Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

Expedient CONC2026000065

Informe

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL SERVEI DE CONTROL D'ACCÉS, TAQUILLA, ATENCIÓ I ACOMODACIÓ EN ESDEVENIMENTS CULTURALS PROGRAMATS O IMPULSATS ALS EQUIPAMENTS ESCÈNICS DE L'AJUNTAMENT DE FIGUERES

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis de control d'accés, atenció i acomodació del públic, així com del servei de taquilla, en els esdeveniments culturals programats, organitzats o impulsats per l'Ajuntament de Figueres, a través de l'Àrea d'Arts Escèniques - Cultura, que es desenvolupen als equipaments escènics municipals (Teatre Municipal el Jardí, sala La Cate i Auditori Caputxins) o en altres espais interiors o exteriors autoritzats per l'Ajuntament.

El contracte també comprèn els actes organitzats per tercers que hagin estat autoritzats per l'Ajuntament, sempre que formin part de la programació o de les activitats gestionades per l'Ajuntament i es desenvolupin en els equipaments escènics municipals o en altres espais autoritzats.

2. Lloc de prestació dels serveis

El servei de control d'accés, acomodació, atenció al públic i, si escau, servei de taquilla, es prestarà principalment en els equipaments escènics de gestió municipal, i on es desenvolupa la programació d'arts escèniques i musicals de la ciutat.

Els principals espais on es durà a terme el servei són:

- **Teatre Municipal El Jardí**: equipament principal de la ciutat, de dimensions grans, amb una programació estable i diversa d'arts escèniques, musicals i esdeveniments institucionals o socials. Aforament de 906 localitats.
- **Sala La Cate**: espai escènic de dimensions mitjanes / petites, propietat de l'entitat La Cate i cedida la sala gran a l'Ajuntament de Figueres per conveni, utilitzat tant per activitats professionals com per actes promoguts per entitats culturals o socials de la ciutat. Aforament: 284 localitats.
- **Auditori Caputxins**: sala polivalent més petita que acull concerts, conferències i presentacions dins la programació municipal o d'altres agents autoritzats. Aforament: 200 localitats.
- **Altres espais interiors o exteriors** del municipi, en funció de les necessitats de la programació cultural, incloent-hi places, carrers, espais patrimonials o altres ubicacions públiques o privades que acullin activitats escèniques organitzades o autoritzades per l'Ajuntament de Figueres.

Aquests espais poden acollir espectacles professionals, activitats de suport a la creació i exhibició local, projectes educatius vinculats als centres escolars del municipi, així com actes promoguts per entitats culturals i socials legalment constituïdes o promotors privats.

El servei es podrà prestar, per tant, tant dins dels equipaments municipals habituals, com en altres ubicacions eventuals, d'acord amb la programació de l'Ajuntament de

AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Verificable a www.figueres.cat/validador

AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Verificable a www.figueres.cat/validador

DOCUMENT
Document annexat
ÒRGAN
Serveis Econòmics i Generals
REFERÈNCIA
CONC2026000065
Codi Segur de Verificació:
f8ee1401-45a1-42a7-b78e-0398233bea00
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01170669_2026_5615222
Data d'impressió: 30/10/2026 09:14:12
Pàgina 2 de 13
SIGNATURES
1.- ALICIA VILA TORRENTS (TCAT), 29/10/2026 12:36

DOCUMENT
Document annexat
ÒRGAN
Serveis Econòmics i Generals
REFERÈNCIA
CONC2026000065
Codi Segur de Verificació:
11144a9f-f3f7-4af6-bec7-fe34161c06cf
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01170669_2026_5588423
Data d'impressió: 27/10/2026 08:43:52
Pàgina 2 de 12
SIGNATURES
1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 15/10/2026 08:10

Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

Figueres o a requeriment de tercers que hagin obtingut autorització municipal per utilitzar aquests espais.

Per garantir el correcte funcionament del servei en aquests emplaçaments, caldrà una coordinació àgil, una adaptació a la casuística de cada espai i activitat, i una planificació que permeti cobrir totes les situacions de manera eficient i segura.

3. Representativitat, tasques i funcions

El personal d'atenció i acomodació del públic és una peça fonamental en el desenvolupament correcte dels actes culturals municipals. Aquest personal representa la imatge institucional de l'Ajuntament de Figueres davant el públic assistent i ha d'actuar amb la màxima professionalitat, empatia i discreció. Les seves funcions són diverses i s'articulen abans, durant i després dels esdeveniments.

