

Exp. núm. CCCB/2025/0054389 // CNM_2026_15**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ A LES PERSONES VISITANTS DEL CENTRE DE CULTURA CONTEMPORÀNIA DE BARCELONA**

Núm. d'expedient	CCCB/2025/0054389
-------------------------	-------------------

1. ANTECEDENTS

El Centre de Cultura Contemporània de Barcelona, en endavant el CCCB, és un consorci del sector públic de a la Diputació de Barcelona que té per finalitat aglutinar i difondre les tendències més innovadores dins de l'àmbit de les arts i de pensament; impulsar totes les formes d'expressió artística i de reflexió humanística, i tots aquells aspectes incardinats dins el procés de creació, producció i difusió de la cultura; potenciar mecanismes de comunicació, interrelació i coneixement entre les iniciatives culturals contemporànies del país i, en particular de la ciutat de Barcelona i els moviments creatius contemporanis internacionals, especialment dins el marc europeu. Així mateix, el consorci té per finalitat fomentar les iniciatives dins l'àmbit de les arts plàstiques i de les disciplines urbanístiques, de les noves fórmules d'expressió audiovisual i de la reflexió filosòfica i humanística; impulsar idees i projectes artístics sorgits de la iniciativa creadora de la ciutadania; desenvolupar una funció activa en ordre a l'extensió del consum, dels béns culturals a tots els sectors de la societat i potenciar la capacitat de participació activa de les persones adultes a la vida social o cultural; promoure programes de formació en el camp del serveis educatius i atendre la programació d'iniciatives d'interès internacionals que permetin situar la ciutat de Barcelona dins els circuits culturals internacionals i al mateix temps revaloritzar el seu patrimoni artístic.

Per dur a terme aquestes actuacions, el consorci disposa de les instal·lacions de la l'antiga Casa de Caritat, ubicada al carrer Montalegre núm. 5, en ple barri del Raval de Barcelona, i de l'edifici del teatre, ubicat a la plaça Joan Corominas. En aquestes edificacions, i per donar compliment a les finalitats anteriorment descrites, hi ha espais destinats a exposicions, espais polivalents destinats a la celebració de conferències i debats, tallers, jornades, projeccions audiovisuals, festivals, així com aules destinades a formació o a altres usos, esdeveniments tots ells adreçats tant al públic general com a públics especialitzats. Així mateix, el CCCB disposa d'un arxiu audiovisual i d'un arxiu multimèdia.

El CCCB ha de disposar d'un servei d'atenció a les persones visitants de qualitat d'acord amb la vàlua i amb la importància de l'activitat duta a terme pel consorci i de l'equipament per ell ocupat.

Exp. núm. CCCB/2025/0054389 // CNM_2026_15

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del present plec l'establiment de les bases tècniques a les quals s'ha d'ajustar el servei d'atenció a les persones visitants del CCCB.

S'entén per visitants les persones que visiten les exposicions del Centre i que assisteixen o participen a les activitats, ja siguin debats, projeccions audiovisuals, espectacles, tallers, festivals, jornades, i qualsevol altre esdeveniment que organitzi el CCCB.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei d'atenció a les persones visitants inclou les prestacions següents:

- servei d'informació general;
- servei de venda d'entrades tant d'exposicions com de les activitats que ho requereixin;
- controls d'accessos, tant a les exposicions com a les diferents activitats organitzades;
- tasques de suport, com ara lliurament de micròfons o els aparells per a seguir la interpretació o similars.

Servei d'informació general

A través del servei s'ha de transmetre de manera eficaç la informació que requereixen les persones que visiten i que participen a les activitats del CCCB i s'ha d'afavorir una experiència de visita o assistència a qualsevol activitat d'acord amb els seus interessos.

Cal aconseguir que aquest servei sigui un instrument d'ajuda a les persones que visiten el CCCB per conèixer i trobar sense dificultat els serveis i recursos que el Centre posa a la seva disposició

Servei de venda d'entrades

El servei de venda d'entrades implica facilitar l'adquisició d'entrades, presencialment o online, per part del públic que vulgui visitar les exposicions i/o assistir a les activitats del CCCB.

Control d'accessos

El control d'accessos consisteix en aconseguir una correcta ordenació dels fluxos per a la visita i assistència a les activitats, amb l'objectiu que aquests fluxos es produeixin de

Exp. núm. CCCB/2025/0054389 // CNM_2026_15

manera adequada i satisfactòria per a tots els públics en tot moment. Així mateix, implica el control de la tinença dels tiquets d'entrada per part de les persones visitants.

Tasques de suport

Les tasques de suport més habituals són el repartiment i distribució d'opuscles informatius, ràdio-guies o dispositius similars, acompanyament de grups escolars, recollida de dades i, esporàdicament, acomodació.

El servei no inclou cap actuació relacionada amb funcions de guia ni d'intervenció educativa de les activitats del CCCB.

4. EQUIP DEL SERVEI

El servei d'atenció a les persones visitants ha d'estar prestat per un equip de treball que ha de tenir per missió acollir el públic de la manera més idònia per tal de contribuir a l'èxit de la seva visita al CCCB des d'un inici.

