Ajuntament de Mataró

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER CONTRACTAR ELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC D'ESPECTACLES I ACTES CULTURALS DE L'AJUNTAMENT DE MATARÓ

1. Objecte

El present contracte té per objecte el servei d'atenció al públic d'espectacles i actes culturals que organitza o en que col·labora l'Ajuntament de Mataró.

Les prestacions que integren el servei són les següents:

- Cap de sala (coordinador)
- Taquilla
- Acollida
- Acollida de projectes formatius

2. Espais

La prestació dels serveis es desenvoluparà a :

- espais escènics, principalment Teatre Monumental, Teatre Cafè Nou i Can Gassol, així com altres que es puguin incorporar durant la vigència del contracte.
- altres espais en que l'Ajuntament organitzi activitat cultural o hi col·labori, com per exemple La Pressó
- la via pública

3. Descripció dels serveis i tasques

L'Ajuntament de Mataró realitza projectes de creació, formació i exhibició en matèria d'arts en viu, així com diversitat d'activitats culturals. Per a la seva execució es fa necessari disposar de personal per desenvolupar els serveis de cap de sala (coordinador), taquilla i acollida tant de públic com de participants als projectes formatius.

La prestació del servei comprendrà l'aportació de tot el conjunt de personal necessari per dur a terme els serveis i tasques objecte del contracte que es detallen a continuació seguint les indicacions de l'Ajuntament de Mataró.

3.1. Tot el personal haurà de:

a) Anar equipat amb uniformes de color negre o color acordat pel Servei de Cultura sense logotips visibles i sabates tapades de color negre, tot subministrat per l'empresa adjudicatària. L'Ajuntament facilitarà una etiqueta identificativa que obligatòriament hauran de portar en lloc visible.

b) Arribar amb puntualitat suficient per no comprometre la prestació del servei.

c) Tenir un tracte respectuós amb els usuaris, els ciutadans en general, les companyies, personal vinculats a l'activitat a desenvolupar, i amb els treballadors de l'Ajuntament de Mataró, que serà recíproc.

d) Tenir cura de la imatge que dona del servei.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV77QTSJPF45ISFCTRIMODRXD4	Data i hora	17/10/2026 08:59:37
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	ANTONI FRANCESC CRUANYES BORNAY		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV77QTSJPF45ISFCTRIMODRXD4	Pàgina	1/9

e) Informar immediatament al Cap de Sala (coordinador) o Tècnic municipal responsable de qualsevol incidència o reclamació que es produeixi en el servei.

f) Atendre les consultes o reclamacions, i informar al públic sobre temes relacionats amb els projectes i activitats de difusió artística, creació i educació i mediació, tarifes, descomptes, promocions i programes de fidelització, que es programen en els espais on presta servei.

g) Recollir els suggeriments i queixes del públic i oferir el full de reclamacions a aquells usuaris que el puguin sol·licitar.

h) Assumir aquelles tasques que li siguin encomanades pel Pla d'Autoprotecció, memòries de seguretat de l'activitat o el Pla d'Emergències Municipal. Actuar d'acord amb el que s'estableixi davant qualsevol situació d'emergència, tenint en compte l'organització i control en l'evacuació de les persones.

i) Ser responsable de la correcta utilització de les claus i codis necessaris per accedir als equipaments i als mitjans tècnics per la realització de les seves funcions que li facilitil'Ajuntament. La recepció de les claus i codis són personals i intransferibles, el receptor es fa responsable de la seva correcta utilització en tot el que fa referència al control d'accés als equipaments i al correcte ús de la seves instal·lacions.

3.2 Servei de cap de sala (coordinador)

El cap de sala (coordinador) és el responsable de l'espai destinat als espectadors plantificant, organitzant i supervisant els serveis d'atenció al públic i als participants dels projectes formatius en funció de cada activitat.

Donat el grau de responsabilitat i coneixement que exigeix aquest càrrec l'adjudicatari disposarà de dues persones amb aquest perfil, una persona que serà la titular per realitzar les tasques, la substituta que només es convocarà en cas de solapar-se actes.

