



Informe relatiu a la necessitat de contractació del servei d'atenció al públic i taquillatge del Centre Cultural La Gorga

1. Motivació de la necessitat del contracte i justificació de la insuficiència dels mitjans disponibles

El Centre Cultural La Gorga és un equipament municipal públic de l'Ajuntament de Palamós inaugurat l'any 1996.

Conté, a la planta baixa, un Teatre de 322 localitats - repartides en 242 butaques a platea i 80 a l'amfiteatre - classificat com equipament E2 / Equipament escènic i musical local bàsic segons Decret 9/2017 de 31 de gener, del Sistema Públic d'Equipaments Escènics i Musicals de Catalunya, els quals, mitjançant l'activitat artística que canalitzen, tenen com a missió l'exhibició, creació i producció d'arts escèniques i música i la dinamització comunitària; i a la primera planta la Sala Petita amb aforament per a 100 persones de creació i difusió d'activitats culturals.

L'activitat del Centre Cultural La Gorga inclou programació d'arts escèniques, música, cultura popular, arts visuals, i qualsevol altra manifestació artística, cultural i social.

Les activitats que acull poden ser de programació pròpia, organitzades amb conveni o amb col·laboració amb alguna entitat o institució, o poden ser activitats acollides organitzades per un tercer.

Des de la posada en funcionament del Centre, l'atenció al públic i control del taquillatge han estat realitzats mitjançant personal propi de l'administració en diferents fórmules: dedicació del mateix personal del centre en hores laborals ordinàries o en hores extraordinàries del personal propi del Centre o de l'Ajuntament de Palamós.

A partir del 2019, com a resultat de l'augment de feina generat per les pròpies activitats del Centre, es va veure la necessitat de cobrir aquest servei mitjançant personal extern. Es va acordar contractar el servei a una empresa externa.

La Junta de Govern Local, en sessió de data 24 de març de 2022, va acordar adjudicar el contracte del servei d'atenció al públic i taquillatge per les activitats organitzades per l'Ajuntament des del Centre Cultural La Gorga a favor de TRETZE CULTURA S. E. C. S.L. pels dos anys de durada del contracte, amb subjecció a les determinacions del plec de clàusules administratives particulars, al plec de prescripcions tècniques i a la seva proposició.

La Junta de Govern Local, en sessió de data 24 de gener de 2024, va acordar establir una primera pròrroga d'un any de durada del contracte, amb efectes des del dia 1 d'abril de 2024 i fins el dia 31 de març de 2025..

I en data 29 de gener de 2025, la Junta de Govern Local va acordar establir una segona pròrroga d'un any de durada del contracte, amb efectes des del dia 1 d'abril de 2025 i fins el dia 31 de març de 2026.





AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

Atès que el contracte finalitza el dia 31 de març de 2026, és necessari licitar el servei d'atenció al públic i taquillatge del Centre Cultural La Gorga.

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és el servei d'atenció al públic i taquillatge per les activitats organitzades des del Centre Cultural La Gorga de l'Ajuntament de Palamós dins i fora del propi equipament.

L'objecte del contracte no és susceptible de ser dividit en lots atès que, per raons de caràcter tècnic i organitzatiu, l'atenció al públic i el taquillatge són un sol servei a cobrir i cal establir una coordinació de forma unitària i amb criteris homogenis.

3. Justificació de les necessitats a satisfer i judici de valor sobre la idoneïtat de l'objecte del contracte per a la seva satisfacció

L'Ajuntament de Palamós no disposa del personal necessari per a portar a terme aquest servei. La contractació del servei de taquillatge i atenció al públic del Centre Cultural La Gorga a través d'una empresa externa assegura poder cobrir totes les activitats, de manera continuada i amb el personal qualificat.

L'objecte del contracte projectat dóna satisfacció a les necessitats descrites.

4. Qualificació del contracte

El contracte tindrà, en tot moment i a tots els efectes, la qualificació de contracte de serveis, tal i com es defineix a l'article 17 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (en endavant LCSP). La classificació segons el vocabulari comú de contractes públics, CPV té el següent codi: 79342320-2 "Serveis d'atenció al client".

5. Procediment

Per a la licitació del present contracte s'utilitza el procediment obert simplificat ordinari com a forma de selecció del contractista que permet una més gran concurrència d'ofertes.