El servei contractat garantirà, a títol orientatiu i no exclusiu, el compliment de les següents tasques:

3.1 Previ a l'esdeveniment

- Comunicar a l'adjudicatària via correu electrònic, com a mínim, entre quinze dies i un mes natural abans de la celebració de l'esdeveniment cultural o, en el cas de celebració d'esdeveniments no previstos en el calendari anual d'esdeveniments culturals, extraordinaris o que no es celebrin de manera regular dins el municipi, caldrà efectuar aquesta comunicació a l'adjudicatària, com a mínim, en un termini d'entre cinc i deu dies naturals abans de la celebració de l'esdeveniment cultural. Aquesta comunicació ha de contenir, com a mínim, una previsió de: data, horaris, ubicació de l'esdeveniment, nombre d'hores de duració, nombre i tipus de personal necessari.
- Valoració conjunta de les necessitats de personal necessari per a cada una de les activitats, entre l'adjudicatària i la direcció artística i tècnica del Teatre, planificació de treball amb horaris detallats i perfils professionals necessaris.
- Confirmació, via correu electrònic, en un termini de 48 hores des de l'enviament de la comunicació emesa per l'ajuntament que conté les característiques del servei per part de l'adjudicatària i els organitzadors de l'esdeveniment (en cas que no es tracti del propi ajuntament) per a garantir la correcta realització de l'activitat i el compliment de les normatives vigents.
- Lliurar amb antelació suficient als responsables de l'Ajuntament un informe on s'especifiqui els serveis que es prestaran i les persones que conformaran l'equip i quines seran les seves responsabilitats durant l'acte.
- L'empresa adjudicatària efectuarà una guia que contindrà un procediment de tasques a seguir, juntament amb el programa de l'acte i del funcionament de l'espai corresponent per cadascun dels perfils professionals que executarà el servei. Aquesta guia s'haurà de facilitar a l'Ajuntament amb una antelació de cinc dies naturals a la celebració de l'esdeveniment.

3.2 Abans de l'inici de l'esdeveniment

- Citació, presentació i identificació dels diferents perfils professionals davant del personal de l'equipament cultural una hora abans de l'esdeveniment cultural.
- Recepció dels professionals per part del/la cap de sala. Una vegada presentats i identificats se'ls donen les corresponents instruccions per part del/la cap de sala mitjançant el corresponent *briefing*.

AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Verificable a www.figueres.cat/validador

AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Verificable a www.figueres.cat/validador

Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

- Instal·lació i comprovació del sistema de comunicació i intercomunicació si s'escau.
- Lectura i presa de coneixement del programa de l'acte.
- Revisió prèvia de sales i espais oberts al públic per comprovar la seguretat, ordre i accessibilitat, localitats, amb especial atenció a les vies d'evacuació i a la correcta col·locació de les localitats.
- El personal haurà de dur vestuari corporatiu establert per a la prestació del servei. L'incompliment en la uniformitat o en les normes bàsiques de seguretat podrà ser motiu de sanció.
- Venda d'entrades en cas que sigui necessari el servei de taquilla.
- En cas de noves incorporacions o serveis especials, l'adjudicatària elaborarà un procediment detallat conjuntament amb l'equip tècnic municipal per garantir l'adequada distribució de tasques abans de l'acte.

3.3 Durant l'esdeveniment

- Servei actiu durant tota la franja assignada, amb el personal previst segons les necessitats concretes de l'esdeveniment.
- Control d'accés i validació d'entrades mitjançant dispositius manuals o digitals.
- Acomodació del públic en les localitats assignades, amb atenció personalitzada a persones amb mobilitat reduïda o necessitats especials.
- Orientació i assistència contínua al públic, amb informació clara i precisa sobre el desenvolupament de l'activitat.
- Acompanyament en esdeveniments protocol·laris, recepcions o cerimònies públiques, incloent suport en tasques logístiques com el lliurament de premis o el maneig de microfonia de mà.
- Repartiment de programes, horaris, enquestes o altres materials vinculats a l'acte.
- Gestió del servei de guarda-roba o custòdia de cotxets, si escau.
- Detecció de persones que puguin requerir atenció especial i, si s'escau, acompanyament a espais més tranquils.
- Manteniment de l'ordre i del bon estat dels espais comuns (vestíbuls, accés, zona de fullets, etc.).
- Compliment estricte de les normes de seguretat, autoprotecció i evacuació, segons el Pla d'Autoprotecció vigent de cada equipament.
- El personal restarà present a l'espai fins a finalitzar la seva responsabilitat específica. No podrà abandonar la seva funció sense autorització expressa.
- L'empresa adjudicatària definirà, conjuntament amb el personal tècnic municipal, un procediment operatiu de tasques a realitzar durant l'acte, un cop formalitzat el contracte.