Tasques

a) Coordinar tot el personal del contracte adscrit a l'acte i ser l'interlocutor per resoldre les qüestions relacionades amb la prestació del mateix. Coordinar-se amb els responsables de l'Ajuntament de Mataró implicats en la organització de l'acte per traspassar la informació que reculli amb implicacions administratives o tècniques.

b) Planificar les necessitats de cadascun dels actes en relació a l'atenció a la sala definint el personal necessari d'acord amb el punt 9 del present plec assistint, si cal, a reunions amb els tècnics municipals i organitzadors dels actes.

c) Complimentar la fitxa d'activitat segons el model proporcionat pel Servei l'Ajuntament de Mataró amb la informació del seu àmbit.

d) Gestionar aquells aspectes que tenen relació amb el públic assistent com: sistema de venda d'entrades, introducció d'informació a l'aplicatiu, abonaments, invitacions, reserves, control d'accés, bloquejos i afectacions de butaques, entre d'altres, així com atendre possibles incidències, dins i fora de l'horari de les activitats, que puguin haver-hi en aquests assumptes, coordinant-se amb el personal d'acollida.

e) Supervisar el material i aparells necessaris per al desenvolupament de les seves funcions, comprovant que estiguin en correcte estat i que n'hi hagi en nombre suficient abans de l'inici de l'activitat.

f) Vetllar per:

- L'acompliment de l'aforament establert.
- Per una correcte gestió del flux de públic per tal que no es generin embussos ni als accessos ni a taquilles.

- Perquè l'acte comenci a l'hora determinada en coordinació amb el regidor d'escenari.
- Per la comoditat del públic copsant-ne el seu grau de satisfacció.
- Recollir els suggeriments i canalitzant-ne les reclamacions.

g) Atendre els mitjans de comunicació durant el desenvolupament de l'acte.

h) Facilitar la informació sobre la programació a la resta de personal implicat en el servei d'atenció al públic.

3.2 Servei de taquilla

El personal de taquilla s'encarrega de vendre d'entrades mitjançant les aplicacions informàtiques que indiqui l'Ajuntament de Mataró, confeccionar les liquidacions de caixa i d'informar al públic. L'adjudicatari haurà de disposar de dues persones amb coneixements per executar aquestes funcions

Tasques

a) Preparar el material necessari per l'obertura de taquilla (ordinador, impressora, canvi suficient, tinta, sobres, paper del terminal de cobrament amb targeta de crèdit, així com de tiquets d'aparcament pels usuaris de la programació etc.). En general, aquesta tasca començarà una hora i mitja abans de l'inici de l'activitat.

b) Vendre entrades presencialment a l'espai on es realitzen les actuacions, en general, des d'una hora abans de l'inici, i fins a 15 minuts després de l'inici de l'acte. Per cada acte es determinaran les necessitats concretes, així mateix durant la seva realització, l'Ajuntament podrà donar indicacions específiques per ajustar el servei.

c) Realitzar l'obertura i l'atenció presencial de la taquilla central en els dies i horaris que estableixi l'Ajuntament per a la venda d'entrades, informació al públic (presencial i telefònica) i qualsevol altra gestió relacionada amb la programació cultural. Actualment aquest servei no s'està prestant i es preveu que, en cas de necessitat, es realitzi tres dies a la setmana en franja de matí o tarda. L'Ajuntament, per raons organitzatives, necessitats del servei o modificacions de la programació, podrà variar els dies i horaris, així com ampliar o reduir les hores, comunicant-ho prèviament a l'adjudicatari.

d) Confeccionar l'arqueig i la liquidació diària/per a cada activitat, i entregar-lo a la unitat administrativa de l'Ajuntament juntament amb la recaptació.

e) Lliurar les invitacions seguint les indicacions del Cap de Sala (coordinador), registrant com indiqui l'Ajuntament qui són els destinataris.

f) Imprimir prèviament en paper les entrades d'aquells espectacles que tinguin lloc en espais on no es disposi de mitjans tècnics necessaris per la venda mitjançant l'aplicació habitual, per poder realitzar la seva venda en l'equipament.

g) Altres tasques relacionades amb la venda d'entrades.

3.3 Servei d'acollida

El personal d'acollida s'encarrega de l'atenció al públic i del control d'accessos de les activitats. L'adjudicatari haurà de disposar d'un equip habitual format mínim per 5 persones. A cada servei de més de 4 persones l'adjudicatari convocarà un mínim de 2 persones de l'equip habitual.

Tasques

a) Tenir cura de l'estat de l'espai abans de l'obertura de portes al públic, durant l'espectacle o activitat i al final del mateix.

b) Tenir a punt els sistemes de control d'entrades abans de l'inici de l'acte, custodiar-los durant l'acte i recollir-los a la seva finalització.

c) Validar les entrades mitjançant el sistema facilitat per l'Ajuntament de Mataró, així com els moviments de les persones a la sala durant la celebració de l'activitat per tal de no pertorbar el seu desenvolupament.

d) Orientar els espectadors a l'entrada dels espais i acomodar-los als seus respectius seients.

e) Acreditar assistents si l'acte ho requereix.

f) Vetllar per l'acompliment de les condicions d'admissió.

g) Procurar que els alçadors estiguin a disposició dels usuaris abans d'iniciar l'acte i recollir-los al final del mateix.

h) Donar suport al Cap de Sala (coordinador) quan aquest li requereixi.

i) Revisar les vies d'evacuació procurant que sempre estiguin lliures de pas

j) Col·locar i retirar els programes de mà i el material gràfic als espais habilitats per aquesta finalitat. Lliurar els programes de mà si l'acte ho requereix.

k) Lliurar bosses pels paraigües, en cas de pluja.

l) Tots aquells altres aspectes necessaris per vetllar pel confort, informació, benestar i seguretat del públic que corresponguin a la seva categoria i funcions.