Existiran una pluralitat de criteris per a l'adjudicació del contracte i se seleccionarà la persona, natural o jurídica, que ofereixi la proposta amb una millor relació qualitat-preu per a la correcta execució del servei.

6. Durada del contracte

El contracte tindrà una durada de dos anys des del dia 1 d'abril de 2026, si ha tingut lloc la formalització del contracte.

Podrà ser objecte de dues pròrroques d'un any cada una. La pròrroga l'acordarà l'òrgan de contractació i serà obligatòria per a l'empresari sempre que el seu preavís tingui lloc en un termini màxim de dos mesos d'antelació a la finalització del termini de durada de contracte o bé de la primera pròrroga.

Quan al venciment del contracte no s'hagués formalitzat el nou contracte que garanteixi la continuïtat de les prestacions a realitzar pel contractista com a conseqüència d'incidències resultants d'esdeveniments imprevisibles per a l'òrgan de contractació produïdes en el procediment d'adjudicació i existeixin raons d'interès públic per no interrompre la prestació,





AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

es podrà prorrogar el contracte originari fins que comenci l'execució del nou contracte i, en tot cas, per un període màxim de nou mesos, sense modificar la resta de condicions del contracte, sempre que l'anunci de licitació del nou contracte s'hagi publicat amb una antelació mínima de tres mesos respecte a la data de finalització del contracte originari, d'acord amb allò que disposa l'article 29.4 LCSP.

7. Prestacions

7.1 El servei de taquillatge i atenció al públic inclou de les funcions següents:

- 1) Venda d'entrades, mitjançant el sistema estipulat en cada cas, de cada activitat organitzada pel Centre Cultural La Gorga.
- 2) Introducció de dades en el programa de venda d'entrades.
- 3) Manipulació del programa de venda d'entrades, fulls excel o el programa que sigui necessari en cada cas per a la gestió del públic en cada activitat.
- 4) Informació al públic en general de l'activitat programada i d'altres activitats o informacions relacionades amb el centre o l'activitat cultural palamosina.
- 5) Adequació de l'espai per l'obertura de portes: obrir llums, endreçar la taquilla i el vestíbul, col·locar programes de mà, revisar els WC abans de l'entrada de públic, etc.
- 6) Suport en el control d'accés i l'acomodació del públic.
- 7) Suport en el desallotjament del públic.
- 8) Romandre al recinte de l'activitat, ja sigui dins del Centre Cultural La Gorga com a fora, des de mínim una hora abans de l'espectacle (o el temps designat pel responsable del contracte), durant tota l'activitat i fins que tot el públic hagi sortit del recinte.
- 9) En els casos que sigui necessari i a criteri del responsable del contracte, ser el contacte referent amb l'entitat organitzadora de l'activitat o l'artista contractat.
- 10) Efectuar el tancament de caixa de la manera com s'estipuli en cada cas.
- 11) Recepció i gestió dels objectes perduts.
- 12) Seguiment i comunicació de les incidències durant la funció.
- 13) Resolució de conflictes o incidències, cas que es produeixin.
- 14) Atenció adequada a les diferents franges de públic: familiar, gent gran, joves, adults, persones amb diversitat funcional, etc.
- 15) Coneixement i ús d'eines bàsiques de suport als usuaris o que puguin instal·lar-se al teatre cas que siguin necessaris (bucles magnètics, subtitulació, lectura fàcil, rampes...)
- 16) Realitzar qualsevol altra tasca anàloga relacionada amb l'atenció al públic i la venda d'entrades.

7.2 L'empresa haurà de disposar del personal necessari per a donar satisfacció a aquestes funcions. Habitualment caldrà una persona per activitat però, de manera puntual, poden ser dues o més persones. També es podran portar a terme activitats de manera simultània en diferents equipaments i/o espais.

7.3 L'empresa contractista haurà d'acreditar que la persona o persones adscrites a l'execució del contracte disposen dels coneixements necessaris de les llengües catalana i castellana, havent d'acreditar que disposen d'un nivell mínim de català del Nivell B2.

