

PLEC TÈCNIC PER AL CONTRACTE DE L'OCCU INSTITUT DE CULTURA DE BARCELONA (ICUB)

1. INTRODUCCIÓ

L'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB) té, entre les seves finalitats, impulsar el desenvolupament i la divulgació de la cultura des de les diferents formes d'expressió. Actuant com a impulsor i promotor cultural, necessita recursos específics per tal de portar a terme accions adients que tenen per objecte la difusió i promoció de les activitats culturals que es desenvolupen a la ciutat entre la ciutadania, així com el de donar la informació, orientació i l'acompanyament necessari als agents que les desenvolupen.

En un context cada cop més complex i digitalitzat, esdevé essencial optimitzar els serveis de l'ICUB per garantir l'accés àgil a la informació, les activitats culturals i els recursos necessaris per al seu desenvolupament. Aquesta iniciativa proposa un nou enfocament amb la creació d'una oficina d'atenció ciutadana destinada a centralitzar la informació i serveis destinats a la ciutadania i al sector cultural de la ciutat.

En aquest sentit, l'Oficina Ciutadana de la Cultura (OCCU) té la missió d'esdevenir una Finestreta Única d'informació i suport e tot allò vinculat a la cultura que succeeix a la ciutat i la seva àrea metropolitana.

L'actual projecte de reforma urbanística de la Rambla que actualment s'està portant a terme, i que té previst finalitzar el gener de 2027, ha de permetre una transformació profunda d'aquesta via per tal que deixi de ser frontera, guanyi en espai públic i recuperi la presència local, també des del punt de vista cultural i com a icona i patrimoni intangible de la ciutat. La reforma urbanística de la Rambla representa una oportunitat per abastar tots els aspectes més enllà de la reurbanització, amb l'objectiu de mantenir-ne l'històric caràcter singular i popular de la Rambla, reincorporar-la al teixit social ciutadà i reequilibrar-ne les activitats culturals, comercials i lúdiques.

El servei de l'OCCU es prestarà a l'edifici del Palau de la Virreina, un equipament cultural de referència situat al centre de Barcelona. De manera alineada amb la reforma urbanística, i amb els objectius de l'ICUB, l'Oficina Ciutadana de la Cultura, situada a la Rambla, 99, ha d'actuar com a punt neuràlgic d'informació cultural de la ciutat, tant a nivell presencial com virtual. Aquesta missió ha de permetre que actui com a porta d'entrada i que qualsevol persona pugui accedir a canals d'informació adequats referents a tot allò relatiu a cultura que succeeix a la ciutat: programació



cultural, adquisició d'entrades, informació actualitzada sobre tot tipus d' ajuts, premis, descomptes, reserva d'espais, etc.

L'objecte del present contracte és el servei de desenvolupament i gestió dels serveis d'informació, atenció, orientació i venda d'entrades de l'Oficina Ciutadana de la Cultura ubicada al Palau de la Virreina.

Els serveis objecte d'aquesta licitació tenen l'objectiu dotar l'Oficina Ciutadana de la Cultura per tal que sigui un espai d'atenció, suport, acompanyament i informació per a la ciutadania i el conjunt d'agents culturals de la ciutat exercint les següents funcions:

- 1.** Actuar com a **finestra dirigida a la ciutadania** en tot allò relatiu a l'agenda cultural de la ciutat, informació i tràmits.
- 2.** Actuar com a **finestra dirigida al sector cultural** donant servei de difusió i orientació a entitats, fundacions i agents culturals de tot tipus públics i privats que desenvolupen activitat cultural a la ciutat.
- 3.** Oferir un **servei de venda d'entrades i suport a la gestió d'inscripcions** de totes aquelles activitats culturals desenvolupades per l'Ajuntament o l'ICUB, així com per altres agents o equipaments públics o privats, acordats prèviament.
- 4.** **Suport intern a diferents departaments de l'ICUB** relacionats amb la comunicació i la difusió de les activitats i programes culturals de l'ICUB.

El servei de l'OCCU, en definitiva, vol donar suport i atenció a les persones i entitats del sector cultural de la ciutat i també a la ciutadania sobre informació cultural en la seva globalitat. Aquesta voluntat té com a objectiu acompanyar el sector cultural de Barcelona i facilitar l'accés a la informació cultural rellevant per promoure l'accés a la cultura entre la ciutadania i impulsar el desenvolupament d'agents culturals de la ciutat.

2. OBJECTIUS DEL SERVEI

Els principals objectius a assolir mitjançant aquest servei són:

- Posicionar l'OCCU com a equipament cultural clau a Barcelona de referència en l'oferta de serveis d'informació cultural de qualitat, consolidant les seves funcions com un recurs important per a la ciutadania i per al 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 informació i de la cultura.



- A través de l'execució del servei, recollir un coneixement ampli i transversal dels diferents àmbits i sectors culturals de la ciutat, proporcionant informació d'utilitat i valor per a l'ICUB.
- Donar suport a les diferents direccions de l'ICUB en aquelles accions de difusió o formatives relatives a la seva activitat.
- Establir una relació permanent i coordinada amb altres agents de la ciutat que ofereixen serveis culturals d'aquest mateix tipus i informació a la ciutadania amb l'objectiu final de garantir l'accés a la informació de manera facilitadora i clara.

3. SERVEIS PRESTATS

Aquest servei cerca ser un punt de referència per a la informació i l'orientació cultural, oferint a la ciutadania tota la informació referent al sector cultural de la ciutat i facilitant la relació entre l'ICUB i la ciutadania. A més, l'OCCU ha de contribuir a la difusió i promoció dels esdeveniments culturals mitjançant diversos canals i facilitant l'accés a col·lectius amb dificultats d'inclusió.

El servei també ha de donar informació i orientació sobre programes específics de suport al sector cultural, ja siguin subvencions, beques, residències artístiques, etc. facilitant informació, donant suport directe en la tramitació o a través de formació especialitzada.

També ha de proporcionar suport i orientació als usuaris i als clients en relació a la venda d'entrades i les activitats culturals, atenent-los personalment, per telèfon, correu electrònic o altres canals de comunicació.

L'OCCU gestionarà també la venda d'entrades i inscripcions tant per als esdeveniments culturals organitzats per l'ICUB com per a entitats col·laboradores. També es gestionaran promocions especials, com és el cas de "Barcelona Last Minute", assegurant una experiència cultural enriquidora per a ciutadania local i visitants. Paral·lelament, s'oferirà informació detallada sobre espais culturals disponibles, dels diferents equipaments gestionats per l'ICUB, incloent-ne les condicions d'ús, tarifes i possibilitats de cessió.