Tot l'equip assignat per a cobrir les necessitats d'atenció a les persones visitants ho ha de fer amb correcció, empatia i sensibilització en temes d'igualtat i accessibilitat. L'atenció a les persones visitants s'ha de realitzar sempre en primera instància en català. Les persones adscrites al servei han de dominar, per tant, la llengua catalana, així com el castellà, amb fluïdesa.

Per dur a terme el servei descrit a la clàusula anterior, són necessaris els perfils següents:

- **Coordinador/a:** és la persona responsable de tenir una visió general del servei, que assumeix les tasques de coordinació i organització de la prestació integral del servei i que exerceix la interlocució amb el CCCB, sense perjudici que s'hagi de dedicar també a tasques pròpies de l'informador/a.
- **Informador/a:** és la persona que informa del programa i activitats del CCCB, efectua la primera atenció als visitants, realitza les funcions de venda d'entrades, d'atenció telefònica i d'altres anàlogues, respon a consultes per correu electrònic i participa en la recollida de dades per als estudis de públic i de satisfacció dels/les usuaris/es individuals i grupals.
- **Atenció de sales:** és la persona que té per funcions orientar i organitzar la circulació dels visitants, realitzar la gestió de cues, fer el control dels tiquets a l'entrada de les exposicions i activitats, repartir i distribuir opuscles informatius, àudio-guies i

Exp. núm. CCCB/2025/0054389 // CNM_2026_15

dispositius similars, i realitzar l'acompanyament de grups escolars i d'altra naturalesa i participar en la recollida de dades per als estudis de públic i de satisfacció dels/les usuaris/es individuals i grupals. Aquesta categoria de treball no inclou funcions de guia ni d'intervenció educativa.

4.1 Coordinador/a

L'empresa contractista ha de disposar d'unes persones que tinguin per funció coordinar internament l'equip (informador/a i atenció de sales) i fer d'interlocutor amb el CCCB. A mode indicatiu, la concreció de les funcions que ha de dur a terme són les següents:

- Mantenir una interlocució fluida i constant amb la Unitat de Públics del CCCB i garantir que el personal assignat a aquest contracte rep la informació necessària per a la correcta implementació de les activitats programades.
- Garantir que l'equip d'informació i d'atenció de sales desenvolupa la seva feina amb rigor i d'acord amb els criteris de qualitat fixats per la Unitat de Públics del CCCB.
- Gestionar les incidències i conflictes, assistir a reunions de seguiment, avaluar el funcionament de l'equip i proposar, d'acord amb la Unitat de Públics del CCCB, els canvis que siguin necessaris pel correcte funcionament del servei.
- Traslladar a l'equip d'informació i d'atenció de sales les mesures de seguretat necessàries per a la realització d'actes públics, conforme les indicacions donades pel CCCB, i vetllar pel seu respecte durant les activitats.
- Garantir la disponibilitat de tots els recursos d'accessibilitat i traslladar a l'equip d'informació i atenció de sales les necessitats que hi hagi de cada recurs i per cada activitat, així com garantir que saben informar sobre cadascun dels recursos.
- Gestionar el programa de venda d'entrades (tiqueting) (actualment Euromus) en tota la dimensió funcional de les seves prestacions, per al taquillatge, altes i baixes d'activitats, venda online, gestió de promocions i invitacions, control de públics, enquestes, informes, programa d'Amics del CCCB, segons les instruccions de la Unitat de Públics, amb la correcta informació, l'aforament, les possibilitats de reserves, entre d'altres.
- Assistir a la **reunió d'espais** que organitza setmanalment el CCCB amb totes les empreses contractistes que presten serveis a les instal·lacions del centre (seguretat, mediació, neteja, regidories, manteniment, àudio-visuals, conservació, entre d'altres), i traspàs posterior de la informació als equips que hagin de portar a terme les tasques assignades.

Exp. núm. CCCB/2025/0054389 // CNM_2026_15

- Ser la persona referent per als altres serveis del centre per al bon funcionament del servei d'atenció a les persones visitants.
- Garantir el dipòsit de la recaptació de venda d'entrades, fer les liquidacions de les vendes efectuades en la periodicitat indicada pel CCCB i lliurar la recaptació a l'entitat financera indicada pel CCCB.
- Elaborar informes de visites i de vendes a partir de les dades obtingudes del programa de venda d'entrades i informes d'incidències en el servei amb la periodicitat, el contingut i el format definit per la Unitat de Públics.
- Avaluar el servei prestat d'acord amb els objectius definits per la Unitat de Públics del CCCB i elaborar una memòria anual.
- Coordinar i supervisar l'equip en totes les tasques que tinguin assignades:
 - Distribuir les tasques entre les persones entre l'equip del servei d'atenció a les persones visitants.
 - Supervisar i assegurar una comunicació fluida entre els membres de l'equip, i entre l'equip i el CCCB, per tal d'agilitzar els possibles canvis d'horaris o altres incidències que puguin afectar el desenvolupament normal de l'activitat.
 - Gestionar les possibles baixes i/o imprevistos en l'equip implicat en l'atenció al visitant.
 - Traslladar les informacions i materials necessaris l'equip.
 - Intervenir davant de queixes o supòsits de conflicte si l'informador/a ho requereix.