8. Pressupost base de licitació i valor estimat

El pressupost base de licitació per les prestacions es fixa en la quantitat de 63.508,13 € IVA inclòs, pels dos anys de durada del contracte. Aquest valor és el resultat





AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

de la suma de la base imposable amb un import de 52.486,06 € més la quota de l'IVA, al tipus impositiu vigent del 21%, amb un import de 11.022,07 €.

El valor estimat del contracte es fixa en la quantitat de 115.469,33 € IVA exclòs. Aquest valor estimat és el resultat de multiplicar les quatre anualitats màximes previstes (incloses les possibles pròrrogues) pel valor estimat anual de 26.243,03 €, IVA exclòs, més l'import de 10.497,21 € corresponent al 20% del pressupost base de licitació, IVA exclòs, corresponent a les modificacions previstes.

El mètode de càlcul del valor estimat del contracte, d'acord amb el contingut i criteris de l'article 101 LCSP, es determina tenint en compte la categoria de cap de sala del Conveni Col·lectiu de Locals d'Espectacles de Catalunya 2009-2012.

Tot i així, com que no és el conveni específic de referència, s'ha augmentat el preu hora tenint en compte els preus de mercat existents i atenent als costos salarials estipulats a altres licitacions de la mateixa naturalesa d'arreu de Catalunya.

S'ha aplicat un percentatge a l'import anual en concepte de despeses generals d'estructura (10%) i benefici industrial (6%).

L'IVA que correspon és el 21% o el que posteriorment es determini legalment.

9. Pressupost anual

La determinació de l'import anual, que consta a l'estudi de costos anual de l'Annex I del plec de prescripcions tècniques, s'ha efectuat a partir de la dedicació del personal necessari per tal de prestar el servei definit en aquest plec, amb una previsió de 200 activitats culturals, en base a l'experiència d'anys anteriors (2024-2025), que comporten un total de 700 hores totals de servei (mitjana de 3,5 hores per activitat).

COSTOS DIRECTES					
COSTOS SALARIALS I SS					
	SALARI BRUT ANUAL (hora)	SEGURETAT SOCIAL EMPRESA PER HORA (33%)	COST HORES TOTALS (700 HORES)	COST SEGURETAT SOCIAL PER HORES REALS	TOTAL COSTOS DIRECTES
	24,30	8,02	17.010,00	5.613,30	22.623,30
COSTOS INDIRECTES					
DESPESES GENERALS (10%)					2.262,33
BENEFICI INDUSTRIAL (6%)					1.357,40
TOTAL					26.243,03
IVA					5.511,04
TOTAL anual (IVA incl.)					31.754,06

10. Sistema de retribució del servei





AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

La retribució del contractista s'efectuarà d'acord amb les certificacions dels serveis previstos en el contracte i els preus dels mateixos que resultin de la licitació, abonant-se els serveis de forma mensual d'acord amb els serveis prestats.

La retribució es materialitzarà per mesos vençuts i per serveis prestats, contra la presentació de factura per part del contractista, i l'Ajuntament haurà d'abonar-la d'acord amb els terminis que estableix el la Llei de contractes del sector públic.

11. Condició especial d'execució. Conseqüències de l'incompliment

El contractista haurà de complir les condicions salarials dels treballadors d'acord amb el Conveni Col·lectiu de Locals d'Espectacles de Catalunya 2009-2012 (codi de conveni núm. 79000455011994).

L'incompliment d'aquesta condició especial d'execució, que es configura com a obligació contractual essencial als efectes assenyalats en la lletra f) de l'article 211 LCSP, constituirà causa de resolució del contracte. El contractista haurà d'acreditar el compliment d'aquesta obligació en un termini de deu dies hàbils a partir de la data en que li sigui notificat el requeriment que, aquests efectes, li remeti l'Ajuntament.

12. Obligacions essencials del contracte. Conseqüències del seu incompliment

El contractista haurà de donar compliment i acreditar aquelles prestacions de caràcter qualitatiu contingudes en la seva oferta i per a les qual ha obtingut puntuació en base als criteris d'adjudicació. L'incompliment d'aquesta obligació, que es configura com a essencial, constituirà causa de resolució del contracte.