3.4 Servei d'acollida als participants de projectes formatius

Els projectes formatius impliquen, apart del públic habitual, un gran nombre d'alumnes d'escoles i instituts que participen directament del projecte i que són els actuants del mateix.

Tot això fa necessari que s'incorpori el servei d'acollida als participants de projectes formatius que són els encarregats del guiatge dels alumnes actuants, des de l'assaig general fins a la finalització de l'exhibició, vetllant pel bon funcionament de l'acte i el confort dels participants.

Tasques

a) Rebre els centres educatius a l'entrada, i preparació per a l'assaig dels alumnes i docents participants.

b) Distribuir els alumnes i docents a l'escenari tant per a l'assaig com per a la representació.

c) Col·laborar en el bon funcionament de l'assaig i l'espectacle i atendre qualsevol incidència que pugui haver-hi per part d'alumnes i docents.

d) Atendre els participants durant la pausa prèvia a l'espectacle.

e) Altres tasques relacionades amb la gestió i recepció dels participants de projectes formatius.

4. Personal adscrit al servei

1. L'empresa adjudicatària, d'acord amb el conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural, haurà de subrogar el personal que actualment presta el servei, que consta a l'Annex PERSONAL A SUBROGAR.

2. L'adjudicatari ha d'aportar durant tota la vigència del contracte, el personal suficient i amb la qualificació i perfil professional adequats per la prestació del servei, així com proveir el personal

substitut necessari amb idèntica qualificació per cobrir possibles absències, baixes i permisos de forma immediata.

3. L'adjudicatari haurà de procurar la màxima estabilitat en el personal adscrit al servei. Disposar de personal amb experiència en el funcionament específic dels equipaments on es presta el serveii coneixement de les activitats programades afavoreix la millor prestació del servei cara als usuaris i facilita la coordinació amb el personal municipal.

4. L'adjudicatari haurà de presentar abans de l'inici del servei, declaració responsable relativa a les obligacions establertes a la Llei 26/2015 de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència, indicant que disposarà durant tota la vigència del contracte, de les certificacions que acrediten que les persones que prestaran el servei no han estat condemnades per sentència ferma per algun delicte contra la llibertat i indemnitat sexual.

5. Pel que fa a les **noves incorporacions**, el personal s'ajustarà als perfils i titulacions que es detallen a continuació:

- **Cap de Sala (coordinador):**

  - Competències: assertivitat alhora de tractar amb el personal i el públic, alta capacitat resolutiva, sensibilitat per treballar amb diverses tipologies de públic, dots de comandament i capacitat de coordinació.
  - Titulació mínima: Títol de batxillerat, Cicle Formatiu de Grau Superior o equivalent.
  - Certificat de català nivell C1o equivalent.
  - Experiència mínima de 200 hores d'experiència en tasques de cap de sala (coordinador), regidoria d'escenari, cap de producció, road manager o similar.

- **Personal de taquilla:**

  - Competències: assertivitat alhora de tractar amb el personal i el públic, alta capacitat resolutiva, sensibilitat per treballar amb diverses tipologies de públic, dots de comandament, capacitat de coordinació i coneixements d'informàtica a nivell d'usuari.
  - Titulació mínima: Títol de ESO, Cicle Formatiu de Grau Mig o equivalent.
  - Certificat de català nivell B2 o equivalent.
  - Experiència mínima de 50 hores en tasques d'atenció a l'usuari en qualsevol tipus d'establiment públic o privat, informació als usuaris/espectadors o venda d'entrades .

- **Personal d'acollida i acollida de projectes formatius**

  - Competències: assertivitat alhora de tractar amb el personal i el públic, sensibilitat per treballar amb diverses tipologies de públic i capacitat de coordinació.
  - Experiència: un mínim de 50 hores d'experiència en tasques d'atenció al públic.