A les tasques relacionades anteriorment s'hi han d'afegir les tasques pròpies de la informador/a, relacionades a l'apartat següent.

La posició de coordinador/a ha de ser ocupada per un mínim de dues persones diferents.

Formació i experiència

La posició de coordinador/a ha de ser ocupada per persones que disposin de la següent formació i experiència mínima:

Exp. núm. CCCB/2025/0054389 // CNM_2026_15

- Títol de batxillerat en qualsevol de les modalitats o bé cicle formatiu superior en matèries d'animació sociocultural i turística, comerç i màrqueting (servei al consumidor), assistència a la direcció (secretariat) o guia, informació i assistència turística.
- Català: acreditar el nivell C1 segons el marc europeu comú de referència (MECR)
- Anglès: acreditar el nivell B2 segons el marc europeu comú de referència (MECR)
- Experiència professional mínima de 5 anys en la posició de coordinador/a en activitats d'atenció als visitants similars a l'objecte del contracte i en sistemes de vendes d'entrada, preferiblement Euromus o similars

Habilitats

Les persones coordinadores d'activitats han de tenir les habilitats següents:

- Capacitat de lideratge i de resolució i gestió de conflictes, assertivitat, capacitat de persuasió i decisió.
- Capacitat organitzativa. Ha de ser capaç de trobar la millor organització del personal en cada moment, especialment en situacions imprevistes.
- Capacitat de generar un entorn de treball agradable i basat en la col·laboració activa. Autoritat i criteri per establir processos de treball.
- Capacitat per transmetre amb claredat els continguts del programa.
- Capacitat crítica per entendre i comunicar els objectius de les activitats i el marc general de treball, i per poder avaluar-les.
- Actitud proactiva, paciència i amabilitat, sensibilitat envers la diversitat.
- Bona disposició al diàleg i la negociació, capacitat d'adaptació i una actitud oberta.
- Bones habilitats comunicatives i de redacció de textos.

Configuració de l'equip de coordinació

La posició¹ de coordinador/a ha d'estar coberta tot l'any, en els dies laborables de dimarts a divendres en horari partit (de 10:45h a 14h i de 16h a 20:15h); els caps de setmana i festius de tot l'any, la posició ha d'estar coberta tot el dia (de 9.45h a 20.15h). Per la Nit de museus, un dissabte del mes de maig l'any, la posició ha d'estar ocupada fins a les 01.30h.

El CCCB roman tancat els dies 1 de gener i 25 de desembre.

¹ D'ara en endavant, s'entén per **posició** una franja horària ocupada per una persona treballadora.

Exp. núm. CCCB/2025/0054389 // CNM_2026_15

Els dies 24, 26 i 31 de desembre i 5 i 6 de gener, sempre que no siguin dilluns no festius, s'han de cobrir fins a les 15:15h.

Sense perjudici d'això, el CCCB es reserva la facultat de poder modificar aquest horari en funció de les necessitats del servei. Aquesta modificació serà notificada amb deguda antelació a l'empresa contractista, un mínim de 3 dies, perquè pugui fer la corresponent planificació. Aquests canvis no es consideraran modificacions contractuals als efectes dels arts. 203 i ss de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

Les hores estimades per aquesta posició són les següents:

Any 2027	1.938 h
Any 2028	2.714 h
Any 2029	771,5 h
TOTAL	5.423,5 h

4.2. Informador/a

L'empresa contractista ha de disposar d'un equip de persones amb categoria d'**informador/a** i que tenen per funcions l'oferiment d'informació general i de venda d'entrades i més concretament, les següents:

a) En relació al servei d'informació general:

- Facilitar informació general sobre la programació i serveis del CCCB, així com totes aquelles informacions necessàries en el procés de venda d'entrades, inclòs el programa d'Amics del CCCB.
- Vetllar diàriament perquè la informació a través de fulletons i cartells, sigui l'adequada per les exposicions i activitats programades.
- Atendre tots els visitants, amb atenció especial a les persones visitants amb capacitats diferents i amb problemes d'accessibilitat.
- Informar sobre i gestionar el programa dels Amics del CCCB (inscripcions a activitats, altes, renovacions i baixes, tramesa de carnets, comunicació per correu electrònic a l'adreça específica dels Amics).
- Informar sobre els recursos d'accessibilitat i ajudar a les persones que els necessitin.

