa adjudicatària de les incidències que puguin afectar al seu correcte desenvolupament i fer seguiment de les mesures acordades en les reunions de coordinació amb l'empresa. A tal efecte, la responsable de contracte està facultada per comprovar el compliment de les prescripcions tècniques del contracte i per iniciar un procés sancionador a l'adjudicatari, per incompliment de contracte, d'acord amb el règim de penalitats establert al Plec de clàusules Administratives Particulars. Aquesta facultat de supervisió del servei és independent i no s'ha de confondre amb la facultat de l'adjudicatari de supervisar i controlar el seu personal.

5.2. Facilitar a l'empresa adjudicatària i a l'inici de la prestació, tota la informació necessària per a la gestió del servei, que serà com a mínim:

- a. Les dades de contacte de la responsable del contracte: telèfon i adreça de correu.
- b. El manual de prevenció i seguretat per a les empreses externes.
- c. Els Plans d'Emergència i Evacuació d'ambdues seus.
- d. El marc normatiu aplicable als museus, la Normativa de Visita als museus, aprovada per l'Institut de Cultura de Barcelona i la Normativa d'acollida de grups elaborada pel Museu.
- e. La informació sobre Taxes i Preus Públics aprovada per l'Institut de Cultura de Barcelona.
- f. La informació sobre la programació del centre: exposicions, activitats, tallers, programa familiar, programa educatiu i qualsevol altre acte
- g. Les guies i protocols de comunicació elaborades per l'Ajuntament de Barcelona i aplicables als serveis d'atenció al públic: Guia de comunicació inclusiva, Guia de comunicació intercultural, Guia de comunicació no sexista i altres que es considerin necessàries per a la prestació adequada del servei.

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



Museu Etnològic de Barcelona

Pg. de Santa Madrona, 16-22
Parc de Montjuïc - 08038 Barcelona
Telèfon 932 563 484 - 934 246 807
Fax 934 237 364
museuetnologic@bcn.cat
museuetnologic.barcelona.cat

- 5.4. Sol·licitar a l'empresa adjudicatària els efectius necessaris per a la cobertura de les posicions necessàries durant les exposicions temporals, per actes i esdeveniments puntuals i pel reforç en jornades d'especial aflluència de visitants. La sol·licitud es farà amb una antelació mínima de 5 dies. Per la cobertura d'aquestes posicions, s'utilitzarà la borsa d'hores prevista en el present plec, que aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- 5.5. Assistir a les reunions bimensuals de coordinació i a les sol·licitades per l'empresa adjudicatària a través de la persona coordinadora del projecte.
- 5.6. Aplicar les pautes i els protocols d'actuació aprovats per l'ICUB en cas que es produeixin casos de discriminació i/o assetjament que afectin a les persones adscrites al servei i en els que estiguin implicats persones alienes a l'empresa adjudicatària.
- 5.7. La responsable de contracte, podrà atendre consultes de les persones coordinadores d'equip, en relació a informació generada pel propi Museu o relativa a la infraestructura propietat del Museu, quan aquesta sigui puntual i quan per una qüestió d'economia procedimental o urgència, no sigui pertinent canalitzar-la a través de la persona coordinadora de projecte.

6. ADSCRIPCIÓ DE MITJANS AL SERVEI

6.1. Mitjans personals

Per al correcte desenvolupament del servei l'empresa adjudicatària haurà de garantir els mitjans personals necessaris per a cobrir **10 posicions**, distribuïdes per seus i amb els següents horaris de cobertura del servei:

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

- 1 posició per a la informació i venda d'entrades i articles (Categoria: Informador/a)
- 1 posició de control de sales (Categoria: Control de sala)

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

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

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

- 1 posició per a la gestió de les reserves (Categoria: Informadora/a)
 - **Horari d'hivern i estiu: De dilluns a diumenge: de 9.00 a 19.00 h**
- 1 posició per a la informació i venda d'entrades (Categoria: Informador/a)
- 1 posició per a la gestió i vendes a la botiga (Categoria: Informador/a)
- 3 posicions de control de sales (Categoria: Control de sala)
- 1 posició de control d'accés (Categoria: Control de sala)