13. Solvència econòmica i financera i solvència tècnica

S'exigeix per participar en el present procediment de licitació disposar de la solvència econòmica i financera i tècnica que tot seguit s'indica, per considerar-les adequades i proporcionals a les tasques a realitzar en el contracte:

- Solvència econòmica i financera: comptar amb un volum anual de negocis igual o superior a 39.364,54 €, referit a l'any de major volum de negoci dels tres últims anys conclosos. Aquest és el resultat de multiplicar el valor anual mig del contracte (26.243,03 € IVA exclòs) per una vegada i mitja (1,5), atès que la durada del contracte és superior a un any.
- Solvència tècnica: experiència en prestacions del mateix tipus o naturalesa als de l'objecte del contracte en els darrers tres anys, havent d'acreditar que l'import anual acumulat en l'any de major execució és igual o superior a l'import de 18.370,12 € que correspon al 70% de l'annualitat mitjana del contracte (26.243,03 € IVA exclòs). A efectes de determinar la correspondència entre els contractes acreditats i els que constitueixen l'objecte del contracte, s'admetran els coincideixin els tres primers dígits dels respectius codis de la CPV (793).

Quan l'empresa sigui de nova creació, entenent-se per tal aquella que tingui una antiguitat inferior a cinc anys, la seva solvència tècnica podrà ser acreditada de manera alternativa, d'acord amb l'article 90.4 de la LCSP, mitjançant l'aportació d'una relació del personal, integrat o no en l'empresa. El contractista haurà d'acreditar que compta amb un mínim de 2 empleats per poder adscriure a l'execució del contracte.





14. Criteris d'adjudicació

Els criteris objectius que serviran de base per a l'adjudicació del contracte seran els següents:

14.1 Criteri preu: fins a un màxim de **49 punts**. S'atribuirà la màxima puntuació a l'oferta que presenti la oferta més baixa, a la resta d'ofertes se'ls atribuiran els punts que, de manera proporcional, els corresponguin, d'acord amb la següent fórmula:

$$Vi = \frac{Bi \times 49 \text{ punts}}{\text{Max} (Bs, Bmax)}$$

On:

Vi = puntuació atorgada a cada oferta

Bi = Import de la baixa a valorar

Bs = Baixa significativa. En aquest cas es considera el 5 %.

Bmax = Import de la major baixa

Max (Bs, Bmax) = Representa el valor màxim d'entre els dos indicats

La puntuació obtinguda s'arrodonirà en dos decimals.

14.2 Criteris qualitatius: fins a un màxim de **51 punts**

- a) Comptar, les persones adscrites a l'execució del contracte, amb certificats en matèria d'accessibilitat i atenció al públic inclusiva. S'entenen cursos relacionats amb l'accessibilitat els cursos de llenguatge de signes, cursos d'atenció a persones amb mobilitat reduïda, cursos d'atenció al públic amb llenguatge inclusiu, etc. S'atorgaran 5 punts per curs fins a un màxim de 15 punts.
- b) Comptar, les persones adscrites a l'execució del contracte, amb el Curs d'Accessibilitat Turística organitzat pel Consell Comarcal del Baix Empordà o similar: S'atorgaran 5 punts
- c) Comptar, les persones adscrites a l'execució del contracte, amb certificats de cursos d'idiomes superiors al nivell B2 o superior d'un idioma diferent al català o castellà. S'atorgaran 1 punt per curs fins a un màxim de 4 punts.
- d) Nombre de reunions anuals, superiors a la reunió trimestral obligatòria amb el responsable del contracte. S'atorgarà fins a un màxim de 3 punts que s'atribuiran de la forma següent:
 - 1 reunió bimensual: 1 punts
 - 1 reunió mensual: 2 punts
 - 1 reunió quinzenal: 3 punts
- e) Atenció serveis sol·licitats per part del responsable del contracte amb caràcter d'urgència. S'atorgarà fins a un màxim de 4 punts que s'atribuiran de la forma següent:
 - Preavis amb 12 hores d'antelació: 2 punts
 - Preavis amb 6 hores d'antelació: 4 punts





AJUNTAMENT DE PALAMÓS

Contractació

- f) Experiència acreditada en la gestió de taquilles de teatres i equipaments escènics de les persones que s'adscriuran a l'execució del contracte. S'atorgaran fins a un màxim de 10 punts
- 1 any: 2 punts
 - 2 anys: 4 punts
 - 3 anys: 6 punts
 - 4 anys: 8 punts
 - 5 anys: 10 punts