A continuació es detallen els serveis previstos en aquesta contractació, en base a les diferents funcions que ha d'exercir l'OCCU:

3.1. Finestra dirigida a la ciutadania

3.1.1. Agenda cultural de la ciutat de Barcelona. Informació i orientació general en relació als programes i activitats culturals de la ciutat. L'empresa adjudicatària haurà



de proporcionar informació detallada i permanentment actualitzada sobre l'oferta cultural, incloent-hi com a informació mínima:

- L'oferta cultural de la ciutat, incloent tots els equipaments públics i privats dels diferents sectors culturals que realitzin activitat a la ciutat i els seus districtes.
- De manera més especial i en profunditat, la informació dels programes, esdeveniments, festes, activitats i equipaments que organitza l'ICUB, l'Ajuntament de Barcelona o les entitats que estan en consorci o a les xarxes d'equipaments municipals.
- La informació dels grans esdeveniments culturals de caràcter local, nacional internacional que s'esdevinguin a la ciutat, així com commemoracions o efemèrides puntuals.
- També caldrà tenir en compte tots aquells equipaments o esdeveniments culturals destacats i significatius amb caràcter metropolità.

3.1.2. Informació sobre els processos necessaris per participar en esdeveniments i activitats culturals (inscripció, requisits, etc.) i assistència general als usuaris, especialment els organitzats per l'ICUB.

3.1.3. Informació sobre cultura accessible. El servei oferirà informació sobre recursos culturals relacionats amb activitats per a col·lectius amb dificultats d'accés, com ara persones en risc d'exclusió social o amb discapacitat. A més, es facilitarà informació sobre entitats, activitats i recursos disponibles a Barcelona que promoguin l'accés d'aquests col·lectius.

3.1.4. Suport a 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.

3.1.5. Informació i gestió en la reserva d'espais de lloguer. Des de l'OCCU es facilitaran els següents serveis:

- **Informació sobre els espais disponibles:** informació detallada sobre els espais culturals del Palau de la Virreina i altres equipaments de l'ICUB, incloses descripcions, dimensions, equipaments, condicions d'ús i tarifes per a lloguer o cessió. Aquesta informació estarà disponible tant per a ús públic com per a entitats que busquin col·laboració o cessió d'espais per a activitats culturals, jornades o seminaris.
- **Gestió de sol·licituds de reserva i cessió:** atendre les sol·licituds rebudes i derivar-les als responsables dels espais per a la seva gestió.

3.1.6. Atenció a les consultes i queixes. Atenció i resolució de les consultes que es rebin a través dels diferents canals d'atenció, també de l'aplicatiu municipal IRIS. En el cas de les queixes, o de les consultes que no corresponguin a l'ICUB, es derivaran als serveis centrals de l'ICUB o a l'entitat que correspongui. Vetllant sempre per la protecció dels dades i per la celeritat en la resolució de les respostes o de les gestions, a través dels diferents canals d'atenció que correspongui.

3.1.7. Col·laboració i coordinació amb entitats del sector. Generar relacions estables amb entitats culturals públiques i privades que permetin enfortir la xarxa cultural de Barcelona i l'intercanvi d'informació, segons les directrius establertes prèviament per l'ICUB.

Per a tot el servei de Finestra dirigida a la ciutadania caldrà disposar i actualitzar d'una base de dades d'activitats, els recursos culturals de Barcelona i els agents o entitats generadors de les activitats (en coordinació amb els serveis centrals de l'ICUB per no repetir processos).

Es portarà un registre de les consultes i atencions realitzades i de la seva gestió, o de les derivacions que s'hagin fet, per tal de disposar de les dades estadístiques i dels 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.

De la mateixa manera, es portarà també un registre setmanal de les incidències del servei.

3.2. Finestra dirigida al sector cultural

Aquest servei té com a objectiu oferir des de l'OCCU un servei d'atenció continuada al sector cultural de la ciutat i esdevenir un referent de suport directe en termes d'acompanyament al sector amb l'objectiu d'agilitzar els processos i oferir un servei òptim d'informació i orientació. Aquest acompanyament es concreta en:

3.2.1. Informació general sobre convocatòries públiques de subvencions, beques i ajuts de l'Ajuntament de Barcelona i l'ICUB especialment, però també d'altres administracions o ens del sector públic, que tinguin caràcter cultural.

3.2.2. Informació sobre altres formes de suport al sector (fonts de finançament, premis, residències artístiques, etc). Orientar i informar sobre entitats públiques i privades que ofereixen suport de diferents tipus (econòmic, recursos, etc) per a projectes culturals, com a mínim, a Barcelona i a la seva àrea metropolitana.



3.2.3. Suport en els diferents tràmits de les convocatòries de subvencions, beques, residències, premis o altres formes de suport que es promouen des de l'ICUB.

- Atenció i resposta directa de les consultes realitzades a través d'atenció telefònica o correu electrònic relacionades amb els processos de l'acció subvencional de l'ICUB (subvencions, beques, residències, etc.).
- Acompanyament i orientació en els diversos processos vinculats a l'acció subvencional de l'ICUB:
 - Presentació de la documentació
 - Presentació de sol·licituds, de justificacions, reformulacions, al·legacions, etc.
 - Formalització de sol·licituds i presentació de formularis
 - Obtenció de certificats digitals
 - Acompanyament en els tràmits telemàtics
- Orientació i atenció presencial individualitzada mitjançant cita prèvia.

Per a aquest servei, caldrà disposar i actualitzar la base de dades dels recursos culturals de Barcelona i tenir identificats els agents o entitats encarregats de facilitar els tràmits i la informació específica per dirigir les sol·licituds (en coordinació amb els serveis centrals de l'ICUB per no repetir processos).

Es portarà un registre de les consultes, atencions, orientacions i formacions realitzades i de la seva gestió per tal de disposar de les dades estadístiques i dels 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.

De la mateixa manera, es portarà també un registre setmanal de les incidències del servei.

Tota la informació a la qual fan referència els punts 3.1 i 3.2 ha de ser completa i permanentment actualitzada (incloent-hi tipologia, ubicació, descomptes, serveis, accessibilitat, horaris, o qualsevol altra informació rellevant), es revisarà periòdicament a fi de garantir la seva veracitat; estar al dia de possibles canvis o modificacions, o de noves informacions rellevants a tenir en compte.