Museu Etnològic de Barcelona

Pg. de Santa Madrona, 16-22
Parc de Montjuïc - 08038 Barcelona
Telèfon 932 563 484 - 934 246 807
Fax 934 237 364
museuetnologic@bcn.cat
museuetnologic.barcelona.cat

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

- **Horari d'hivern:**
 - De dimarts a dissabte: de 9.45 a 19.15 h
 - Diumenges i festius: de 9.45 a 20.15 h
- **Horari d'estiu:**
 - De dimarts a diumenges: de 9.45 a 20.15 h

1 Posició comuna a les dues seus (Montjuïc i Montcada)

- 1 posició de coordinador/a d'equips (Categoria: Coordinador/a d'activitats). Aquesta posició alternarà la prestació del servei ambdues seus: Dimarts i dijous a la seu Parc Montjuïc i dimecres, divendres, dissabte i diumenge a la seu Montcada.
 - Horari d'hivern:
 - De dimarts a dissabte: de 9.45 a 19.15 h
 - Diumenges i festius: de 9.45 a 20.15 h
 - Horari d'estiu:
 - De dimarts a diumenge: de 9.45 a 20.15 h

L'horari de la posició és el de la prestació del servei. L'efectiu adscrit a cada una d'elles ha d'estar ocupant la posició correctament unificat i a punt per prestar el servei en el moment en què el museu obre les portes al públic.

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

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

6.2. Mitjans materials

6.2.1. Aparells intercomunicadors i accessoris vinculats (orelleres, bateries, carregadors, etc.) per a tots els efectius, per garantir la coordinació del servei i la comunicació entre les persones que estiguin prestant servei i amb la persona coordinadora de l'equip. Els aparells hauran de ser compatibles amb les emissores portàtils del servei de vigilància i seguretat utilitzat per l'empresa adjudicatària del servei de seguretat, per garantir la comunicació entre el personal de les dues empreses en cas necessari. En cas que aquesta compatibilitat no sigui possible, s'haurà de proporcionar un intercomunicador addicional per seu.

6.2.2. Dos ordinadors portàtils (un per a cada seu) per a l'ús de les persones que ocupin la posició de coordinació d'equips, dotats de les aplicacions informàtiques per la realització de les seves funcions. Els esmentats ordinadors portàtils hauran de complir amb el que disposa la Instrucció Tècnica per la incorporació de mesures ambientals als contractes de gestió d'equipaments municipals (Decret d'Alcaldia SD/2/2021-634).

Museu Etnològic de Barcelona

Pg. de Santa Madrona, 16-22
Parc de Montjuïc - 08038 Barcelona
Telèfon 932 563 484 - 934 246 807
Fax 934 237 364
museuetnologic@bcn.cat
museuetnologic.barcelona.cat

6.2.3. Dues tauletes (una per a cada seu) per a la recollida de dades, tractament de formularis i/o enquestes de satisfacció, realitzats pel personal a la recepció i/o a les sales d'exposició.

7. FUNCIONS DE LES DIFERENTS POSICIONS

7.1. Funcions de la persona coordinadora del projecte

Aquest rol no forma part del dispositiu assignat al Museu, s'entén com una part intrínseca als serveis objecte del contracte i no està subjecte a subrogació. El cost d'aquesta posició està inclòs en els costos d'estructura.