Exp. núm. CCCB/2025/0054389 // CNM_2026_15

- Recollir suggeriments i queixes dels visitants i contribuir inicialment i en la mesura del possible a la desaparició del conflicte.
- Fer atenció telefònica des del punt on s'indiqui des del CCCB.
- recollir dades per als estudis de públic i de satisfacció de les persones usuàries individuals i grupals, així com introduir dades de visites i la classificació de les mateixes al programa específic del Centre.

b) En relació al servei de venda d'entrades,

- Organitzar i preparar els dispositius necessaris per a la venda d'entrades.
- Promoure i gestionar la venda d'entrades presencial i online. Actualment el sistema de venda principal és el programa Euromus. Aquesta actuació comprèn les següents tasques:
 - altes i baixes d'activitats (títol, dates i horaris, si són un cicle o formen part d'un festival, si estan relacionades amb una exposició, aforament a la venda pels diferents canals com la venda online, la venda presencial i les reserves de grup, tarifes a aplicar, informació de l'activitat);
 - altes i baixes d'articles a la venda (carnets d'Amics del CCCB, àudio-guies);
 - gestió de promocions i invitacions de cada exposició i activitat a la venda;
 - control de l'evolució de les vendes;
 - enquestes a les persones que fan visita presencial;
 - gestió de les altes, renovacions i baixes dels Amics del CCCB;
 - quadre diari de caixa.
- Rebre grups i tancament de les reserves relacionades amb la visita d'exposicions i, eventualment, alguna altra activitat del CCCB.

La posició d'informador/a ha de ser ocupada per un mínim de tres persones diferents.

Formació i experiència

La posició d'informador/a ha de ser ocupada per persones que disposin de la següent formació i experiència mínima:

- Títol de batxillerat en qualsevol de les modalitats o bé cicle formatiu superior en matèries d'animació sociocultural i turística, comerç i màrqueting (servei al

Exp. núm. CCCB/2025/0054389 // CNM_2026_15

consumidor), assistència a la direcció (secretariat) o guia, informació i assistència turística.

- Català: acreditar el nivell C1 segons el marc europeu comú de referència (MECR)
- Experiència professional mínima d'1 any en la posició d'informador/a en activitats d'atenció als visitants similars a l'objecte del contracte i en sistemes de vendes d'entrada, preferiblement Euromús o similars.

Habilitats

L'informador/a ha de tenir:

- Capacitat organitzativa i de gestió de la informació.
- Capacitat d'observació i d'escolta, discreció i amabilitat.
- Bones habilitats expressives, capacitat per ordenar i transmetre amb claredat la informació. Capacitat per comunicar-la amb amabilitat i en un to de veu agradable.
- Sensibilitat envers la diversitat i empatia.
- Capacitat de persuasió i decisió.
- Actitud proactiva i capaç de desplegar assertivitat, paciència i afabilitat en les seves interaccions amb els destinataris del servei.
- Capacitat per redactar textos destinats a la comunicació amb els visitants i utilitzar eines relatives a la gestió de contingut digital

Configuració de l'equip d'informació

La posició d'informador/a ha d'estar coberta tot l'any, en els dies laborables de dimarts a divendres de 08.45h a 20.15h i de caps de setmana i festius, de 9.45h a 20.15h. Per la Nit de museus, un dissabte del mes de maig l'any, la posició ha d'estar ocupada fins a les 01.30h.

El CCCB roman tancat els dies 1 de gener i 25 de desembre.

Els dies 24, 26 i 31 de desembre i 5 i 6 de gener, sempre que no siguin dilluns no festius, s'han de cobrir, si cauen de dimarts a divendres no festius, de 8:45h a 15:15h, i és cap de setmana o festius, de 9.45 a 15.15h.

Sense perjudici d'això, el CCCB es reserva la facultat de poder modificar aquest horari en funció de les necessitats del servei. Aquesta modificació serà notificada amb deguda antelació a l'empresa contractista, amb un mínim de tres dies, perquè pugui fer la corresponent planificació. Aquests canvis no es consideraran modificacions contractuals

Exp. núm. CCCB/2025/0054389 // CNM_2026_15

als efectes dels arts. 203 i ss de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

Les hores estimades són les següents:

Any 2027	2.482 h
Any 2028	3496,5 h
Any 2029	976 h
TOTAL	6.954,5h

4.3 Atenció de sales

L'empresa contractista ha de disposar d'un equip de persones amb categoria **d'atenció de sales** i que tenen per funcions orientar i organitzar la circulació dels visitants, repartir i distribuir opuscles informatius, ràdio-guies i dispositius similars, i realitzar l'acompanyament de grups escolars i d'altra naturalesa i participar en la recollida de dades per als estudis de públic i de satisfacció dels usuaris individuals i grupals. Aquesta categoria de treball no inclou funcions de guia ni d'intervenció educativa.

- a) En relació al control d'accessos:
 - Organització dels circuits de circulació i orientació de les persones visitants
 - Posar el material d'informació a l'abast de les persones visitants.
 - Control dels tiquets d'entrada segons el sistema que s'indiqui des del CCCB (amb dispositius mòbils o manualment).
- b) Atendre totes les persones visitants, amb atenció especial a les persones visitants amb capacitats diferents i amb problemes d'accessibilitat.
- c) Informar sobre les normes d'accés del CCCB (p.e. no permetre l'entrada de motxilles, cascos de moto i paraigües llargs dins les sales d'exposicions).
- d) Informar sobre els recursos d'accessibilitat i ajudar a les persones que els necessitin
- e) Lliurar i recollir els aparells per seguir les visites guiades i els aparells per a seguir la interpretació.