3.3. Venda d'entrades i gestió inscripcions

3.3.1. L'OCCU disposa d'un punt de venda d'entrades i gestió d'inscripcions per als següents serveis:



- Venda d'entrades, inscripcions presencials, o gestió d'inscripcions telemàtiques dels programes i equipaments culturals de l'Ajuntament (aquest darrer, en aquells casos en què la persona usuària tingui dificultats per a la seva adquisició o gestió per internet).
- Servei de ticketing i venda d'entrades com a servei de suport al sector públic i privat de l'àmbit de les arts escèniques i musicals, especialment a través del programa Last-minute.
- Venda d'entrades o gestió d'inscripcions telemàtiques a centres culturals d'altres administracions o de l'àmbit privat sempre que s'hagi establert l'acord des de l'ICUB o altres departaments municipals.
- Relació amb entitats externes per a la venda d'entrades. L'empresa haurà d'atendre i tramitar les sol·licituds d'entitats externes interessades en la venda d'entrades, assumint les següents funcions:
 - Recepció de la sol·licitud mitjançant formulari proporcionat per l'ICUB.
 - Trasllat de la sol·licitud als responsables de l'ICUB.
 - Recepció de dispositius destinats a realitzar la venda d'entrades i coordinació per facilitar la posada en marxa de l'operativa corresponent.
- Proporcionar atenció presencial, telefònica i per correu electrònic als clients, assegurant una comunicació efectiva durant la gestió de la venda d'entrades dels esdeveniments.
- Gestionar reserves de grups, emissió de factures i tramitació de reemborsaments, aplicant les polítiques establertes.
- Elaborar informes detallats de vendes, incloent-hi la resolució d'incidències que sorgeixin durant el desenvolupament dels esdeveniments.
- Aplicar i controlar descomptes vinculats als esdeveniments, complint amb les directrius de l'organització.
- Gestió del servei adaptant-se a les especificitats de cada esdeveniment o activitat establerta.
- Formació del personal.
- Elaboració dels informes corresponents on es recullen totes les vendes, ingressos i incidències.
- Garantir el coneixement i l'actualització contínua sobre els sistemes de ticketing, reserves, venda d'entrades i/o polítiques de preus vigents a la ciutat, així com dels diferents sistemes utilitzats pels agents culturals. L'empresa adjudicatària serà responsable d'obtenir la informació i formació necessària per assegurar una gestió òptima del servei.

3.3.2. Venda d'entrades per al Festival Grec, o altres esdeveniments similars, en punts de venda fora de l'oficina principal. Les tasques específiques a desenvolupar en aquesta campanya, a banda de les ja descrites anteriorment de venda d'entrades, consistiran en:



- Atenció al públic, venda i gestió de reserves, factures i reemborsaments en els punts establerts i durant els esdeveniments programats.
- Aplicació de descomptes i promocions en base a les condicions que es determinin des de l'ICUB.
- Coordinació amb l'equip tècnic i de producció per garantir la correcta implementació del servei de venda en cada ubicació.
- Gestió i custòdia de la recaptació, incloent-hi quadre de caixa, liquidació i conciliació, amb responsabilitat sobre els fons metàl·lics.

El servei de venda d'entrades implica la recaptació dels ingressos, quadre de caixa, liquidació i ingrés als comptes bancaris que s'indiquin i la conciliació i seguiment dels mateixos, ja sigui en efectiu, targeta de crèdit i/o dèbit, així com la custòdia dels fons metàl·lics recaptats i la responsabilitat pel menyscapte de diners.

La venda d'entrades i la gestió d'inscripcions es realitzarà a través dels punts de venda físics, o a través de les plataformes en línia que es pugin establir segons les necessitats determinades. Els punts de venda físics poden ser:

- Oficina principal del Palau de la Virreina (la Rambla, 99).
- Altres punts de venda i/o informació específics per donar servei a programes de l'ICUB (Festival Grec, Mercè, Festival 42, etc).

Aquests espais i serveis es determinaran en funció de la programació de venda d'entrades o inscripcions que s'acordin des de l'Institut de Cultura de Barcelona directament o pels acords que hagi establert l'ICUB amb altres entitats o institucions.

3.3.3. L'empresa adjudicatària gestionarà la venda i distribució de publicacions municipals, productes culturals i material de merchandising que es pugi determinar, incloent-hi:

- Atenció als usuaris i gestió del punt de venda, garantint informació clara i actualitzada.
- Control d'estoc i reposició de materials, coordinant-se amb proveïdors i responsables de l'ICUB.
- Gestió de pagaments, facturació i liquidació d'ingressos, assegurant la traçabilitat i el compliment administratiu.
- Informe periòdic a l'ICUB, incloent dades de vendes, estocs i incidències.

3.3.4. Manteniment d'expositors i material informatiu als punts de venda.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el manteniment i reposició del material informatiu, incloent-hi:



- Supervisió setmanal de l'estat dels expositors i substitució de material obsolet.
- Assegurar la disponibilitat permanent de tots els materials de difusió de l'oficina.

3.4. Suport als serveis interns de l'ICUB

3.4.1. Suport al departament de comunicació de l'ICUB. L'empresa adjudicatària donarà suport al departament de comunicació en la recollida i edició d'informació per a la preparació de les campanyes de ciutat com són la Mercè, Santa Eulàlia, activitats d'estiu i Nadal als museus, etc. amb l'objectiu d'assegurar una difusió adequada dels esdeveniments a través dels canals digitals i físics que s'utilitzin en cada cas.

Prestar el suport necessari des de l'OCCU en totes aquelles tasques derivades d'aquest departament:

- Recollida, tractament i edició de les fitxes d'informació de les activitats dels equipaments i museus que participen a les jornades de portes obertes amb motiu de Santa Eulàlia, els mesos d'estiu, la Mercè i les festes de Nadal. Aquesta informació es publicarà als diferents webs de cada campanya.
- Gestió de les bústies de correu relacionades amb el Departament 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.
- Redacció i actualització dels continguts dels canals de comunicació de l'oferta Last Minute (web Last Minute de Tiquet Rambles, pantalla TV i cartells impresos) i també elaboració de les fitxes tècniques dels diferents espectacles.
- Gestió del stock dels materials impresos que han d'estar en exposició a la OCCU (cartells, programes de mà, fulletons, etc).

3.4.2. Suport al Departament de Subvencions o altres departaments de l'ICUB en l'organització i coordinació de les sessions formatives o informatives de les convocatòries de subvencions, beques, residències o premis de l'ICUB.

Aquest suport pot consistir en la definició de tasques, coordinació de la producció i logística de les sessions realització i participació en una part dels continguts, gestió de les inscripcions i preparació de la documentació, sempre en coordinació, i sota la supervisió del departament corresponent.

Atès que aquestes gestions no estan subjectes a un horari o perfil determinat, es computaran com a hores de reforç en funció dels encàrrecs que sorgeixin de manera conjunta amb la persona referent de l'ICUB.



Si es considera oportú, el personal designat per realitzar les funcions anteriorment descrites haurà d'assistir a les sessions de formació corresponents on s'explicaran els continguts de les diferents convocatòries de subvencions, beques, residències o premis de l'ICUB.

4. ADSCRIPCIÓ DE MITJANS PERSONALS

Per al correcte desenvolupament, tant a nivell d'eficiència com d'eficàcia, es considera necessari disposar la següent adscripció de personal que es detalla a continuació.

El licitador es comprometrà a adscriure, com a mínim, els mitjans personals indicats per a la correcta execució del contracte.