Justificació del criteri d'experiència: El personal de taquilla és el primer contacte entre el públic i el Centre Cultural La Gorga, per tant crea la primera impressió. No només ven les entrades, sinó que assessora sobre el tipus d'espectacle, l'espai a ocupar, resol problemes relacionats amb entrades perdudes, canvis o incidències, controla l'aforament i procura pels espectadors, sigui quina sigui la seva necessitat. Al mateix temps, ha de tenir nocions de control del temps per assolir el seu objectiu abans de l'hora d'inici de la funció i nocions de seguretat en matèria d'espectacles amb públic.

Mentre que figures com els monitors són un rol més dedicat a l'educació i la vigilància, i la figura del venedor està més orientat al consum o transacció econòmica, la figura de cap de sala d'un teatre escènic-musical està més orientat a la gestió d'un servei cultural i atenció a l'usuari.

- g) Estar en possessió de premis i distincions en matèria de sostenibilitat, qualitat i bones pràctiques dels darrers dos anys (2024-2025). S'atorgaran 5 punts per premi o distinció fins a un màxim de 10 punts.

15. Modificacions de contracte

El contracte podrà ser objecte de modificació en els supòsits previstos a l'article 204 LCSP, d'acord amb el procediment regulat a l'article 191 LCSP, amb les particularitats previstes a l'article 207 LCSP.

S'admet la successió en la persona contractista en els casos de fusió, absorció, escissió, aportació o transmissió d'empresa o branca d'activitat amb els requisits previstos a l'article 98 LCSP, els quals constituïran supòsits que s'han de tramitar com a modificació del contracte.

El contracte podrà ser modificat per raó de les següents circumstàncies:

- a) Increment o disminució d'hores per l'increment o disminució d'activitats organitzades per part del Centre Cultural La Gorga respecte de les 700 hores previstes als plecs.
- b) Increment o disminució de personal necessari per a l'atenció al públic i el taquillatge per causes de força major o per motius sanitaris.

Aquestes modificacions previstes no poden excedir, en més o menys, del 20% del preu d'adjudicació del contracte ni podran suposar l'establiment de nous preus unitaris no





previstos al contracte. En cas de modificacions successives durant tota la durada del contracte, incloses les eventuais pròrrogues, el conjunt d'aquestes no podrà superar aquest límit.

D'acord amb els l'article 309 LCSP es podrà incrementar el número d'hores sempre que no representi un increment superior al 10 per cent del preu del contracte. Aquestes variacions no tindran la consideració de modificació del contracte

16. Càrrec pressupostari i finançament

Atesa la tramitació anticipada, d'acord amb l'article 117.2 i la disposició addicional tercera de la LCSP 9/2017, l'adjudicació queda sotmesa a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient per finançar les obligacions derivades del contracte en l'exercici corresponent. Així mateix, atès el caràcter plurianual de la despesa, la seva autorització o realització es subordina al crèdit que per a cada exercici s'autoritzi als respectius pressupostos municipals.

Als efectes d'allò que preveu l'article 67.2.d) del Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques, es fa constar que la despesa derivada del present contracte a l'aplicació pressupostària número 02.3300.22710 *Serveis externs control tècnic La Gorga*.

17. Valoració sobre les repercussions del contracte en el compliment per l'Ajuntament dels principis de sostenibilitat financera (articles 7.3 Llei orgànica 2/2012, de 27 d'abril)

L'Ajuntament de Palamós compleix amb els principis d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera que exigeix l'article 7.3 de la Llei Orgànica 2/2012, de 27 d'abril, d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera. El contracte projectat no incidirà en aquests principis atès que aquest servei, amb les mateixes prestacions i despeses similars, fa anys que es duen a terme i està previst en el pressupost de l'exercici 2026.

18. Urgència per a l'avocació de la competència delegada a la Junta de Govern Local

Vist que el contracte vigent finalitzarà en data 31 de març de 2026 i que l'anunci de licitació ha d'estar publicat abans del 31 de desembre de 2025 per tal de poder fer ús de la pròrroga extraordinària si es produeix qualsevol incidència o demora en la licitació projectada, es proposa avocar la competència delegada a la Junta de Govern Local.