La posició d'atenció de sales ha de ser ocupada per un mínim de tres persones diferents.

Formació i experiència

La posició d'atenció de sales ha de ser ocupada per persones que disposin de la següent formació i experiència mínima:

- Títol de batxillerat en qualsevol de les modalitats o bé cicle formatiu superior en matèries d'animació sociocultural i turística, comerç i màrqueting (servei al

Exp. núm. CCCB/2025/0054389 // CNM_2026_15

consumidor), assistència a la direcció (secretariat) o guia, informació i assistència turística.

- Català: acreditar el nivell C1 segons el marc europeu comú de referència (MECR)
- Experiència professional mínima d'1 any en la posició d'atenció a/de sales en activitats d'atenció als visitants similars a l'objecte del contracte

Habilitats

La posició d'atenció de sales ha de tenir:

- Capacitat d'observació i d'escolta, discreció i amabilitat.
- Bones habilitats expressives, capacitat per ordenar i transmetre amb claredat les instruccions a les persones visitants. Capacitat per comunicar-la amb amabilitat i en un to de veu agradable.
- Sensibilitat envers la diversitat i empatia.
- Capacitat de persuasió i decisió.
- Actitud proactiva i capaç de desplegar assertivitat, paciència i afabilitat en les seves interaccions amb els destinataris del servei.

Configuració de l'equip d'atenció de sales

La posició d'atenció de sales ha d'estar coberta tot l'any, en els dies laborables de dimarts a diumenge i festius de 9.45h a 20.15h. Per la Nit de museus, un dissabte del mes de maig l'any, la posició ha d'estar ocupada fins a les 01.30h.

El CCCB roman tancat els dies 1 de gener i 25 de desembre.

Els dies 24, 26 i 31 de desembre i 5 i 6 de gener, sempre que no siguin dilluns no festius, s'han de cobrir de 9:45h a 15:15h.

Sense perjudici d'això, el CCCB es reserva la facultat de poder modificar aquest horari en funció de les necessitats del servei. Aquesta modificació serà notificada amb deguda antelació a l'empresa contractista perquè pugui fer la corresponent planificació. Aquests canvis no es consideraran modificacions contractuals als efectes dels arts. 203 i ss de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

Les hores previstes són les següents:

Any 2027	2.337 h
Any 2028	3.303,5 h
Any 2029	945 h
TOTAL	6.585,5 h

Exp. núm. CCCB/2025/0054389 // CNM_2026_15

5. SERVEIS VARIABLES

Es preveu la possibilitat d'uns serveis variables pels supòsits en què l'activitat organitzada pel CCCB requereixi d'un major nombre d'hores de coordinació, d'informador/a o venda d'entrades o l'atenció de sales.

Concretament, per la prestació dels serveis variables s'ha previst una bossa d'hores anuals, que el CCCB utilitzarà segons les necessitats establertes en el quadre següent:

Categoria	Hores/any 2027	Hores / any 2028	Hores / any 2029	TOTAL
Coordinador/a	200	277	27	454
Informador/a	1.241	1.654	662	3.557
Atenció de sales	2.138	2.850	1.140	6.128

Les persones que executen els serveis variables no necessàriament han d'estar ocupant les posicions relacionades a l'apartat anterior relatiu a l'equip del servei.

No es consideren hores de serveis variables les substitucions de personal de l'empresa contractista per baixes per malaltia, vacances, absències no justificades, etc.

El CCCB avisarà l'empresa contractista de la necessitat d'aquestes hores en un període d'antelació de 15 dies naturals per l'atenció a les exposicions i en un període de 5 dies naturals per l'atenció a la resta d'activitats del centre.

Requeriments relatius a la configuració de l'equip d'atenció específic pels serveis variables

Per als serveis variables, cal tenir en compte que segons l'espai on s'organitzen les activitats i l'aforament, es requerirà un equip d'atenció específic (p.e. per una projecció d'una pel·lícula serà suficient una posició d'atenció de sales i per un festival es poden arribar a requerir entre vuit i deu posicions, entre coordinador/a, informador/a i atenció de sales).

En els casos que hi hagi servei d'interpretació, caldrà com a mínim una posició que s'ocuparà de lliurar i recollir els aparells.

En el cas d'alguna exposició, com per exemple el World Press Photo, es requerirà una posició durant el matí per al control dels grups i, si cal, una posició en cap de setmana per a informació i gestió de cues.

Exp. núm. CCCB/2025/0054389 // CNM_2026_15

En el cas que les activitats siguin de pagament es requerirà, segons la sala i l'organització del servei regular, una posició d'informador/a o venda d'entrades.

6. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

a) L'empresa contractista s'obliga a donar compliment al Manual d'Atenció a les persones visitants del CCCB, així com la Guia de Disseny per a tothom, amb unes pautes generals per a l'atenció a les visites, incloses les eventuais millores contemplades en l'oferta adjudicada, així com a la memòria tècnica d'organització del servei i metodologia de treball, en ambdós casos, degudament validades pel responsable del servei.

b) L'empresa ha de garantir que el personal tingui una actitud correcta i amable amb les persones visitants i amb els companys i companyes de feina, que vagi correctament uniformat, sigui puntual i mantingui l'ordre i l'estètica dels llocs en què s'ubica i estigui disposat a ajudar davant qualsevol problema dels visitants. El personal destinat al servei haurà de tenir una actitud proactiva, educació, empatia i capacitat de comunicació verbal i no verbal amb els visitants.

c) L'empresa contractista s'obliga a disposar de canvi en efectiu en la venda d'entrades. A tal efecte, el CCCB lliurarà a l'inici del contracte la quantitat de 1.000 € en concepte de canvi per a la venda d'entrades a les taquilles habituals del CCCB, que hauran de ser retornats per l'empresa contractista en el moment de la finalització del contracte.

d) Liquidació de la recaptació

Totes les operacions comercials que es produeixin en el marc del servei sense cap mena d'excepció, hauran de ser registrades pel sistema informàtic de vendes que proporcionarà el Centre.

L'empresa contractista ha d'efectuar la liquidació de la recaptació diària feta a taquilles, en efectiu i en targeta de crèdit, amb presentació del full de liquidació extret del sistema de venda d'entrades, amb la persona que el CCCB designi.

Exceptuant possibles casos d'error evident en la seva manipulació, els registres informàtics seran la base de càlcul de les caixes diàries de les quals l'empresa contractista se n'haurà de fer responsable.

L'empresa guardarà l'import diari a la caixa forta del CCCB, segons el sistema que designi el CCCB, prèvia verificació de la liquidació, lliurant còpia del full de liquidació.

Exp. núm. CCCB/2025/0054389 // CNM_2026_15

Els desquadraments en les liquidacions de la recaptació respecte a la informació que proporcioni el sistema informàtic aniran a càrrec de l'empresa contractista.

El CCCB es reserva la possibilitat d'establir mecanismes complementaris de control de les liquidacions, que l'empresa contractista haurà d'acceptar i col·laborar en la mesura del necessari per a la seva efectiva implantació.

L'empresa contractista és responsable de la recaptació fins el seu lliurament a qui designi el CCCB.

e) L'empresa contractista està obligada a tenir activat entre les 06h i les 23h 365 dies l'any, un número de telèfon per incidències. A tal efecte, l'empresa contractista haurà de facilitar aquest número de telèfon d'incidències a les persones que se li indiquin des de la Unitat de Públics del CCCB.

7. LLOC DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

El CCCB desenvolupa la seva activitat prioritàriament a les instal·lacions de l'antiga Casa de la Caritat de Barcelona, ubicada al carrer Montalegre núm. 5 de Barcelona i és en aquestes instal·lacions on es durà a terme el servei.

Les activitats del CCCB es duen a terme a l'edifici del Pati de les Dones i a l'edifici del Teatre, ubicat a la Plaça Joan Corominas. L'edificació amb major nombre de visitants és l'edifici del Pati de les Dones atès que és en aquest emplaçament on s'esdevenen les principals exposicions i la majoria d'activitats ofertes pel centre.

Temporalment, el servei també es pot prestar a d'altres emplaçaments, sempre ubicats dins la ciutat de Barcelona. El CCCB avisarà de l'emplaçament i durada de la prestació del servei fora de les instal·lacions del CCCB amb suficient antelació.

El servei també inclou la prestació fora del centre en el cas d'itineraris o activitats similars, sempre que l'activitat hagi estat organitzada directament pel Centre.

8. EQUIPAMENT NECESSARI PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEIEquipament a càrrec del CCCB

Per la venda d'entrades el CCCB posa a disposició de l'empresa contractista ordinadors amb les degudes llicències i amb accés al programari de venda d'entrades així com els dispositius de control d'entrades, impressores de tiquets i d'entrades, datàfons i tot el maquinari necessari per dur a terme aquesta activitat. Aquest maquinari és responsabilitat del CCCB i resta sota el seu control.

Exp. núm. CCCB/2025/0054389 // CNM_2026_15

El CCCB posarà a disposició de les persones de l'empresa contractista adreces de correu electrònic nominals sota el domini @extern.cccb.org, associades individualment a cada usuari/ària, que permetran l'accés controlat als sistemes i serveis corporatius necessaris per a la correcta prestació del servei.

A aquest efecte, s'assignarà un màxim de 6 llicències destinades al personal estable del servei. En cas de substitució de personal, l'empresa contractista haurà de comunicar-ho al CCCB amb una antelació mínima de 24 hores, a fi de permetre l'habilitació d'un nou compte nominal i la corresponent assignació d'accés als sistemes.

Les credencials són personals i intransferibles, i el seu ús resta subjecte al compliment estricte de les normes d'ús, polítiques de seguretat de la informació i protecció de dades del CCCB, que seran d'obligat compliment per a tot el personal de l'empresa contractista. El CCCB es reserva el dret de revocar o modificar els accessos en qualsevol moment per motius de seguretat o per necessitats de gestió del servei.