L'equip tècnic ha de estar format per 7 posicions, les quals hauran de disposar els següents perfils professionals i amb l'experiència professional següent per a cada posició:

- **1 posició de Direcció d'Oficina** – categoria conveni gerent/director – jornada completa.
- **2 posicions de Coordinació**
 - Coordinador 1– Informació, comunicació i orientació* – jornada completa
 - Coordinador 2- Administració, gestió d'espais i venda d'entrades* – jornada completa
- **4 posicions d'Informador/a sociocultural** del servei d'informació, orientació i venda d'entrades – jornada completa

4.1. Director/a

Requisits mínims:

- Titulació Llicenciatura/Grau en Humanitats, Gestió cultural, Administració d'Empreses o disciplines afins.
- Experiència mínima de 3 anys en l'àmbit de la gestió cultural.
- Experiència en direcció d'equips de com a mínim 3 anys.
- Ampli coneixement del sector cultural a Barcelona i del seu teixit associatiu.
- 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:

Assegurar el correcte funcionament i desenvolupament estratègic de l'OCCU, liderant l'equip humà i garantint l'execució eficient i de qualitat dels serveis. Seguir sempre les indicacions i directrius establertes per l'ICUB, actuant com a interlocutor/a principal entre l'equip gestor i l'ICUB, executant accions definides per la direcció i impulsant projectes alineats amb els objectius institucionals.

- Desenvolupar la missió, visió i objectius estratègics de l'OCCU, desenvolupant i implementant els plans anuals, alineats amb els objectius de l'ICUB.
- Assegurar el desenvolupament de totes les accions, funcions i objectius descrits en el present plec tècnic i altres relatius que es puguin establir per al correcte desenvolupament del servei.
- Supervisar, dirigir, coordinar i motivar l'equip, assegurant-ne la formació contínua i desenvolupament professional.
- Supervisar les tasques de liquidació, conciliació i informes financers i caixa de l'oficina, assegurant la transparència i eficiència administrativa.
- Coordinar i presentar les estadístiques, els indicadors de qualitat i els informes corresponents, tant de vendes com dels serveis prestats, per facilitar el seguiment de resultats i la presa de decisions per part de l'ICUB.
- Supervisar les atencions a la ciutadania i realitzar auditories internes periòdiques per verificar la qualitat i celeritat de les respostes a les consultes realitzades a través dels diferents canals d'atenció, especialment del sistema municipal IRIS per a l'acompliment dels indicadors d'ISO de que disposa aquest servei.
- Gestionar les incidències i informar-ne al respecte, assegurant una comunicació àgil, directa i fluida amb l'ICUB.
- Garantir el manteniment i correcte funcionament de les instal·lacions.
- Elaborar les estadístiques, els indicadors de qualitat i els informes corresponents, amb la periodicitat que s'estableixi en cada cas, per part de l'ICUB, ja siguin relatius a les vendes o als serveis d'informació per facilitar el seguiment de resultats i la presa de decisions per part de l'ICUB.
- Fer seguiment del volum, les característiques i el motiu o temàtica de les consultes ateses per tal d'identificar tendències o necessitats recurrents.
- Supervisar la qualitat de la informació proporcionada a la ciutadania, assegurant que sigui actualitzada, clara i alineada amb els criteris establerts per l'ICUB.
- Revisar periòdicament els protocols d'actuació interns i actualitzar-los quan sigui necessari d'acord amb les indicacions tècniques de l'ICUB.



- Garantir el manteniment i correcte funcionament de les instal·lacions.

4.2. Coordinador/a d'informació, comunicació i orientació

Requisits mínims:

- Titulació Llicenciatura/Grau relacionada amb l'àmbit de la Comunicació, les Humanitats o de la Gestió cultural.
- Experiència de 2 anys en gestió cultural.
- Experiència en gestió i disseny d'activitats.
- Experiència acreditada mínima de 3 anys en tasques d'atenció al públic.
- Coneixement d'informàtica a nivell d'usuari del paquet bàsic Office.
- 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:

Coordinar i gestionar l'equip de treball per assegurar que es compleixin els objectius i les tasques previstes dels serveis d'informació, difusió i orientació que es detallen especialment en els punts 3.1. i 3.2.

- Promoure la gestió de la informació per actualitzar i estructurar la base de dades des del punt de vista dels continguts i la monitorització del correcte flux d'informació servida i recollida pel servei a través dels diferents canals d'atenció a la ciutadania.
- Coordinar-se amb els serveis centrals de l'ICUB per disposar de la informació necessària per conèixer els programes i activitats que s'organitzen des de l'ICUB.
- Cercar col·laboració amb altres entitats públiques amb objectius similars o relacionats per desenvolupar sinergies positives i col·laboracions o completar-se conjuntament.
- Crear i mantenir una base de dades actualitzada amb informació detallada sobre espais de lloguer, incloent tarifes, capacitat, equipament disponible i condicions d'ús.
- Reforçar i prioritzar la difusió de les activitats culturals de la ciutat seguint les directius i els criteris d'imatge que es determinin des del departament de comunicació.



- Pel que fa als IRIS (Consultes i suggeriments), és el/la responsable de donar resposta a la ciutadania o reassignar-les al departament responsable.
- Resoldre i gestionar les incidències pròpies de l'activitat diària del servei i donar resposta als possibles conflictes que es puguin derivar.
- Vetllar per la qualitat i celeritat en la gestió de les atencions, consultes, orientació, etc establint un sistema de seguiment per a la retroalimentació dels usuaris per avaluar la qualitat del servei d'informació i orientació.
- Coordinar i gestionar els sistemes d'informació de l'oficina per assegurar que estiguin actualitzats i accessibles per a l'equip.
- Garantir el coneixement i l'actualització contínua sobre informació rellevant del sector per millorar el servei, buscant activament novetats i documentant els principals canvis detectats i reportar mensualment aquesta informació amb les fonts consultades i les actualitzacions realitzades.

4.3. Coordinador/a d'administració i venda d'entrades

Requisits mínims:

- Titulació Llicenciatura/Grau relacionada amb l'àmbit de la Comunicació, les Humanitats 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 3 anys en tasques d'atenció al públic.
- Coneixement d'informàtica a nivell d'usuari dels programes Paquet Office i Excel avançat.
- Experiència en elaboració d'indicadors i de treball amb dades.
- 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.
- Coneixement i 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: Euromus, Koobin, 4Tickets, Onebox, Secutix, Patron Base.