1. Interlocució general entre l'empresa i la persona responsable del contracte del Museu.
2. Planificar, organitzar i supervisar les funcions de les persones adscrites al servei, garantint en tot moment la cobertura de totes les posicions requerides per aquest plec, amb persones suficientment formades.
3. Elaborar i actualitzar les operatives i protocols de treball dels equips, i comunicar-les al personal adscrit per assegurar-ne el bon funcionament. Així com observar, analitzar, detectar i resoldre les possibles errades i/o mancances en els procediments de treball i canals de comunicació.
4. Elaborar el quadrant mensual de totes les posicions a cobrir i comunicar-lo a la persona responsable del contracte, cinc dies abans com a mínim, de l'inici del mes pel qual s'elabora aquest quadrant.
5. Assistir a les reunions de coordinació amb la persona responsable del contracte i/o amb la direcció del centre. Aquestes reunions seran, com a mínim, bimensuals tot i que es podran celebrar altres reunions a petició tant de l'empresa com del museu en cas necessari.
6. Donar a conèixer a tot el personal adscrit els plans d'emergència d'ambdues seus i el manual de prevenció de riscos laborals per a empreses externes i vetllar pel seu compliment.
7. Gestionar i resoldre les incidències i/o conflictes que es puguin produir entre els treballadors de l'equip i aplicar, en cas necessari, els protocols de l'empresa per a la detecció i tractament de situacions de discriminació i/o assetjament.
8. Formar a les persones de nova incorporació en relació als sistemes informàtics de reserves i vendes d'entrades i articles, en els protocols de treball i en els plans d'emergència, i supervisar la formació duta a terme per la persona coordinadora d'equips.

7.2. Funcions d'aplicació general a totes les posicions del servei

Sense perjudici de les directrius específiques que pugui impartir la responsable del contracte, les funcions d'aplicació general a totes les posicions descrites en el present plec, són les següents:

1. Conèixer i informar al públic visitant sobre les característiques del Museu, el seu funcionament, instal·lacions, serveis, programa d'activitats i normativa aplicable al funcionament del centre.

Museu Etnològic de Barcelona

Pg. de Santa Madrona, 16-22
Parc de Montjuïc - 08038 Barcelona
Telèfon 932 563 484 - 934 246 807
Fax 934 237 364
museuetnologic@bcn.cat
museuetnologic.barcelona.cat

2. Conèixer i aplicar correctament els protocols i operatives de treball aplicables al servei i conèixer i fer complir els plans d'emergència d'ambdues seus.
3. Vetllar pel bon estat dels espais, els materials i les peces de les exposicions, i comunicar amb immediatesa les incidències que puguin sorgir a la persona coordinadora d'equips i/o a la persona coordinadora del projecte.
4. Donar el suport necessari per al correcte desenvolupament dels serveis, les visites i les activitats que es realitzen al Museu.
5. Acompanyar i/o atendre a les persones visitants que necessitin utilitzar els serveis del Museu i especialment a les persones amb diversitat funcional i/o mobilitat reduïda que necessitin la utilització dels ascensors.
6. Atendre les consultes i recollir els suggeriments i/o queixes que els visitants puguin realitzar.
7. Recollir les dades sobre visitants i les enquestes de satisfacció, seguint les indicacions de la persona coordinadora d'equips i/o coordinador del projecte.
8. Donar suport a la regidoria d'espais, a l'acollida prèvia, el control d'accés, l'acompanyament i acomiadament de les persones que assisteixin als actes.
9. Tenir cura de la infraestructura pròpia del Museu.
10. Comunicar a les persones que s'incorporin a la posició, en el canvi i/o finalització de cada torn, qualsevol aspecte que pugui incidir en el funcionament del servei.
11. Mantenir en bon estat d'ordre i neteja el vestuari. No deixar restes d'aliments.
12. Mantenir ocupada de forma permanent les posicions descrites en l'objecte del contracte.
13. Les persones adscrites al servei han de dominar la llengua catalana i castellana amb un nivell de competència C1 i la llengua anglesa amb un nivell de competència B2. S'hauran de dirigir a les persones visitants en la llengua d'elecció del seu interlocutor en el cas del català i el castellà, i en llengua anglesa en el cas d'interlocutors no nacionals.

7.3. Funcions específiques del la posició de coordinació d'equips (Categoria: Coordinador/a d'activitats)

A més de les funcions generals indicades en el punt 7.2. per a totes les posicions, les persones que ocupin aquesta posició, realitzaran les funcions següents:

1. Interlocució directa amb la persona coordinadora del projecte i/o amb la persona responsable del contracte del Museu, a través de les quals canalitzarà amb immediatesa les possibles incidències que afectin al desenvolupament del servei.
2. Supervisar les tasques de l'equip de treball i vetllar pel compliment de l'horari assignat a cada posició i que aquestes estan permanentment ocupades.
3. Transmetre a l'equip de treball la informació sobre la programació del centre i informar diàriament de les activitats programades.