Vestuari a càrrec de l'empresa contractista

L'empresa contractista ha de garantir que tot el personal vagi correctament uniformat. Per tant, ha de proporcionar el vestuari necessari per al desenvolupament del servei.

El vestuari ha de consistir, com a mínim, per al personal del servei fix, quatre vestimentes completes per temporada, dues d'estiu i dues d'hivern, i per al servei variable, dues vestimentes completes i una jaqueta per temporada i per persona.

Cada vestimenta consisteix en:

Estiu: un polo de màniga curta i uns pantalons llargs, amb un jersei, i un parell de sabates còmodes

Hivern: un polo de màniga llarga i uns pantalons llargs, amb un polar, un parell de sabates còmodes i una jaqueta d'abric per poder prestar serveis a l'aire lliure

El vestuari ha de ser neutre, tant des del punt de vista de la forma (sense elements decoratius) com de la cromàtica (grisos fosc i/o negre), ha de permetre portar amb facilitat els dispositius d'intercomunicació de l'equip i ha de dur incorporat el logo de l'empresa contractista.

El personal de l'empresa contractista anirà perfectament identificat amb el seu nom i el de l'empresa, mentre prestin serveis al Centre. En el cas de noves incorporacions, la identificació i acreditacions s'han de realitzar mínim un dia abans de l'inici de la seva activitat al Centre.

Exp. núm. CCCB/2025/0054389 // CNM_2026_15Equipament a càrrec de l'empresa contractista

L'empresa contractista ha de dotar al personal d'equips de comunicació (*walkie-talkie*) adaptats a la freqüència del CCCB (mínim dos aparells) perquè es pugui comunicar amb la resta de serveis del CCCB. Així mateix, ha de dotar al personal d'aparells que permetin la intercomunicació entre el seu personal, ja siguin *walkie talkies*, telèfons mòbils i/o altres equips de comunicació (mínim deu aparells, amb orelles). S'assegurarà que s'utilitzen correctament, i que l'equip està en tot moment connectat, utilitzant els auriculars i micròfons pertinents per mantenir les converses en volum baix.

9. FORMACIÓ

L'empresa contractista ha de presentar a l'inici del contracte i cada any al CCCB un **pla de formació** del personal que conforma l'equip que inclogui:

1. Un **programa inicial** de formació per a tot el personal que s'incorporin de nou en el servei, centrat en el coneixement de l'àmbit d'actuació de la posició a ocupar i del coneixement del CCCB, tant de les exposicions en curs i futures com dels festivals, debats i altres activitats, amb una durada mínima de 10 hores.
2. La **formació continuada** del personal de coordinació i d'informació en el programa de **tiqueting** (actualment Euromus), amb un mínim de 10 hores/anuals o bé les resultants de l'oferta adjudicada.
3. La **formació continuada** de tot el personal (coordinació, informació i atenció de sales) en **metodologies inclusives** d'atenció al públic (diversitat funcional), amb un mínim de 10 hores/anuals.
4. La **formació continuada** sobre coneixements i habilitats relacionats amb la **comunicació** social, la comunicació no verbal i habilitats en **tecnologies digitals**, amb un mínim de 5 hores/anuals.

El CCCB, a través del responsable del contracte, haurà de donar la seva conformitat al pla de formació presentat.

L'empresa contractista haurà d'executar el pla de formació que hagi estat conformat pel CCCB i al final de l'any haurà de presentar una declaració signada que acrediti tal execució.

10. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I DADES PERSONALS

El desenvolupament i gestió del servei hauran de complir amb els paràmetres de qualitat, disponibilitat i seguretat establerts pel CCCB, la legislació vigent i les principals normes i bones pràctiques aplicables a la seguretat de la informació i les dades personals.

Exp. núm. CCCB/2025/0054389 // CNM_2026_15

L'empresa contractista prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua o divulgació de la informació.

L'empresa contractista o les persones físiques, actuant directament o indirectament sota la seva responsabilitat, no podran realitzar cap acció que comprometi els sistemes d'informació i comunicacions del CCCB o de tercers durant l'execució del projecte.

L'empresa contractista i el seu personal en l'exercici dels serveis hauran d'observar i complir amb els principis i requisits de seguretat definits per la legislació i el CCCB, especialment:

- No podrà extreure informació o dades personals fora de les instal·lacions del CCCB, sense prèvia autorització i expressa.
- L'accés al sistema de reserves es limitarà a les persones usuàries autoritzades, controlant el seu accés a les dades mitjançant usuari i contrasenya individuals. Està prohibit divulgar o comunicar els codis d'accés (identificador i contrasenya) a terceres persones, inclòs personal o responsables de l'empresa contractista.
- El tractament de llistats o documents en paper amb dades personals es limitarà al personal autoritzat, que haurà de garantir la seva custòdia no donant accés a tercers. Un cop finalitzat l'ús hauran de procedir al seu arxiu o destrucció segons determinin els interlocutors del CCCB.
- S'aplicaran les mesures de seguretat que el CCCB indiqui en cada moment i en tot cas les definides per les bones pràctiques de seguretat de la informació per garantir la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació.