Responsabilitats:

- Gestionar i coordinar l'equip de treball per assegurar que es compleixin els objectius i les tasques previstes especialment pel que fa als serveis de venda d'entrades i inscripcions que s'indiquen al punt 3.3.
- Coordinar i supervisar els processos de venda d'entrades o inscripcions dels programes o esdeveniments que s'ofereixin a l'oficina per garantir l'èxit de les accions que s'impulsin per promoure l'assistència de públic.
- Mantenir-se informats i al dia de les novetats sobre sistemes de tiqueting, reserves, vendes d'entrades, polítiques de preus, etc de la ciutat, així com dels diferents sistemes utilitzats pels diferents agents culturals.
- 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, així com orientar i donar suport durant els tràmits i sol·licituds de tiqueting per resoldre dubtes de major complexitat.
- Establir mecanismes per avaluar la qualitat del servei de tiqueting i recopilar informació i suggeriments dels usuaris per a la seva millora.
- Coordinar i gestionar els sistemes d'informació de l'oficina per assegurar que estiguin actualitzats i accessibles per a l'equip.

Nota: Les posicions de coordinació i direcció podran compartir les tasques necessàries per equilibrar el volum de feina i garantir l'eficàcia i l'eficiència del servei, segons les directrius del director i el que estableixin els responsables de l'ICUB.

4.4. Informadors/es – Informació, atenció al públic i venda d'entrades

Requisits:

- Estudis mínims d' ESO.
- Experiència de 2 anys en el sector cultural.
- Perfecte ús del català i castellà. Preferiblement, 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 mínim 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.).

Missió del lloc: proporcionar atenció personalitzada i informació cultural a la ciutadania, gestionant la venda d'entrades i la difusió d'activitats culturals de l'ICUB. Els informadors/es són clau per garantir un servei eficient, cobrint la totalitat de l'horari d'obertura de l'espai i donant suport a la gestió d'inscripcions, reserves i



esdeveniments. Hauran d'haver-hi dues persones informadores sempre, com a mínim, a l'OCCU.

Funcions:

- Atenció personalitzada i telefònica/i/o altres canals a l'espai d'informació de l'OCCU i puntualment en altres punts establerts.
- Mantenir un coneixement actualitzat de l'ecosistema cultural de Barcelona, garantint una resposta informada als usuaris.
- Informar sobre ajuts, beques, subvencions, premis i altres recursos culturals, resolent dubtes i donant suport en la tramitació.
- Cobertura en punts d'informació durant esdeveniments com el Festival Grec, la Mercè, activitats culturals o altres esdeveniments itinerants que s'estableixin de manera puntual.
- Ajudar a les persones que ho sol·licitin a formalitzar inscripcions, o fer gestions en relació a activitats culturals de l'ICUB i centres cívics, etc.
- Informació, venda i reserva d'entrades, incloent-hi entre d'altres: venda anticipada, reserves i "Last Minute" d'entrades a Tiquet Rambles, web que s'estableixi o punts de venda itinerants; gestió de recaptació, liquidació i conciliació d'ingressos (efectiu i targeta), assegurant la traçabilitat financera; venda d'entrades per a exposicions, espectacles i activitats a museus i espais gestionats per l'ICUB; participació en la preparació i recollida d'informació per a la venda d'entrades.
- Gestió de material de difusió. Suport en l'inventari de magatzem i col·laboració amb els/les Coordinadors/res de l'OCCU per assegurar una gestió eficient dels materials disponibles.
- I altres tasques que puguin sorgir en el desenvolupament dels objectius i serveis de l'oficina per donar suport a les tasques de coordinació o direcció de l'oficina.

4.5. Distribució d'hores

- 1 director/a – Jornada completa (1.695 hores/any).
- 2 coordinadors - Jornada completa (1.695 hores/any cadascun).
- 4 Informadors - Jornada Completa (1.695 hores/any cadascun).

Nota: les hores setmanals de les posicions de Coordinació i Informadors/es es podran redistribuir, incloent la conversió de posicions a temps complet en temps parcial o viceversa, sempre que es respectin les hores anuals previstes i els criteris establerts, i amb autorització prèvia de l'ICUB en cada cas. La posició de direcció serà de jornada completa en qualsevol cas.



5. ADSCRIPCIÓ DE MITJANS MATERIALS

5.1. Equipament informàtic i tecnològic

L'ICUB haurà de proporcionar l'equipament següent per al correcte funcionament del servei:

- **Ordinadors d'escriptori:** Assignats les posicions fixes (coordinadors/es i personal d'atenció).
- **Telèfons fixes:** Per a les línies de comunicació internes i externes de l'oficina.
- **Connexió a Internet:** Xarxa d'alta velocitat per suportar aplicacions i gestió de serveis digitals.
- **Impressora Multifunció:** Per imprimir, escanejar i copiar documentació.
 - **Consumibles:** Els costos de tòners i paper seran a càrrec de l'empresa adjudicatària.
 - **Manteniment:** L'ICUB gestionarà el manteniment de l'equip, però en cas de mal ús o dany per part de l'empresa, aquesta assumirà els costos corresponents.

Tots els equips i mobiliari subministrats per l'ICUB (ordinadors, telèfons, impressora, etc.) són propietat exclusiva de l'ICUB.

En finalitzar el contracte, l'empresa haurà de retornar tots els equips proporcionats per l'ICUB en el mateix estat en què es van entregar, tenint en compte el desgast raonable pel seu ús habitual.

L'empresa haurà de subministrar, mantenir i reposar equipament i materials addicionals necessaris per garantir la correcta prestació del servei. Això inclou:

5.1. Oficina Principal

- **Equips informàtics o similars:**
 - Ordinadors , portàtils, tauletes o altres relatius no coberts per l'ICUB i que s'estableixin necessaris per complementar els aportats per l'ICUB per el correcte desenvolupament del servei. Els equips hauran de disposar de sistemes operatius Windows i capacitats tècniques recents per garantir el correcte funcionament. Com a mínim:
 - Sistema operatiu: Windows 10 o superior (amb actualitzacions de seguretat actives).
 - Processador: Intel Core i5 de 10a generació o AMD Ryzen 5 o superior i/o equivalent.



- Memòria RAM: Mínim 8 GB.
 - Emmagatzematge: SSD d'almenys 256 GB.
 - Connectivitat: Capacitat Wi-Fi (5 GHz) i Bluetooth 4.2 o superior.
 - Pantalla: Resolució mínima de 1920x1080 (Full HD) per als ordinadors portàtils o tauletes.
 - Bateria: Autonomia mínima de 5 hores en ús continu (per als dispositius portàtils.)
- **Material d'oficina bàsic:**
 - Papereria (bolígrafs, llapis, llibretes, blocs de notes, carpetes, etc.).

5.2. Esdeveniments, oficines itinerants o similars

En el cas d'activitats com el Festival Grec o altres esdeveniments itinerants, l'empresa haurà de garantir per la seva part en tot cas per atendre en els esdeveniments o punts que es determini:

- **Tauletes o ordinadors portàtils:**
 - Característiques mínimes: les mateixes que les establertes en el punt 2.1.
- **Telèfon mòbil:**
 - Quan sigui necessari, per atendre esdeveniments específics.