Museu Etnològic de Barcelona

Pg. de Santa Madrona, 16-22
Parc de Montjuïc - 08038 Barcelona
Telèfon 932 563 484 - 934 246 807
Fax 934 237 364
museuetnologic@bcn.cat
museuetnologic.barcelona.cat

4. Formar i donar suport a les persones de nova incorporació, i en especial a les que hagin d'utilitzar els sistemes informàtiques per a la gestió de les reserves i la venda d'entrades i articles.
5. Preparar els espais i assegurar el perfecte estat dels equipaments i material necessaris per a la realització de les activitats programades i comunicar i/o resoldre les incidències d'ordre menor que es puguin produir en els diferents espais del centre. Assistir als organitzadors i als participants, resoldre les necessitats que puguin sorgir i fer el recompte de les persones assistents. Aquestes funcions també podran ser realitzades per altres persones de l'equip, seguint les directrius de la persona coordinadora del projecte i/o la persona coordinadora d'equips.
6. Controlar el material d'informació i difusió que el museu posa a l'abast dels visitants, assegurant-ne la seva disponibilitat i comunicant a la persona responsable del contracte la necessitat de reposició d'existències d'aquest material.
7. Recollir dades estadístiques sobre visitants, serveis, activitats, vendes, etc. i elaborar informes i/o indicadors seguint les directrius de la persona responsable del contracte i utilitzant els mitjans facilitats per aquesta.
8. Supervisar diàriament la venda d'entrades, articles i publicacions, la gestió i ocupació de les reserves i el tancament i liquidació de la caixa, guardant els imports recaptats en efectiu a les caixes fortes de què disposa el museu a cada una de les seus, reservant sempre efectiu per disposar del canvi necessari en la gestió de la caixa.
9. Realitzar l'ingrés bancari mensual dels imports recaptats en el mes anterior i anar a buscar canvi a l'entitat bancària quan sigui necessari.
10. Atendre i coordinar l'atenció als grups durant la seva estada al museu, fer acompanyaments protocol·laris a petició de la responsable del contracte i parlar especial atenció a les necessitats de persones amb diversitat funcional, a les quals s'oferirà una atenció i assessorament personalitzat.
11. Atendre i gestionar les peticions de cessió i/o lloguer d'espais.
12. Desenvolupar les altres funcions que li siguin assignades per la persona coordinadora del projecte.

7.4. Funcions específiques de la posició d'informació i venda d'entrades (Categoria: Informador/a)

A més de les funcions generals indicades en el punt 7.2. per a totes les posicions, les persones que ocupin aquestes posicions realitzaran les funcions següents:

1. Informar a les persones usuàries, de manera presencial i telefònica de les exposicions temporals i permanents, del programa d'activitats del museu (per a públic general, familiar i a per a grups escolars) dels quals haurà de tenir un bon coneixement dels continguts,

Museu Etnològic de Barcelona

Pg. de Santa Madrona, 16-22
Parc de Montjuïc - 08038 Barcelona
Telèfon 932 563 484 - 934 246 807
Fax 934 237 364
museuetnologic@bcn.cat
museuetnologic.barcelona.cat

dinàmiques, espais, material a utilitzar i aforaments. Informar dels mecanismes de reserva i pagament d'activitats, del funcionament i de la normativa del centre.

2. Facilitar a les persones visitants el material de comunicació i/o difusió de la programació del Museu.
3. Vendre i /o facilitar les entrades utilitzant el sistema informàtic facilitat per l'ICUB, aplicant correctament les tarifes aprovades per l'ICUB, de les quals haurà de tenir un bon coneixement. La posició de la seu Parc Montjuïc també assumirà la funció de venda de les publicacions i articles disponibles en l'esmentada seu.
4. Liquidar diàriament la caixa utilitzant el sistema informàtic facilitat per l'ICUB i amb la supervisió de la persona coordinadora d'equips.
5. Mantenir els espais de recepció perfectament ordenats i assegurar la disposició del material d'informació/difusió necessari i comunicar a la persona coordinadora d'equips, la necessitat de reposició d'aquest material.