3.4 Després de l'esdeveniment

- Col·laboració activa en la correcta evacuació del públic, donant indicacions clares i mantenint una actitud atenta i proactiva.
- Comprovació final dels espais oberts al públic per detectar objectes oblidats, desperfectes o incidències (lavabos, passadissos, ascensors, sales, etc.).
- Recollida de materials, enquestes o documentació si està previst per l'organització.
- Comunicació de qualsevol incidència detectada, manca de materials consumibles, irregularitats o desperfectes a la direcció tècnica municipal.
- Retorn dels dispositius utilitzats i identificació del personal abans de la seva sortida.

AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Verificable a www.figueres.cat/validador

AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Verificable a www.figueres.cat/validador

Codi Segur de Verificació:
f8ee1401-45a1-42a7-b78e-0398233bea00
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01170669_2026_5615222
Data d'impressió: 30/10/2026 09:14:12
Pàgina 4 de 13
SIGNATURES
1.- ALICIA VILA TORRENTS (TCAT), 29/10/2026 12:36

DOCUMENT
Document annexat
ÒRGAN
Serveis Econòmics i Generals
REFERÈNCIA
CONC2026000065

Codi Segur de Verificació:
11144a9f-f3f7-4af6-bec7-fe34161c06cf
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01170669_2026_5588423
Data d'impressió: 27/10/2026 08:43:52
Pàgina 4 de 12
SIGNATURES
1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 15/10/2026 08:10

Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

- Participació en una breu reunió de valoració interna (*debriefing*) al final de l'acte per posar en comú les incidències o observacions.
- Execució del tancament correcte de l'espai assignat: apagada de llums, tancament d'accessos, calefacció i altres sistemes, deixant la sala ordenada i preparada per a activitats futures.
- L'adjudicatària elaborarà, conjuntament amb el personal tècnic municipal, un protocol específic de tasques posteriors a l'acte.

4. Requisits genèrics del personal

- Caldrà que conegui i entengui el català, i que es comuniqui amb correcció, educació, amabilitat i professionalitat, d'acord amb els requisits establerts en el PCAP.
- Haurà de mostrar actitud proactiva, resolutiva, respectuosa, flexible i saber treballar sota pressió.
- El personal adscrit al servei haurà de complir els requisits d'experiència i qualificació establerts en l'informe de necessitats i plec administratiu i, en la mesura del possible, es vetllarà per l'estabilitat dels equips amb l'objectiu de garantir la qualitat del servei.
- L'adjudicatària haurà de garantir la presència d'un responsable o coordinador d'empresa disponible en tot moment per incidències o comunicació amb els tècnics municipals.
- el responsable municipal requerirà l'empresa contractista perquè substitueixi el personal que objectivament incompleixi els requisits del contracte, essent l'empresa qui adopti les decisions organitzatives i laborals corresponents.
- El personal haurà d'estar format en les competències descrites en cada perfil professional (cap de sala, personal de sala i/o taquilla).
- En cada esdeveniment, com a mínim una de les persones adscrites al servei haurà de disposar de formació acreditada en primers auxilis de nivell bàsic, vigent, amb l'objectiu de garantir una resposta immediata davant situacions d'emergència lleu fins a l'arribada dels serveis sanitaris.

El servei requerirà, com a màxim, l'existència de quatre professionals que prestin els seus serveis de forma simultània (1 cap de sala, 2 acomodadors/es i un taquiller/a). Tanmateix, la quantitat dels professionals necessaris dependrà de diversos factors que valorarà el responsable del contracte i comunicarà a l'adjudicatària amb l'anterioritat suficient que s'estableix en l'apartat tercer d'aquest PPT.

El servei s'estructura en tres perfils professionals:

4.1. Cap de sala:

El/la cap de sala és la figura operativa responsable de garantir el correcte desenvolupament de les activitats en relació amb el públic assistent, així com de coordinar el personal d'atenció i acomodació. Actuarà com a punt de contacte amb l'organització i la direcció tècnica de l'equipament.

El/la cap de sala haurà de disposar de formació mínima acreditable, mitjançant titulació, certificat, curs o document equivalent, relacionada amb l'àmbit cultural, la gestió d'esdeveniments, el protocol o l'atenció al públic. També haurà de disposar del nivell C1 de català.

AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Verificable a www.figueres.cat/validador
AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Verificable a www.figueres.cat/validador

Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

En qualsevol cas, haurà d'acreditar capacitació suficient durant l'execució del servei que en garanteixi una prestació adequada.