11. ALTRES OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

L'empresa contractista assumeix les següents obligacions:

- a) garantir sempre **la cobertura del servei** de forma ininterrompuda, per a la qual cosa haurà de comptar amb recursos humans suficients en diferents torns i amb el personal de suplències que calgui per preveure la cobertura en cas de períodes de vacances, formació, absències, indisposicions, baixes i altres incidències que puguin sorgir, i també els serveis extraordinaris. L'incompliment de l'empresa en l'aportació dels efectius estipulats en els horaris acordats pot portar a les penalitzacions previstes a la clàusula 2.6 del PCAP.
- b) proveir un **equip de personal estable**, assignat al CCCB, per tal de garantir el correcte coneixement de les instal·lacions, dinàmica i contingut de les activitats, sempre que la totalitat d'hores diàries individuals del servei ho permeti.

Exp. núm. CCCB/2025/0054389 // CNM_2026_15

- c) **comunicar per escrit qualsevol canvi** o modificació del personal, que es realitzarà de forma coordinada amb el responsable del contracte o persona en qui delegui el CCCB, tot garantint que sempre es compleixin els requisits establerts per al personal adscrit al contracte en el Plec de clàusules administratives particulars. L'empresa també haurà d'informar del període de vacances, de les baixes mèdiques o de qualsevol altra circumstància del personal amb suficient antelació en cada cas.
- d) Quan, per malaltia o altra causa justificada, la persona que es trobés prestant el servei hagués de ser rellevada per una altra, ho posarà en coneixement del coordinador/a designat per l'empresa, i aquesta ho posarà en coneixement de la persona que coordini el CCCB. En cap cas es deixarà el lloc desatès sense comunicar-ho. En cas de baixa o indisposició o altres incidències no previsibles, aquestes hauran de ser cobertes en un temps màxim de 24 hores.
- e) garantir en tot moment que el personal tingui una **actitud correcta i amable** vers les persones visitants i vers les persones amb qui comparteixi l'àmbit de la feina. Així mateix, ha de garantir que el personal vagi **uniformat i polit, sigui puntual i mantingui l'ordre i l'estètica dels llocs on treballa**.
- f) garantir que el personal col·labori activament amb el CCCB en els **Plans d'Autoprotecció**, a partir de l'assistència del personal als programes de formació, de capacitat i d'informació sobre el Pla d'Autoprotecció del CCCB i la seva participació en els simulacres que es convoquin.
- g) fer respectar al seu personal, a l'interior del CCCB, totes aquelles normes de conducta i altres disposicions que marqui el CCCB.
- h) garantir que el personal assignat tingui un correcte coneixement de les instal·lacions i dinàmica interna del CCCB.
- i) elaborar **informes** de visites i de vendes a partir de les dades obtingudes del programa de venda d'entrades i informes d'incidències en el servei amb la periodicitat, el contingut i el format definit per la Unitat de Públics, a més d'una **memòria anual** que inclogui una avaluació del servei prestat.
- j) avaluar mensualment la **qualitat del servei** (tant pel què fa a bona presència, amabilitat, educació i capacitat de comunicació com les respostes donades a les incidències que hagin pogut sorgir al llarg del servei, així com la netedat i polidesa de l'espai de treball), entre altres, a través de la tècnica de *mystery shopper*. El contingut de l'avaluació de qualitat haurà de tenir la conformitat, prèviament a la seva execució, pel CCCB i l'empresa contractista haurà de lliurar el resultat d'aquestes avaluacions al CCCB i executar les millores que s'identifiquin a partir dels esmentats resultats.
- k) Pels **serveis variables**, el dia 5 de cada mes i, en tot cas, previ a la presentació de la factura, presentar a la persona responsable del contracte del CCCB la informació detallada dels serveis realitzats i les hores que es facturaran respecte d'aquests serveis

Exp. núm. CCCB/2025/0054389 // CNM_2026_15

el mes anterior, per obtenir-ne la validació per part del CCCB. Aquesta informació es presentarà en format excel, seguint l'estructura facilitada pel CCCB.

12. FACULTATS DEL CCCB

El CCCB es reserva el dret a sol·licitar el canvi de personal destinat a la realització d'activitats si no compleix amb els criteris requerits pel CCCB. Aquest tipus de substitució s'haurà de realitzar per part de l'empresa contractista en un temps màxim de 48 hores.



Metadades del document

Núm. expedient	CCCB/2025/0054389
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de Prescripcions Tècniques que ha de regir la contractació del servei d'atenció a les persones visitants del CCCB

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Elisenda Poch Granero (TCAT)	Coordinadora General	Signa	07/07/2026 19:13
Pilar Soldevila Garcia (TCAT)	Subdirectora - Gerent	Signa	08/07/2026 09:29

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
ee424ed6422bc36f1074	https://seuelectronica.diba.cat	