5.3. Suport tècnic i manteniment

- Tots els equips proporcionats per l'empresa adjudicatària han de mantenir-se en perfecte estat de funcionament.
- **Manteniment i reposició material empresa adjudicatària:**
 - L'empresa haurà de garantir la reposició immediata de qualsevol material o equip en mal estat de la seva propietat.
- **Responsabilitat compartida manteniment material ICUB:**
 - Els equips subministrats per l'ICUB seran mantinguts per aquest, però qualsevol ús inadequat o avaria atribuïble a l'empresa serà de la seva responsabilitat.

Els costos associats a l'adquisició, manteniment, reposició i actualització de l'equipament i material addicional necessari per a l'execució del contracte seran íntegrament assumits per l'empresa adjudicatària. Això inclou material d'oficina, equips per a esdeveniments i sistemes complementaris als proveïts per l'ICUB.



6. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE L'ACTIVITAT I DEL CONTRACTE

L'entitat responsable de la gestió del present contracte haurà de desenvolupar una proposta de seguiment de l'activitat, la qualitat i l'execució del contracte per mesurar, controlar el compliment i si cal, millorar, el desenvolupament dels objectius establerts per a cada servei. Aquesta proposta haurà d'aprovar-se per part de l'equip coordinador de l'ICUB.

En tot cas, a continuació es detallen alguns dels indicadors, KPIS i elements mínims que es requeriran per al bon funcionament de l'oficina.

6.1. Informes de seguiment de l'activitat de l'oficina.

- i) Setmanalment l'empresa facilitarà l'informe setmanal d'incidències: tipologia, temàtica, descripció, resolució, terminis, etc.
- ii) Mensualment: informe mensual dels indicadors bàsics de cada un dels serveis així com del perfil de les persones usuàries, sempre que sigui possible.
- iii) Mensualment: informe d'acompliment dels kpi de seguiment del contracte.
- iv) Semestralment: informe qualitatiu a partir de les enquestes a les persones usuàries dels serveis que reculli satisfacció, qualitat i necessitats o suggeriments.
- v) Balanç anual: que reculli el conjunt de la informació generada durant l'any en cada un dels serveis i la valoració qualitativa.

6.2. Indicadors de seguiment de l'activitat

Pel que fa a la bateria d'indicadors a recollir, aquests han de servir per poder fer el seguiment tant del tipus d'atenció, de les característiques d'aquesta, i també de la persona o entitat a qui s'atén. Tot i que l'empresa ha de presentar una proposta de bateria d'indicadors, se n'indiquen alguns de referència:

6.2.1 Finestra per a la ciutadania

- i) Atencions rebudes, canal d'entrada, durada, idioma, temps de resposta, sistema i tipus de resposta, tipologia i temàtica, etc
- ii) Gestions i tràmits: gestions realitzades, tipus, canal, solució, derivacions, etc.
- iii) Sol·licituds d'ús d'espais: sol·licituds, entitat peticionària i tipologia, espai o capacitat sol·licitada, tipologia d'activitat, canal d'entrada, temps de



resposta, sistema de resposta, etc. resolució (acceptada, derivada, denegada), etc

De cada tipologia caldrà, a més dels indicadors bàsics d'activitat, i sempre que sigui possible, el perfil mínim de la persona usuària (edat, sexe i procedència) o de l'entitat sol·licitant (tipologia, procedència, etc.).

6.2.2 Finestra professional

- i) Orientació i acompanyaments: canal d'entrada, durada, temps de resposta, sistema de resposta, tipologia i temàtica, etc, derivacions, entitat derivada, tipus de resposta, etc
- ii) Activitats programades: tipologia, sessions, tipologia entitat, dies, hores, serveis requerits, aforament previst, públic, etc, assistents presencials, remots, perfil, etc.

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) o de l'entitat sol·licitant (tipologia, procedència, etc.).

La recollida d'informació vindrà donada en alguns casos pel sistema informàtic que s'estigui utilitzant ja a l'ICUB per a la recollida d'informació o per a la gestió. En aquest cas, es compartirà o se'n facilitarà l'accés per a la millora de la gestió.

6.2.3 Venda d'entrades i gestió inscripcions

- i) Venda d'entrades: entrades gestionades, realitzades per cada un dels operadors, diferenciant els grans grups d'anticipades i 'last minute', recollint el canal, equipament, activitat, etc, Si es disposa de llistats que es generen de cada operador, integrar-ho en l'informe resum amb el detall de cada un.
- ii) Gestió d'inscripcions: reserves o inscripcions, presencials o telemàtiques, per realitzar activitats de l'ICUB o altres programes previstos prèviament, i acordats amb l'ICUB.
- iii) Gestió d'incidències: bescanvis, devolucions, etc.

De cada tipologia caldrà, a més dels indicadors bàsics d'activitat, i sempre que sigui possible, el perfil mínim de la persona usuària (edat, sexe i procedència) o de l'entitat sol·licitant (tipologia, procedència, etc.).



6.3. Indicadors de prestació del servei

6.3.1. Resposta a consultes/peticions

- KPI: 90% de les sol·licituds generals donar resposta en 24 hores laborables.
- Cas de produir-se més de 5 retards al mes caldrà revisar les circumstàncies per aplicar les mesures que es pugin preveure per millorar el procediment.

6.3.2 Canals de comunicació disponibles

- KPI: disponibilitat del 100% dels canals (telèfon, correu electrònic i missatgeria) durant l'horari de servei (10:15 a 20:15, de dilluns a diumenge).
- Les interrupcions de servei no notificades superiors a 60 minuts seran analitzades per identificar causes i/o aplicar les mesures oportunes.

6.3.3. Qualitat en l'atenció al públic

- Temps d'espera per atenció al públic presencial:
 - (i) KPI: el 90% dels usuaris han de ser atesos en menys de 30 minuts en atenció presencial.
- Temps de resposta a consultes per correu electrònic i altres canals:
 - (i) KPI: el 90% de les respostes a consultes generals ha de ser en un termini màxim de 48 hores laborables des de la recepció.
 - (ii) Es podrà acordar un altre termini inferior per casuístiques determinades amb l'empresa adjudicatària.
- Acció correctiva:
 - (i) Si més del 10% dels usuaris superen el temps d'espera establert, es procedirà a una revisió dels protocols d'atenció i gestió o altres mesures que es considerin adients.

6.3.4. Gestió d'incidències del servei

Registre i seguiment d'incidències: totes les incidències hauran de ser registrades i informades de manera immediata en un sistema de seguiment específic, que permeti documentar-ne la descripció, el grau d'urgència i les accions preses fins a la resolució completa.

- Informació mínima: data i hora de la incidència / nivell d'afectació (crítica o menor) / Descripció detallada de la incidència / Instància / entitat que ho ha de resoldre / Estat (pendent, en procés o resolt).