Les seves principals funcions inclouen:

- Reunió prèvia amb el personal tècnic per conèixer les característiques específiques de l'activitat (tipologia d'acte, públic previst, durada, accessos, etc.).
- Preparar prèviament la documentació operativa de l'acte (horaris, plànols, assignació d'accessos, programes, etc.) abans de l'arribada del públic.
- Coordinar l'equip d'acomodadors i personal de sala, assignant funcions i punts de servei, vetllant per una distribució eficient dels recursos humans.
- Realitzar una reunió-*briefing* amb l'equip de sala abans de l'obertura al públic, per repassar tasques assignades, mesures de seguretat, vies d'evacuació i requeriments específics.
- Romandre presencialment a l'equipament des d'una hora abans de l'inici de l'espectacle i fins al desallotjament total del públic assistent, excepte en cas d'indicació expressa en contrari.
- Vetllar pel compliment de les normes de seguretat i evacuació, comprovant l'accessibilitat i la correcta senyalització de portes d'emergència, la retirada d'objectes perillosos o obstacles, i l'adequació de la temperatura, llum, so i confort dels espais públics.
- Garantir la puntualitat en l'inici de les funcions, coordinant-se amb la direcció tècnica per facilitar l'accés, l'acomodació i el desallotjament del públic.
- Assistir i acompanyar personalment, si escau, a persones amb mobilitat reduïda o necessitats especials.
- Gestionar totes les incidències o eventualitats que puguin sorgir durant l'activitat, aportant solucions àgils i comunicant-les al responsable tècnic municipal si és necessari.
- Vetllar pel compliment dels protocols de seguretat, evacuació i horaris.
- Coordinació de la informació al públic en cas d'emergència.
- Vetllar pel compliment dels horaris i actituds del personal de sala, traslladant al gestor/a del servei qualsevol incompliment o incidència rellevant.
- Recollir suggeriments o observacions del públic i del personal, i traslladar-los al gestor/a del servei mitjançant correu electrònic o informe formal.
- Elaborar, si escau, un informe resum posterior a l'acte, amb valoració general i incidències detectades, per a la millora contínua del servei.

Aquest servei és essencial per garantir una bona experiència de públic, una operativa coordinada i una resposta ràpida i eficient davant qualsevol incidència durant el desenvolupament de l'activitat.

4.2. Personal de sala / acomodació:

El personal de sala és responsable del correcte desenvolupament de les activitats públiques als equipaments escènics municipals de l'Ajuntament de Figueres, contribuint a garantir una atenció professional, segura i adequada al públic, així com una execució ordenada dels actes.

El servei s'haurà de prestar amb diligència, amabilitat i discreció, vetllant per la imatge institucional de l'Ajuntament i el respecte als espais municipals.

El personal haurà de mostrar capacitació suficient relacionada amb l'atenció al públic o comunicació durant l'execució del contracte. També haurà de disposar del nivell C1 de

AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Verificable a www.figueres.cat/validador

AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Verificable a www.figueres.cat/validador

Codi Segur de Verificació:
f8ee1401-45a1-42a7-b78e-0398233bea00
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01170669_2026_5615222
Data d'impressió: 30/10/2026 09:14:12
Pàgina 6 de 13
SIGNATURES
1.- ALICIA VILA TORRENTS (TCAT), 29/10/2026 12:36

DOCUMENT
Document annexat
ÒRGAN
Serveis Econòmics i Generals
REFERÈNCIA
CONC2026000065

Codi Segur de Verificació:
11144a9f-f3f7-4af6-bec7-fe34161c06cf
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01170669_2026_5588423
Data d'impressió: 27/10/2026 08:43:52
Pàgina 6 de 12
SIGNATURES
1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 15/10/2026 08:10

Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

català. Aquest lloc de treball no està subjecte a la obtenció del carnet professional de controlador d'accés, d'acord amb allò que estableixen els arts. 57 a 81 del Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives.

Les seves principals funcions inclouen:

- Presentació i identificació puntual del personal en l'espai on es presta el servei, en l'horari prèviament assignat.
- Revisió, control i supervisió dels espais i les àrees obertes al públic (sales, passadissos, lavabos, ascensors, vestíbuls, portes d'emergència) abans, durant i després de cada esdeveniment. Comprovació que les vies d'evacuació estiguin lliures d'obstacles i comunicació immediata de qualsevol incidència.
- Acollida i control d'accés del públic, amb validació d'entrades mitjançant sistemes manuals o digitals.
- Assistència a l'acomodació del públic a les localitats assignades, inclosa la gestió del protocol de seients. En cas de persones amb mobilitat reduïda o necessitats especials, es prestarà atenció i acompanyament personalitzat.
- Facilitació de l'accés a l'escenari a ponents o participants (amb suport en la seva acomodació i subministrament de materials bàsics com aigua, faristol, punter o microfonia).
- Distribució de programes, horaris o informació de l'acte, així com lliurament o recollida d'enquestes si s'escau.
- Gestió del servei de guarda-roba o custòdia de cotxets, en els actes en què estigui previst.
- Informació i orientació al públic assistent, amb comunicació clara i immediata al/la cap de sala de qualsevol incidència detectada.
- Vetllar pel correcte ús de les àrees de públic, garantint el compliment de les normes bàsiques de convivència (no menjar, silenci, ús adequat dels espais, etc.).
- Suport en tasques puntuals de l'acte, com pot ser l'ús de microfonia de mà, lliurament de premis o col·locació de materials escènics auxiliars.
- Control i ordre dels vestíbuls i espais comuns, mantenint una imatge acurada i endreçada (fullets, mobiliari, senyalització...).
- Compliment estricte de les normes de seguretat i prevenció, incloses les del Pla d'Autoprotecció (PAU) corresponent a l'equipament.
- Col·laboració activa amb el/la cap de sala, i disponibilitat per adaptar-se a les instruccions o canvis operatius de cada esdeveniment.
- Execució del tancament correcte dels espais d'atenció al públic un cop finalitzat l'acte (portes, il·luminació, lavabos, etc.), i suport en el desallotjament ordenat dels assistents.