7.5. Funcions específiques de la posició de gestió de reserves (Categoria: Informador/a)

A més de les funcions generals indicades en el punt 7.2. per a totes les posicions, les persones que ocupin aquestes posicions realitzaran les funcions següents:

1. Informar sobre la programació del museu: activitats, calendaris, públic al que s'adrecen, espai on es duen a terme, aforaments, material a utilitzar, etc. Tindrà especial cura en detectar i informar a les persones amb diversitat funcional sobre les facilitats que ofereix el centre per aquests col·lectius, oferint la possibilitat d'una atenció personalitzada en la seva visita.
2. Atendre les peticions de reserves individuals, de grups en visita guiada o en visita lliure i de grups escolars, utilitzant el sistema informàtic facilitat per l'Institut de Cultura de Barcelona.
3. Mantenir actualitzades les bases de dades del sistema informàtic esmentat, introduint i/o actualitzant tota la informació requerida pel sistema, tant la referida a les activitats com la referida a les persones usuàries, per a poder fer una bona gestió de les reserves.
4. Supervisar diàriament la informació que apareix a la pàgina de venda d'entrades del Museu per comprovar que la informació introduïda al sistema informàtic apareix correctament publicada.
5. Donar d'alta les activitats escolars i familiars en les plataformes d'altres entitats, institucions o projectes que col·laboren amb el Museu: Plataforma PAE, Agència Catalana del Patrimoni, Apropa Cultura i altres que puguin ser necessàries, seguint les directrius de la persona coordinadora d'equips.
6. Controlar el pagament i l'ocupació de les reserves i gestionar la sol·licitud de les factures.
7. Traslladar setmanalment a l'empresa adjudicatària del serveis educatius, la informació de les reserves formalitzades per què l'esmentada empresa pugui assignar les persones necessàries per a cada activitat. Es tindrà especial cura en informar sobre les particularitats dels visitants i/o grups inscrits.



Museu Etnològic de Barcelona

Pg. de Santa Madrona, 16-22
Parc de Montjuïc - 08038 Barcelona
Telèfon 932 563 484 - 934 246 807
Fax 934 237 364
museuetnologic@bcn.cat
museuetnologic.barcelona.cat

8. Traslladar a les educadores i/o talleristes encarregades de guiar les activitats, qualsevol informació, dubte o suggeriment necessari pel bon desenvolupament de dites activitats i posar-les en contacte, si cal, amb les persones responsables dels grups inscrits a les mateixes.
9. Elaborar periòdicament els informes i indicadors d'activitat sol·licitats per la persona coordinadora d'equips i/o coordinadora de projecte.

7.6. Funcions específiques de la posició de gestió i vendes a la botiga de la seu Montcada (Categoria: Informador/a)

A més de les funcions generals indicades en el punt 7.2. per a totes les posicions, les persones que ocupin aquestes posicions realitzaran les funcions següents:

1. Informar sobre les publicacions i articles disponibles a la botiga, gestionar les vendes i registrar-les en el sistema informàtic proporcionat per l'Institut de Cultura de Barcelona.
2. Mantenir actualitzats els inventaris de publicacions i articles, amb la informació facilitada per la responsable del contracte, controlar l'estoc i informar a la persona coordinadora d'equips de les necessitats de reposició.
3. Organitzar el material a la venda dins l'espai de la botiga i etiquetar els articles amb el preu corresponent.
4. Proposar la compra de publicacions i articles a la persona coordinadora d'equips, en funció de l'estat dels estocs o dels articles amb més demanda.
5. Proposar a la persona coordinadora d'equips les millores que consideri adients per a una millor gestió del servei de botiga.
6. Elaborar periòdicament els informes i indicadors de vendes sol·licitats per la persona coordinadora d'equips i/o coordinadora de projecte.