- KPI – Registre i resolució d'Incidències: 100% de les incidències han de ser registrades i documentades al moment de ser detectades.
- Temps per informar o resoldre la incidència segons la seva tipologia:
 - (a) Incidències menors: informades o resoltes en un màxim de 24 hores laborables.
 - (b) Incidències crítiques (amb afectació directa al servei): informades o resoltes amb un temps de resposta inicial màxim de 4 hores.

L'empresa adjudicatària aplicarà les accions pertinents dins l'àmbit de la seva responsabilitat per garantir la correcta execució del servei.

En cas que la resolució de la incidència depengui de l'ICUB o d'un tercer, l'empresa ho informarà immediatament, traslladant una proposta de resolució i facilitant la informació necessària perquè es pugui donar resposta amb la màxima celeritat possible.

Seguiment i informes: es generarà un informe setmanal detallat amb totes les incidències registrades. En el cas d'incidències que no puguin ser resoltes dins del termini, es justificarà per escrit indicant les raons i el pla d'actuació per poder-ho tancar-les en el menor temps possible en cas de tornar-se a produir.

6.4. Qualitat

Des de l'equip de coordinació de l'ICUB es vetllarà per al bon funcionament de l'oficina però també per l'esforç dels responsables d'aquesta per a la millora contínua. En els termes que es plantegen a tall d'exemple a continuació:

- Focalització dels serveis i recursos interns presencials en els perfils de públics i persones que queden més desatesos per l'actual oferta d'informació i orientació de la ciutat (o bé persones amb dificultats d'accés a les tecnologies d'informació i comunicació o bé col·lectius novell o en vies de professionalització, per exemple).
- Atenció personalitzada i més intensa en projectes d'alt impacte en el teixit cultural.
- Promoció de l'autoconsulta a través del web, atenció breu per part del personal informador o creació de formacions per les demandes més repetitives i/o de menys impacte potencial.
- Derivació i/o cooperació amb altres agents i institucions de suport quan es tracta de consultes o tipus d'usuàries pels que d'altres entitats i administracions ja ofereixen atenció (creació i consolidació d'empreses i entitats).



- Esforç per a la millora en la capacitat de gestió d'informació diversa i de la seva transformació en coneixement útil, tant internament com externa.
- Identificació de les demandes recurrents o no resoltes que justifiquin incloure nous tipus d'orientacions, formacions o programes. O millores en la comunicació, webs o serveis de l'ICUB.

7. ESPAI DE SEGUIMENT I COORDINACIÓ DEL PROJECTE

Per garantir una gestió eficaç i un seguiment continuat del projecte, la coordinació del projecte s'estructurarà de la següent manera:

7.1. Espai regular de seguiment i de resolució d'incidències

Reunions periòdiques de seguiment regular de l'activitat i els serveis prestats per l'OCCU. Aquest espai també ha de servir per resoldre incidències.

Format per:

- Responsable del contracte per part de l'empresa adjudicatària
- Tècnic/a referent de l'ICUB, que serà el Responsable del contracte
- Una persona referent de Gerència de l'ICUB
- Una persona referent del departament de Comunicació

Durada: 1 hora

Periodicitat: mensual

7.2. Espai de seguiment del pla de treball.

Reunions periòdiques per determinar i fer seguiment del pla de treball de l'OCCU i les accions més estratègiques del projecte. Aquest espai actua com a espai de revisió i ajustament del projecte per detectar possibles millores a implantar.

- Responsable del contracte per part de l'empresa adjudicatària.
- Tècnic/a designat/da per part de l'ICUB pel seguiment tècnic del projecte.
- Gerència de l'ICUB
- Referent del Departament de Comunicació de l'ICUB
- Gabinet tècnic de l'ICUB.

Durada: 2 hores

Periodicitat: semestral



7.3. Coordinació amb els diferents departaments de l'ICUB per a la correcta tramitació i orientació de tot allò relacionat amb ajuts, premis, subvencions i beques. Es realitzaran reunions periòdiques de seguiment i avaluació amb els equips corresponents.

A més d'aquestes reunions periòdiques de seguiment que s'estableixen, l'empresa adjudicatària haurà d'estar disponible quan siguin requerits per l'ICUB per a reunions per tractar qüestions, activitats o projectes concrets.

8. DESPESES DE PERSONAL

8.1. Servei mínim

Els costos del personal necessari per desenvolupar el servei, especificat en "Adscripció de Mitjans – Posicions equip tècnic", s'han calculat amb els preus unitaris dels costos laborals per categoria, segons el nou conveni del lleure amb els increments previstos en els propers anys. Les hores incloses són les previstes pel desenvolupament del servei mínim o ordinari i no inclouen possibles hores extraordinàries per cobrir possibles necessitats.



POSICIONS	Hores	Salari Conveni 2025 1 set	Cost Seg. Soc (35%)	Cost Total Salarial	Cost Hora
Director - Director	1.695	28.200,83 €	9.870,29 €	38.071,12 €	22,46 €
Coordinadors 1 - Dir. Programes	1.695	25.515,02 €	8.930,26 €	34.445,28 €	20,32 €
Coordinadors 2 - Dir. Programes	1.695	25.515,02 €	8.930,26 €	34.445,28 €	20,32 €
Informador 1 TC	1.695	18.397,66 €	6.439,18 €	24.836,84 €	14,65 €
Informador 2 TC	1.695	18.397,66 €	6.439,18 €	24.836,84 €	14,65 €
Informador 3 TC	1.695	18.397,66 €	6.439,18 €	24.836,84 €	14,65 €
Informador 4 TC	1.695	18.397,66 €	6.439,18 €	24.836,84 €	14,65 €
	11.865	152.821,51 €	53.487,53 €	206.309,04 €	

POSICIONS	Hores	Salari Conveni 2026 1 set	Cost Seg. Soc (35%)	Cost Total Salarial	Cost Hora
Director - Director	1.695	29.328,86 €	10.265,10 €	39.593,96 €	23,36 €
Coordinadors 1 - Dir. Programes	1.695	26.535,62 €	9.287,47 €	35.823,09 €	21,13 €
Coordinadors 2 - Dir. Programes	1.695	26.535,62 €	9.287,47 €	35.823,09 €	21,13 €
Informador 1 TC	1.695	19.133,57 €	6.696,75 €	25.830,32 €	15,24 €
Informador 2 TC	1.695	19.133,57 €	6.696,75 €	25.830,32 €	15,24 €
Informador 3 TC	1.695	19.133,57 €	6.696,75 €	25.830,32 €	15,24 €
Informador 4 TC	1.695	19.133,57 €	6.696,75 €	25.830,32 €	15,24 €
	11.865	158.934,38 €	55.627,03 €	214.561,41 €	