5. Mitjans materials adscrits al servei

a) L'adjudicatari dotarà al personal adscrit al servei d'un sistema d'intercomunicació amb auricular per poder-se comunicar entre ells i amb el personal tècnic responsable de l'acte quan calgui. Per tant, haurà de disposar de tants equips de comunicació com personal assignat a cada acte més un pel personal tècnic.

b) El cap de sala (coordinador) haurà d'anar proveït de telèfon mòbil a càrrec de l'adjudicatari.

c) El personal d'acollida haurà de disposar de sistema d'il·luminació autònoma per poder acomodar el públic als seus seients. El sistema d'il·luminació autònom anirà a càrrec de l'adjudicatari, així com els consumibles necessaris pel seu bon funcionament.

6. Substitucions

L'empresa garantirà la correcta prestació del servei de forma ininterrompuda. Les substitucions necessàries per tal de garantir la prestació del servei, seran a càrrec de l'empresa adjudicatària i s'hauran de cobrir de forma immediata.

L'adjudicatari queda obligat a substituir el personal que l'Ajuntament manifesti per escrit que no reuneix la qualificació professional necessària per prestar el servei.

L'adjudicatari queda obligat a substituir aquell personal respecte el que l'Ajuntament manifesti per escrit que s'hagi produït qualsevol incidència relacionada amb la seva actitud o comportament envers al públic o personal tècnic de l'Ajuntament que pugui perjudicar al correcte funcionament del servei.

7. Organització general del servei

a) Tot el personal designat per prestar aquest servei dependrà de l'empresa adjudicatària, que serà la que vetllarà pels períodes de descans i tots els drets i deures del seu personal, així com del compliment de totes les obligacions adquirides per l'aplicació de les condicions d'aquest contracte, sense que l'Ajuntament hagi d'intervenir en conflictes de tipus laboral o d'organització dels treballadors de l'empresa adjudicatària.

b) El personal adscrit al servei haurà de seguir les indicacions del responsable de l'acte de l'Ajuntament de Mataró.

c) En cas de jornades de treball superior a 5 hores es podran establir descansos de 20 minuts. Aquestes pauses es definiran entre l'adjudicatari i la organització de l'acte i s'establiran de forma esglaonada per tal de garantir un correcte desenvolupament del mateix.

d) L'Ajuntament dictarà les instruccions necessàries pel correcte funcionament i compliment de les mesures de seguretat que hauran de ser obligatòriament respectades per l'adjudicatari.

e) L'Ajuntament informarà a l'adjudicatari de qualsevol canvi relatiu a l'equipament tècnic i instal·lacions que es pugui produir en els centres on l'empresa adjudicatària prestarà els seus serveis, per tal de garantir una bona prestació del mateix.

f) El personal haurà d'utilitzar preferentment el català durant la prestació del servei.

8. Control i facturació

L'empresa adjudicatària disposarà d'un sistema de seguiment i comprovació de les jornades de treball dels seus treballadors adscrits al servei que haurà de ser validat per l'Ajuntament. Aquest sistema ha de garantir tant l'automatisme en la posada a disposició de les dades com la seva veracitat.

El sistema servirà de guia per controlar els serveis realment prestats i la seva facturació.

L'empresa adjudicatària lliurarà mensualment un document on es reflectiran les entrades/sortides i hores realitzades, detallades per dies, activitats, centre de treball i treballador. El format d'aquest document haurà de

ser exportable a excel i validat per l'Ajuntament de Mataró. Nomes quan els tècnics municipals considerin correcte aquest document es podrà emetre la factura.

L'empresa adjudicatària emetrà una factura mensual amb detall d'hores realitzades per cada categoria laboral.

A la factura s'adjuntarà la informació del punt anterior.

9. Organització del servei de cada activitat

Els serveis que, en general, es consideren els necessaris per a cada espai escènic i tipologia de la programació es detallen a la taula que segueix.

No obstant, l'Ajuntament pot modificar-los en més o en menys, en funció de les característiques tècniques, d'aforament o qualsevol altre aspecte rellevant en activitats especials.

Teatre Monumental

Programació	Aforament	Taquilla	Acollida	Acollida formatius
Pròpia	Platea	1 persona	4 persones	
Pròpia	Platea i amfiteatre	1 persona	5 persones	
Programa formatiu	Platea	1 persona	4 persones	4 persones
Programa formatiu	Platea i amfiteatre	1 persona	5 persones	4 persones
Lloguer	Platea	1 persona	4 persones	
Lloguer	Platea i amfiteatre	1 persona	5 persones	
Cessió a entitats	Platea	1 persona	4 persones	
Cessió a entitats	Platea i amfiteatre	1 persona	5 persones	