Aquestes funcions podran complementar-se o modificar-se segons les especificitats de cada activitat, espai o recinte, així com les indicacions de l'Ajuntament de Figueres o de la persona designada com a responsable de l'esdeveniment.

4.3. Servei de taquilla:

Aquest servei s'activarà en aquells esdeveniments en què el personal propi de l'Ajuntament de Figueres no pugui cobrir-lo, ja sigui per manca de disponibilitat o per coincidència amb altres activitats simultànies.

El servei es prestarà d'acord amb els protocols establerts, garantint la seguretat i la transparència en la gestió d'entrades i cobraments.

AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Verificable a www.figueres.cat/validador

AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Verificable a www.figueres.cat/validador

DOCUMENT
Document annexat
ÒRGAN
Serveis Econòmics i Generals
REFERÈNCIA
CONC2026000065
Codi Segur de Verificació:
f8ee1401-45a1-42a7-b78e-0398233bea00
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01170669_2026_5615222
Data d'impressió: 30/10/2026 09:14:12
Pàgina 7 de 13
SIGNATURES
1.- ALICIA VILA TORRENTS (TCAT), 29/10/2026 12:36

DOCUMENT
Document annexat
ÒRGAN
Serveis Econòmics i Generals
REFERÈNCIA
CONC2026000065
Codi Segur de Verificació:
11144a9f-f3f7-4af6-bec7-fe34161c06cf
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01170669_2026_5588423
Data d'impressió: 27/10/2026 08:43:52
Pàgina 7 de 12
SIGNATURES
1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 15/10/2026 08:10

Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

El personal assignat haurà de mostrar capacitació suficient en atenció al públic, gestió de sistemes de ticketing i maneig de caixa, incloent l'ús de TPV o plataformes de venda d'entrades durant l'execució del contracte. També haurà de disposar del nivell C1 de català.
Haurà de garantir, en tot cas, un tracte correcte amb el públic i una gestió rigorosa i segura dels cobraments i arqueigs de caixa.
Les seves principals funcions inclouen:

- Venda d'entrades de manera presencial, segons el sistema de ticketing oficial de l'Ajuntament de Figueres o, si escau, el sistema habilitat per l'organitzador de l'esdeveniment (TPV, plataforma virtual, etc.).
- Atenció al públic assistent amb informació clara i resolució d'incidències relacionades amb la compra o reserva d'entrades.
- Arqueig de caixa al final de la jornada, amb registre detallat de vendes i entrega del traspàs documentat a la persona responsable del servei de taquilla de l'Ajuntament.
- Coordinació permanent amb el/la cap de sala i amb el tècnic responsable de l'esdeveniment per assegurar la correcta gestió d'accessos.
- Dipòsit dels diners recaptats en efectiu a la caixa forta o sistema de seguretat establert al punt de venda.

Aquest servei podrà prestar-se tant en taquilla física com a punts mòbils o habilitats per a ocasions especials en altres equipaments municipals.

4.4. Coordinació i supervisió

L'empresa adjudicatària haurà de proveir-se d'un perfil professional que executarà funcions de:

- Coordinació de l'equip.
- Interlocució única amb el personal municipal dels equipaments escènics.
- Supervisió i seguiment de les tasques realitzades pel personal assignat.
- Transmissió de les normes i directrius de l'Ajuntament de Figueres al personal.
- Control de presència i substitucions del personal si escau.
- Verificació de la correcta uniformitat i presentació del personal.
- Garantia que el personal conegui el seu rol dins el Pla d'Autoprotecció del recinte.
- Redacció i lliurament d'un informe d'incidències al personal municipal al final de cada esdeveniment.

Aquestes funcions de coordinació les assumirà el/la cap de sala conjuntament amb les seves funcions pròpies i de forma simultània en l'horari de treball establert, sense que suposi un augment de la jornada laboral però sí, en canvi, es veurà reflectit en la seva retribució, d'acord amb el que es reflecteix a l'estudi econòmic de l'informe justificatiu.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir una substitució de personal en el menor temps possible, en cas de baixa o incidència, que compleixi amb els requisits exigits pels perfils professionals.