7.7. Funcions específiques de la posició de control d'accés (Categoria: Controlador/a de sales)

A més de les funcions generals indicades en el punt 7.2. per a totes les posicions, les persones que ocupin aquestes posicions realitzaran les funcions següents:

1. Controlar l'accés a les sales d'exposició demanant l'entrada a les persones visitants. .
2. Informar de la impossibilitat d'accedir al museu a les persones que es trobin en algun dels supòsits de limitació general a l'accés i evitar l'accés d'aquestes persones.
3. Impedir l'accés del públic a partir de l'hora de tancament del museu.
4. Controlar el nombre de persones que accedeixin al museu, garantir en tot moment que no es supera l'aforament permès i informar a la persona coordinadora d'equips en aquest sentit.



Museu Etnològic de Barcelona

Pg. de Santa Madrona, 16-22
Parc de Montjuïc - 08038 Barcelona
Telèfon 932 563 484 - 934 246 807
Fax 934 237 364
museuetnologic@bcn.cat
museuetnologic.barcelona.cat

5. Informar immediatament a la persona coordinadora d'equips i/o als vigilants de seguretat privada, de les alteracions de l'ordre que es produeixen en els accessos, sense perjudici de les actuacions que es puguin dur a terme per vetllar per la integritat física de les persones i els bens, quan la urgència ho requereixi.

7.8. Funcions específiques de la posició de control de sala (Categoria: Controlador/a de sala)

A més de les funcions generals indicades en el punt 7.2. per a totes les posicions, les persones que ocupin aquestes posicions realitzaran les funcions següents:

1. Controlar presencialment i vetllar pels espais museístics o altres espais on es desenvolupin activitats, pels materials i les peces de les exposicions i orientar als visitants del recorregut del centre, regulant el flux i l'organització de les cues seguint les direccions marcades per la persona coordinadora d'equips.
2. Vetllar perquè les persones visitants mantinguin un comportament adequat a la normativa del centre.
3. Prestar atenció personalitzada i proactiva a les persones amb diversitat funcional.

8. FORMACIÓ I QUALIFICACIÓ DE LES PERSONES ADSCRITES AL SERVEI

8.1. Qualificació general del personal destinat al servei

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

- Disposar de la formació exigible per a desenvolupar les funcions de la seva categoria, prenent com a referència el conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya.
- Disposar d'experiència en temes relacionats amb la informació i atenció al públic, la comunicació, turisme i d'altres similars.
- Parlar correctament castellà i català amb un nivell de competència C1 i l'anglès amb un nivell de competència B2 segons el marc europeu de referència per a les llengües.
- Totes les persones adscrites al servei han de tenir coneixements bàsics d'informàtica a nivell d'usuari (Word, Excel, Access i Internet).
- Les persones adscrites a les posicions d'informació i venda d'entrades i a la posició de vendes de la botiga, hauran de tenir els coneixements suficients del programari Euromus per a gestionar correctament les vendes d'entrades i/o articles.

Museu Etnològic de Barcelona

Pg. de Santa Madrona, 16-22
Parc de Montjuïc - 08038 Barcelona
Telèfon 932 563 484 - 934 246 807
Fax 934 237 364
museuetnologic@bcn.cat
museuetnologic.barcelona.cat

- Les persones adscrites a la posició de coordinació d'equips i la gestió de reserves, hauran de tenir coneixements avançats de programari Euromus:
 - o Entorn Front Office / Punt de venda (venda d'entrades, ocupació de reserves, etc)
 - o Entorn Back Office / Gestió (alta i manteniment d'activitats, sessions, cicles, agenda, gestió de reserves, manteniment de bases de dades, explotacions estadístiques, etc.)
- Les persones que realitzin funcions de regidoria d'espais i atenció a actes i esdeveniments hauran de tenir els coneixements suficients per a la utilització d'elements audiovisuals.
- L'empresa ha de garantir que al menys una posició per cada seu, disposi de la capacitat necessària per atendre al públic visitant utilitzant la llengua de signes, catalana o castellana amb un nivell de competència B2 segons el MCER (Marc Comú Europeu de Referència per a les Llengües).

9. ESTIMACIÓ D'HORES DE SERVEI I FACTURACIÓ

Resum de posicions i horaris de cobertura del servei.