Teatre Cafè Nou

Programació	Aforament	Taquilla	Acollida	Acollida formatius
Pròpia	Platea	1 persona	1 persona	
Programa formatiu	Platea	1 persona	1 persona	1 persona
Cessió a entitats	Platea	1 persona	1 persona	
Lloguer	Platea	1 persona	1 persona	

Can Gassol

Programació	Aforament	Taquilla	Acollida	Acollida formatius
Pròpia	Platea	1 persona	1 persona	
Programa formatiu	Platea	1 persona	1 persona	1 persona

Altres espais

Programació	Aforament	Taquilla	Acollida	Acollida formatius
Pròpia - delegada	Fins a 99	1 persona	1 persona	1 persona

Pròpia - delegada	De 100 a 199	1 persona	2 persones	2 persones
Pròpia - delegada	De 200 a 399	1 persona	3 persones	3 persones
Pròpia - delegada	De 400 a 599	1 persona	4 persones	4 persones
Pròpia - delegada	De 599 a 1.000	1 persona	5 persones	5 persones

Taquilla laborables (sense espectacle, apartat 3.2.c)**:** 1 persona de Taquilla

Via pública: Es concretarà el personal necessari per cobrir l'acte segons les característiques d'aquest.

Tenint en compte que la programació és variable, el cap de sala (coordinador) entregarà a l'Ajuntament mensualment, dins de la tercera setmana, una proposta dels serveis a realitzar durant el mes següent que inclourà els actes, els espais, el nombre de persones i el detall horari de cadascun per cobrir l'activitat prevista. Aquesta proposta haurà de ser validada per l'Ajuntament.

L'Ajuntament podrà modificar la seva previsió d'activitat en funció dels canvis que es puguin produir en la programació, a causa de la incorporació d'esdeveniments extraordinaris, imprevistos, anul·lacions, o causes alienes a la pròpia direcció. En aquest sentit, l'adjudicatari haurà d'assumir qualsevol canvi o servei extraordinari.

En el cas d'anul·lacions d'activitat que comportin no prestar el servei, si el Servei de Cultura ho comunica a l'adjudicatari amb una antelació mínima de 24 hores a l'hora d'inici de l'activitat, no comportarà cap dret a facturar el servei anul·lat. Si la comunicació d'anul·lació per part del Servei de Cultura es produeix a menys de 24 hores de l'inici de l'activitat, l'adjudicatari podrà facturar el 50% de les hores previstes. L'adjudicatari està obligat a abonar les hores facturades del servei anul·lat als treballadors convocats.

La convocatòria mínima serà de dues hores per servei.

10. Prevenció de riscos laborals

L'empresa adjudicatària lliurarà a l'Ajuntament la valoració de riscos laborals dels llocs de treball corresponents als serveis objecte del contracte així com els certificats de formació i informació i de vigilància de la salut dels seus treballadors degudament signats.

L'Ajuntament lliurarà a l'adjudicatari el Pla d'Emergències o el Pla d'Autoprotecció dels equipaments on es desenvolupi l'activitat, així com la valoració de riscos laborals dels llocs de treball dels centres.

L'adjudicatari està obligat a divulgar aquests documents entre tot el seu equip de treball destinat a cada espai.

L'adjudicatari actuarà d'acord amb el que preveuen els documents anteriors davant de qualsevol situació d'emergència, tenint en compte les tasques que li siguin encomanades pel que fa a l'organització i control en l'evacuació de les persones.

L'adjudicatari està obligat a assistir a les sessions formatives i/o informatives d'implantació dels PAU/PE i a la realització de simulacres que determini l'Ajuntament.

L'Ajuntament facilitarà els EPIS col·lectius necessaris en aplicació de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals vigent.

L'empresa adjudicatària facilitarà als seu personal els EPIS personals en aplicació de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals vigent.

L'empresa adjudicatària, així com tots els treballadors que aquesta assigni als serveis demanats per l'Ajuntament, està obligada a complir amb els preceptes de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals vigent i amb els protocols de treball que a tal fi estableixi l'Ajuntament de Mataró.

11. Protecció de dades

El personal adscrit al servei queda expressament i específicament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i a guardar estricte secret sobre tota aquella informació referida a Dades de Caràcter Personal que puguin conèixer com a conseqüència de la prestació del servei, estant obligat a complir amb l'establert a l'article 12 de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i normativa de desplegament continguda en el Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la LOPD.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV77QTSJPF45ISFCTRIMODRXD4	Data i hora	17/10/2026 08:59:37
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 6/2020, 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança		
Signat per	ANTONI FRANCESC CRUANYES BORNAY		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV77QTSJPF45ISFCTRIMODRXD4	Pàgina	9/9