Tot el personal que presti el servei dependrà exclusivament de l'adjudicatari, i aquest tindrà tots els drets i deures inherents com a ocupador legal, havent de complir les disposicions vigents en matèria laboral.

AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Verificable a www.figueres.cat/validador

AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Verificable a www.figueres.cat/validador

Codi Segur de Verificació:
f8ee1401-45a1-42a7-b78e-0398233bea00
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01170669_2026_5615222
Data d'impressió: 30/10/2026 09:14:12
Pàgina 8 de 13

SIGNATURES
1.- ALICIA VILA TORRENTS (TCAT), 29/10/2026 12:36

DOCUMENT
Document annexat
ÒRGAN
Serveis Econòmics i Generals
REFERÈNCIA
CONC2026000065

Codi Segur de Verificació:
11144a9f-f3f7-4af6-bec7-fe34161c06cf
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01170669_2026_5588423
Data d'impressió: 27/10/2026 08:43:52
Pàgina 8 de 12

SIGNATURES
1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 15/10/2026 08:10

Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

5. Horaris i condicions de la prestació

La necessitat del servei ve determinada per la programació d'activitats, ja siguin organitzades per l'Ajuntament de Figueres o per tercers.

La necessitat del servei ve determinada per la programació d'activitats que té lloc a la ciutat, tant les organitzades per l'Ajuntament de Figueres com les promogudes per tercers autoritzats, així com per esdeveniments extraordinaris o sobrevinguts, la qual cosa dificulta la fixació d'un calendari estable.

A efectes orientatius, la programació d'activitats es pot consultar a l'agenda pública municipal (www.figueres.cat i www.figueresaescena.cat), sense perjudici de les modificacions, incorporacions o cancel·lacions que es puguin produir.

En termes generals:

• El responsable del contracte determinarà, en temps i forma (apartat 3 PPT) el nombre de professionals necessaris per a la prestació del servei.

• Els serveis es prestaran en funció de l'activitat, qualsevol dia de la setmana, amb horari habitual entre les 07:00 h i les 24:00 h, incloent caps de setmana, vespres i festius. Excepcionalment, es podran requerir serveis en franges de 24 hores en funció de les necessitats de la programació.

• El servei inclourà activitats organitzades per l'Ajuntament de Figueres, així com esdeveniments de tercers autoritzats que requereixin suport de personal de sala, acomodació, control d'accés i, si escau, servei de taquilla.

• L'adjudicatària facturarà exclusivament les unitats efectivament prestades **amb un mínim de 3h/servei.** Això és degut a que la majoria dels actes tenen una durada d'una hora i mitja i a aquesta durada cal afegir l'estona que els professionals tarden a completar les tasques recollides en els apartats 3.2 i 3.4.

• El contractista haurà de garantir capacitat de resposta suficient per cobrir serveis en horaris especials o en esdeveniments imprevistos.

Previsió anual aproximada:

- Cap de sala: 325 hores/any.
- Personal d'acomodació: 2.500 hores/any.
- Personal de taquilla: 30 hores/any.

6. Còmput horari

- **Puntualitat:** El personal haurà d'estar puntualment preparat i disponible al punt de trobada establert cinc minuts abans de l'horari indicat. Incompliments reiterats podran comportar mesures disciplinàries d'acord amb el que disposa el plec administratiu.

- **Horari efectiu:** No es podrà alterar sense autorització expressa del/la tècnic responsable.

- **Temps de canvi de roba:** No es computarà com a temps de treball efectiu.

AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Verificable a www.figueres.cat/validador

AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Verificable a www.figueres.cat/validador

DOCUMENT
Document annexat
ÒRGAN
Serveis Econòmics i Generals
REFERÈNCIA
CONC2026000065
Codi Segur de Verificació:
f8ee1401-45a1-42a7-b78e-0398233bea00
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01170669_2026_5615222
Data d'impressió: 30/10/2026 09:14:12
Pàgina 9 de 13
SIGNATURES
1.- ALICIA VILA TORRENTS (TCAT), 29/10/2026 12:36

DOCUMENT
Document annexat
ÒRGAN
Serveis Econòmics i Generals
REFERÈNCIA
CONC2026000065
Codi Segur de Verificació:
11144a9f-f3f7-4af6-bec7-fe34161c06cf
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01170669_2026_5588423
Data d'impressió: 27/10/2026 08:43:52
Pàgina 9 de 12
SIGNATURES
1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 15/10/2026 08:10

Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

7. Vestuari i identificació

El personal adscrit al servei haurà d'anar degudament uniformat en tot moment, amb una imatge acurada, professional i institucional. És responsabilitat de l'empresa adjudicatària el lliurament, manteniment i conservació dels uniformes, que hauran d'estar nets i en bon estat en cada servei.