	Posició	Categoria	Ubicació	Horari d'hivern (Octubre-Abril)	Horari d'estiu: Maig-Setembre
SEU PARC MONTJUÏC	1	Coordinador/a d'equips	Coordinador/a d'activitats Montjuïc: Dt i Dj Montcada: Dc, Dv, Ds i Dg	De dimarts a dissabte: 9.45 a 19.15 Diumenges i festius: 9.45 a 20.15	Dimarts a diumenge: 9.45 a 20.15
	2	Informació i venda entrades	Informador/a Montjuïc: Recepció	De dimarts a dissabte: 9.45 a 19.00 Diumenges i festius: 9.45 a 20.00	Dimarts a diumenge: 9.45 a 20.00
	3	Control de sales	Controlador/a de sales Montjuïc: Sales		
SEU MONTCADA	4	Informació i venda entrades	Informador/a Montcada: Recepció	De dimarts a dissabte: 9.45 a 19.15 Diumenges i festius: 9.45 a 20.15	Dimarts a diumenge: 9.45 a 20.15
	5	Vendes Botiga	Informador/a Montcada: Botiga		
	6	Gestió de Reserves	Informador/a Montcada: Recepció	Dilluns a diumenge: 9.00 a 19.00	Dilluns a diumenge: 9.00 a 19.00
	7	Control d'accés	Controlador/a de sales Montcada: Accés museu		
	8	Control de sala	Controlador/a de sales Montcada: Sales	De dimarts a dissabte: 9.45 a 19.15 Diumenges i festius: 9.45 a 20.15	Dimarts a diumenge: 9.45 a 20.15
	9	Control de sala	Controlador/a de sales Montcada: Sales		
	10	Control de sala	Controlador/a de sales Montcada: Sales		

Tenint en compte les posicions a cobrir i els horaris de cobertura del servei, es preveu la prestació de **35.244 hores de servei** amb la distribució següent:

Museu Etnològic de Barcelona

Pg. de Santa Madrona, 16-22
 Parc de Montjuïc - 08038 Barcelona
 Telèfon 932 563 484 - 934 246 807
 Fax 934 237 364
 museuetnologic@bcn.cat
 museuetnologic.barcelona.cat

POSICIÓ COMUNA (Prestació alterna a les dues seus)				
Posició	Categoria cobrament	Servei Ordinari	Borsa d'hores (S.Extraordinaris)	Total hores any
Cordinador/a d'equip	Coordinador/a d'activitats	3.126,0	50,0	3.176,0

POSICIONS SEU MONTCADA				
Posició	Categoria cobrament	Servei Ordinari	Borsa d'hores (S.Extraordinaris)	Total hores any
Venda entrades (Recepció)	Informador/a	3.126,0	50,0	3.176,0
Venda entrades (Botiga)	Informador/a	3.126,0	50,0	3.176,0
Reserves	Informador/a	3.640,0	50,0	3.690,0
Control sala	Controlador/a de sales	3.126,0	50,0	3.176,0
Control sala	Controlador/a de sales	3.126,0	50,0	3.176,0
Control sala	Controlador/a de sales	3.126,0	50,0	3.176,0
Control d'accés	Controlador/a de sales	3.126,0	50,0	3.176,0
		22.396,0	350,0	22.746,0

POSICIONS SEU PARC MONTJUIC				
Posició	Categoria cobrament	Servei Ordinari	Borsa d'hores (S.Extraordinaris)	Total hores any
Recepció	Informador/a	3.048,0	50,0	3.098,0
Control sala	Controlador/a de sales	3.048,0	50,0	3.098,0
		6.096,0	100,0	6.196,0

Borsa d'hores Exposicions temporals (Controlador/a de sales)	3.126,0	3.126,0
--	---------	---------

	Servei Ordinari	Borsa d'hores (S.Extraordinaris)	TOTAL HORES ANY
TOTAL HORES / ANY	31.618,0	3.626,0	35.244,0

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

Aquesta estimació és d'hores efectives de servei. Els descansos queden exclosos. L'empresa haurà d'organitzar els torns de treball de tal forma que els descansos queden coberts amb personal addicional.

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

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