POSICIONS	Hores	Salari Conveni 2027 1 set	Cost Seg. Soc (35%)	Cost Total Salarial	Cost Hora
Director - Director	1.695	30.575,34 €	10.701,37 €	41.276,71 €	24,35 €
Coordinadors 1 - Dir. Programes	1.695	27.663,38 €	9.682,18 €	37.345,56 €	22,03 €
Coordinadors 2 - Dir. Programes	1.695	27.663,38 €	9.682,18 €	37.345,56 €	22,03 €
Informador 1 TC	1.695	19.946,75 €	6.981,36 €	26.928,11 €	15,89 €
Informador 2 TC	1.695	19.946,75 €	6.981,36 €	26.928,11 €	15,89 €
Informador 3 TC	1.695	19.946,75 €	6.981,36 €	26.928,11 €	15,89 €
Informador 4 TC	1.695	19.946,75 €	6.981,36 €	26.928,11 €	15,89 €
	11.865	165.689,10 €	57.991,19 €	223.680,29 €	

POSICIONS	Hores	Salari Conveni 2028 1 set	Cost Seg. Soc (35%)	Cost Total Salarial	Cost Hora
Director - Director	1.695	30.881,09 €	10.808,38 €	41.689,47 €	24,60 €
Coordinadors 1 - Dir. Programes	1.695	27.940,02 €	9.779,01 €	37.719,03 €	22,25 €
Coordinadors 2 - Dir. Programes	1.695	27.940,02 €	9.779,01 €	37.719,03 €	22,25 €
Informador 1 TC	1.695	20.146,21 €	7.051,17 €	27.197,38 €	16,05 €
Informador 2 TC	1.695	20.146,21 €	7.051,17 €	27.197,38 €	16,05 €
Informador 3 TC	1.695	20.146,21 €	7.051,17 €	27.197,38 €	16,05 €
Informador 4 TC	1.695	20.146,21 €	7.051,17 €	27.197,38 €	16,05 €
	11.865	167.345,97 €	58.571,09 €	225.917,06 €	

*En conveni es parla del 1% com a mínim.



8.2. Borsa hores de reforç

Per tal de garantir una cobertura òptima durant els períodes de màxima activitat anual, especialment en esdeveniments destacats com el Festival Grec (abril-juliol), la Mercè (setembre), Festival de Nadal (desembre-gener), o altres accions específiques, s'ha previst la incorporació de personal de reforç o la realització d'hores extraordinàries. Aquesta estratègia assegura un suport adequat per atendre l'increment de la demanda, amb una distribució flexible i adaptada a les necessitats operatives del servei i dels programes de l'ICUB que ho requereixin:

- **Informadors/es** - Total: **1.200 hores**
- **Coordinadors/res** - Total: **100 hores**
- **Director/a** - Total: **30 hores**

8.3. Substitució de 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 qual l'empresa licitadora es comprometrà a substituir el personal serà:

- Director/a: 72 hores.
- Coordinadors/es: 48 hores
- Informadors/es: 24hores

En relació a aquest punt, també serà aplicable al personal de reforç. Sempre es garantirà els serveis mínims establerts en el punt "Adscripció De Mitjans" així com el personal de reforç mínim establert per cobrir els períodes de puntes de feina.

9. DESPESES DE SUPORT PER A LES ACTIVITATS DE L'OCCU

Per al desenvolupament del servei, s'han identificat despeses addicionals necessàries per garantir un funcionament eficient i de qualitat.

Aquestes despeses asseguruen una execució contínua i estable del servei, ajustant-se als objectius del contracte i a les prioritats operatives establertes. A continuació, es



detallen els diferents conceptes previstos i la seva estimació màxima de cost.

9.1. Material fungible i d'oficina

L'empresa adjudicatària assumirà la compra dels consumibles de la impressora (tònens i paper) i garantirà el subministrament i manteniment del material d'oficina bàsic (bolígrafs, llapis, subratlladors, carpetes, paper i altres elements similars) necessari per al correcte desenvolupament de les activitats.

L'ICUB es farà càrrec del manteniment de la impressora multifunció, excepte en casos de mal ús per part de l'empresa adjudicatària, que haurà d'assumir els costos derivats de les reparacions o reposicions.

Adicionalment, es preveu una partida destinada exclusivament a cobrir despeses excepcionals o no previstes que puguin sorgir en relació amb esdeveniments específics, com el Festival Grec o altres activitats similars.

Aquest preu no està subjecte a oferta a la baixa.

Partida prevista de material fungible: 3.000€

10. HORARIS DE FUNCIONAMENT DE L'OFICINA I D'ATENCIÓ

Horari d'atenció al públic

- De dilluns a diumenge de 10:15 a 20:15h.
- El que es determini per esdeveniments específics com Grec o similars.

Horari de funcionament de l'oficina

- De dilluns a diumenge de 10:00 a 20:30h.

De dilluns a divendres, i entre les 10 i les 15h, caldrà garantir sempre la presència, com a mínim, d'una de les figures de direcció i/o coordinació de l'oficina.

Servei de cita prèvia

Es portarà a terme aquest servei dirigit a la ciutadania i a tots els agents culturals de la ciutat que el sol·licitin.



11. PROTECCIÓ DADES

Aquest contracte comporta el tractament de les dades de caràcter personal que s'integren dins la tipologia següent:

- 0213 Compra d'entrades de les activitats culturals.
- 0195 Assistents i participants d'activitats culturals.
- 0210 Butlletí ICUB.
- 0634 Relacions patrimonials.
- 0006 Servei multicanal d'Informació i Atenció Ciutadana incorporats al RAT de l'Ajuntament de Barcelona.

Les categories d'afectats pel tractament són usuaris que realitzen les activitats

- Adquisició d'entrades.
- Sol·licitud de suport en informació i tràmits.
- Participació en algunes de les activitats programades.
- Gestió d'espais.

Tipologia de dades tractades :

- * Identificatives: Nun DNI, nom i cognoms, adreça, e-mail, telèfon, dades bancàries Signatura.
- * Personals: edat o rang d'edat, sexe.

La finalitat del tractament serà tractar les dades de caràcter personal necessàries per prestar els serveis acordats en el marc del contracte de prestació de serveis de l'OCCU esmentat.

L'ENCARREGAT del tractament realitzarà les activitats objecte del contracte utilitzant exclusivament els sistemes informàtics, programes i aplicacions que l'ICUB posi a la seva disposició, conforme a les instruccions rebudes i per als fins establerts en aquest contracte, quedant expressament prohibit qualsevol altre ús.

L'ENCARREGAT no podrà instal·lar, modificar ni utilitzar altres sistemes o programes diferents als proporcionats o autoritzats expressament per l'ICUB.



ANNEX: RESUM EN DADES DELS SERVEIS PRESTATS PER L'OCCU EL 2024

Total atencions: 34.869

- Presencials: 22.006
- Telefòniques: 10.147
- Correu electrònic: 2.048
- Iris: 668

Atencions de cita prèvia i orientació: 162

Sol·licituds d'informació lloguer d'espais: 310

Total vendes: 12.085

- Anticipada: 1.661
- Last minute: 5.359
- Quadern Cultura: 903
- Catàlegs: 17