L'uniforme obligatori estarà compost, com a norma general, per:

- Americana o jersei negre (excepte a l'estiu)
- Pantalons negres
- Samarreta o camisa negra
- Calçat còmode i planer, negre o fosc (p.ex. mocassins, ballarines o vambes)

8. Normes de conducta

El personal haurà de dur a terme la seva tasca amb responsabilitat, correcció i professionalitat, representant la imatge pública de l'Ajuntament de Figueres.

Condicions específiques de conducta:

- Complir amb les normes de seguretat, autoprotecció i evacuació.
- Conèixer els espais on prestarà servei, els plans d'autoprotecció i les sortides d'emergència.
- Portar en tot moment l'uniforme oficial, sense distintius de l'empresa adjudicatària ni d'altres esdeveniments.
- Tenir una actitud educada, formal, proactiva i resolutiva.
- Comunicar-se en català. Es valorarà coneixement de castellà, anglès, francès o altres idiomes.
- No beure, menjar ni fumar durant el servei fora dels temps autoritzats.
- No mantenir converses entre companys alienes al servei.
- No fer ús del telèfon mòbil durant el servei, excepte si és autoritzat.
- No abandonar el lloc assignat sense causa justificada ni autorització del/la cap de sala.
- No demanar ni agafar material dels esdeveniments (càtering, regals, merchandising, etc.).
- Qualsevol reclamació o petició s'haurà de canalitzar exclusivament a través del/la cap de sala.

El personal dependrà exclusivament de l'empresa contractista. Les instruccions municipals relatives al servei es canalitzaran a través del coordinador de l'empresa, sens perjudici de les indicacions immediates necessàries en situacions d'emergència.

Les incidències podran donar lloc a requeriments o penalitats contractuals a l'empresa. Les decisions organitzatives i disciplinàries sobre els treballadors correspondran exclusivament al seu ocupador.

9. Zones d'accés

- El personal accedirà als equipaments per les entrades habilitades, comunicades prèviament.

AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Verificable a www.figueres.cat/validador

AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Verificable a www.figueres.cat/validador

Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

- El personal podrà canviar-se i guardar objectes personals en l'espai designat pel servei.
- Només es permetrà l'accés a les zones autoritzades pel/la cap de sala.
- Es prohibeix l'accés a espais tècnics, camerinos o magatzems si no s'ha autoritzat expressament.

10. Seguiment i control

El responsable tècnic designat per l'Ajuntament de Figueres:

- Coordinarà la planificació de serveis amb l'adjudicatària.
- Validarà els serveis prestats efectivament.
- Podrà sol·licitar informes de seguiment o incidències.
- Pot requerir substitucions immediates de personal que no compleixi les condicions establertes.

11. Equips de treball

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el personal assignat compleixi els següents requisits:

- Realitzar les tasques amb professionalitat i diligència.
- Complir les normes de seguretat i protocols específics de cada espai.
- Presentar-se puntualment, preparat i correctament uniformat.
- Respectar les normes de conducta establertes.
- El personal haurà d'adaptar el vestuari al període estacional, seguint les directrius del plec.

11.1. Estabilitat dels equips

- Serà convenient que els equips de treball tinguin continuïtat, sens perjudici dels criteris d'adjudicació oferts per la licitadora.
- Els canvis en la composició dels equips només s'acceptaran per raons justificades.
- S'hauran de comunicar prèviament a l'Ajuntament de Figueres.
- Si només es requereix un/a cap de sala, es procurarà que sigui la mateixa persona durant tota la vigència del contracte o que es torni entre dues o tres persones.
- Durant els actes, no es faran canvis de personal llevat de causa justificada o indicació municipal.

11.2. Composició dels equips

- L'empresa haurà d'adscriure el personal necessari per cada acte.
- Es poden requerir serveis simultanis en diversos espais.
- Abans d'iniciar el servei, s'haurà de presentar una proposta de composició de l'equip per aprovar.
- S'haurà d'aportar també un llistat de personal de reserva, si s'escau.
- Qualsevol canvi haurà de ser comunicat prèviament.

11.3. Supervisió dels equips

- L'Ajuntament pot exigir la presència d'un/a supervisor/a designat/da per l'adjudicatària.

AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Verificable a www.figueres.cat/validador

AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Verificable a www.figueres.cat/validador

Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

- Aquest/a actuarà com a interlocutor/a directe amb el personal municipal i garantirà el correcte desenvolupament del servei.
- El cost d'aquesta supervisió anirà a càrrec de l'adjudicatària.

12. Formació i capacitació

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el personal disposi de la formació adequada per desenvolupar el servei amb qualitat i seguretat, d'acord amb les indicacions de la memòria justificativa i del plec administratiu.

- L'adjudicatària haurà de formar el personal en matèria de prevenció de riscos laborals i coneixement sobre els protocols de funcionament i les instal·lacions municipals.

Es pot acreditar mitjançant:

- Certificats de formació emesos per entitats acreditades o centres de formació.
- Diplomes o acreditacions professionals relacionades amb les matèries requerides.
- Declaració responsable de l'empresa en què es faci constar que el personal ha rebut la formació interna corresponent.
- En el cas de personal de nova incorporació, compromís de formació prèvia a la prestació efectiva del servei.

L'Ajuntament podrà requerir en qualsevol moment la justificació documental d'aquestes formacions, així com verificar la seva adequació al servei.

Coordinació amb l'Ajuntament:

- Les visites formatives prèvies als espais de treball per conèixer les instal·lacions seran organitzades conjuntament amb els responsables municipals i no generaran cap cost addicional.
- A l'inici de cada temporada (setembre), l'Ajuntament organitzarà un curs de formació específic per als professionals adscrits en el contracte amb la finalitat que coneguin els protocols i les instal·lacions municipals.
- La resta de formació per garantir el servei serà sempre a càrrec de l'adjudicatària.

Habilitats requerides:

- Entendre i parlar correctament el català, d'acord amb els requeriments del PCAP.
- Puntualitat i responsabilitat.
- Simpatia, cordialitat i comunicació clara.
- Presència adequada (vestuari, higiene...).
- Capacitat d'adaptació, resolució de problemes, treball en equip.
- Proactivitat i professionalitat.

13. Condicions laborals i socials

L'empresa haurà de complir les següents obligacions:

- Aplicar el conveni col·lectiu vigent del sector.
- Garantir igualtat de tracte i oportunitats.

AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Verificable a www.figueres.cat/validador

AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Verificable a www.figueres.cat/validador

DOCUMENT
Document annexat
ÒRGAN
Serveis Econòmics i Generals
REFERÈNCIA
CONC2026000065
Codi Segur de Verificació:
f8ee1401-45a1-42a7-b78e-0398233bea00
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01170669_2026_5615222
Data d'impressió: 30/10/2026 09:14:12
Pàgina 12 de 13
SIGNATURES
1.- ALICIA VILA TORRENTS (TCAT), 29/10/2026 12:36

DOCUMENT
Document annexat
ÒRGAN
Serveis Econòmics i Generals
REFERÈNCIA
CONC2026000065
Codi Segur de Verificació:
11144a9f-f3f7-4af6-bec7-fe34161c06cf
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01170669_2026_5588423
Data d'impressió: 27/10/2026 08:43:52
Pàgina 12 de 12
SIGNATURES
1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 15/10/2026 08:10

Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

- Fomentar la inserció de col·lectius amb risc d'exclusió social.
- Assegurar el compliment de la normativa sobre prevenció de riscos laborals.

Sens perjudici de l'exposat, les decisions laborals corresponen a l'empresa als efectes de garantir l'autonomia empresarial.

14. Requisits del servei i forma de prestació

Els serveis es prestaran tant en activitats pròpies de l'Ajuntament com en esdeveniments de tercers autoritzats. En tots els casos, el servei es prestarà seguint les condicions establertes en aquest plec i les instruccions municipals.

- L'Ajuntament podrà requerir, en qualsevol moment i especialment en cas que es pugui presumir l'incompliment de les obligacions laborals o de Seguretat Social, la presentació de la documentació acreditativa corresponent (RNT i RLC o documents equivalents que justifiquin la cotització del personal adscrit al servei).

*signat i datat electrònicament**

AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Verificable a www.figueres.cat/validador

AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Verificable a www.figueres.cat/validador

Codi Segur de Verificació:
f8ee1401-45a1-42a7-b78e-0398233bea00
Origen: Ciutadà
Identificador document: ES_L01170669_2026_5615222
Data d'impressió: 30/10/2026 09:14:12
Pàgina 13 de 13

SIGNATURES
1.- ALICIA VILA TORRENTS (TCAT), 29/10/2026 12:36

Ajuntament de Figueres

DILIGÈNCIA

Per fer constar que aquest document, signat per mi, correspon al Plec de Prescripcions Tècniques del contracte de **Serveis de control d'accés, taquilla, atenció i acomodació en esdeveniments culturals programats o impulsats als equipaments escènics de l'Ajuntament de Figueres**, que ha estat aprovat per acord de la Junta de Govern Local en la sessió celebrada el dia 28 d'octubre de 2026**.**

En dono fe.

La secretària municipal

AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Verificable a www.figueres.cat/validador