



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA
LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA EN LA
GESTIÓN DE EVENTOS DEL CENTRO INTERNACIONAL DE CULTURA
CONTEMPORÁNEA, S.A.**

1. OBJETO DEL CONTRATO	1
2. ALCANCE.....	1
3. FUNCIONES DEL SERVICIO	2
4. MEDIOS HUMANOS	7
5. PLAN DE TRABAJO Y METODOLOGIA.....	9
6. HORARIO Y ASIGNACIÓN DE EQUIPO AL SERVICIO	10
7. UNIFORMES.....	10
8. MEDIOS MATERIALES	10



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA EN LA GESTIÓN DE EVENTOS DEL CENTRO INTERNACIONAL DE CULTURA CONTEMPORÁNEA, S.A.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la contratación de un servicio integral de atención y asistencia en la gestión de eventos, desde la fase de preproducción hasta su cierre, para las actividades que tendrán lugar en el edificio de CENTRO INTERNACIONAL DE CULTURA CONTEMPORÁNEA, S.A. (en adelante, entidad contratante o, indistintamente, CICC), tal y como se especifica en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y su Carátula.

El Código CPV del contrato es el siguiente:

- 79952000-2 Servicios de eventos

En cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 130 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante, LCSP), se facilita a los licitadores información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que pueda afectarles la subrogación, en caso de que una norma legal, un convenio colectivo o un acuerdo de negociación de eficacia general impusiera al adjudicatario la obligación de subrogarse como empleador en determinadas relaciones laborales.

Dicha información está contenida en el **Anexo VIII** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y ha sido suministrada al Órgano de Contratación por el contratista que actualmente presta los servicios objeto del contrato.

El objeto del contrato se encuentra entre los servicios específicos enumerados en el Anexo IV de la LCSP y su valor estimado es inferior a 750.000 euros por lo que el contrato no se halla sometido a las normas de contratos sujetos a regulación armonizada de dicha LCSP.

2. ALCANCE

El objeto del contrato es la contratación de un servicio integral de atención y apoyo en la gestión de eventos, la fase de preproducción hasta su cierre, en los términos establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y su Carátula.



Los servicios se desarrollarán en las instalaciones del Edificio de CICC, ubicado en Plaza de las Cigarreras, 1 (CP 20012), e incluirán todas las acciones necesarias para la correcta planificación, coordinación, ejecución y cierre de las actividades que allí se realicen.

3. FUNCIONES DEL SERVICIO

A continuación, se presenta la estructura de los distintos perfiles que deberán integrar el servicio de atención y asistencia en la gestión de eventos en el edificio de CICC. Cada uno desempeña un rol fundamental para asegurar la correcta organización, la adecuada atención al público y el cumplimiento de los requisitos de calidad y eficiencia establecidos por CICC. Las siguientes secciones describen las principales funciones y responsabilidades asignadas a cada perfil, con el objetivo de garantizar una prestación homogénea y satisfactoria del servicio en todas las fases de los eventos.

Los perfiles, las funciones y las obligaciones del personal que se adscribirá a la ejecución del contrato serán los siguientes:

a. Jefe/a de servicio

La empresa contratista adscribirá a la ejecución del contrato un/a jefe/a de servicio, y que será quién coordinará el servicio y realizará las labores de interlocución con CICC.

Las funciones a desempeñar por el/la jefe/a de servicio serán, entre otras, las siguientes:

- Responsabilizarse, en última instancia, de la ejecución de los servicios requeridos por CICC.
- Responsabilizarse de la garantía de la calidad del servicio y de su seguimiento.
- Ostentar la representación de la empresa contratista ante CICC.
- Organizar la ejecución de los servicios contratados y gestionar el equipo profesional prestatario del servicio.
- Garantizar la correcta ejecución del servicio del personal adscrito al contrato, asegurando de que cada persona se encuentra en su puesto de trabajo y mantiene una actitud e imagen adecuada según las pautas y directrices definidas por CICC y las recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Informar a CICC sobre los horarios y personas del equipo que llevará a cabo el servicio.
- Colaborar con CICC para la resolución de los problemas que se pudieren presentar durante la vigencia del contrato.



- Establecer contacto con CICC siempre que sea necesario.
- Transmitir e informar al personal adscrito sobre cualquier modificación en horarios, servicios o actividades de forma que el personal cuente con la información y formación necesarias para poder llevar a cabo sus funciones.
- Proporcionar al personal adscrito de las indicaciones necesarias para llevar a cabo una adecuada atención a personas, para la óptima ejecución de su trabajo.
- Llevar a cabo la interlocución con la persona asignada por CICC tanto para hacer el seguimiento rutinario necesario que se establezca, como para conocer e implementar las nuevas necesidades de atención que surjan desde CICC.
- Reportar los informes de seguimiento solicitados por CICC consistentes en:
 - o Relación de las personas adscritas al/a los eventos que se celebren durante la ejecución del contrato con una antelación mínima de 48 horas previa a su puesta en marcha.
 - o Si hubiera nuevas personas adscritas al contrato, envío del CV del personal nuevo.
 - o Informe mensual de incidencias relacionadas con la supervisión del servicio: puntualidad en los turnos, mantenimiento de un correcto estado del espacio, problemas detectados en la atención a usuarios/as, y otros. Se facilitará un modelo de informe por parte de CICC para su cumplimentación.
- Reportar las incidencias de cualquier tipo que afecten al flujo de trabajo y a las personas prestatarias del servicio de atención.
- Responsabilizarse del correcto estado del espacio para su funcionamiento.

La designación de un nuevo/a jefe/a de servicio, por cualquier causa, siempre que las circunstancias lo permitan de conformidad con lo establecido en los Pliegos, habrá de ser comunicada con una semana de antelación y deberá ser aprobada de forma previa por CICC.

b. Jefe/a de sala

Las funciones a desempeñar por el/la jefe/a de sala serán, entre otras, las siguientes:

- Coordinar y organizar al personal ubicado en sala asignando al servicio, garantizando su correcta ubicación y ejecución del servicio, asegurando que cada persona se encuentra en su puesto de trabajo y mantiene una actitud e imagen adecuada según las pautas y directrices definidas por CICC.



- Asegurarse de que el personal de sala está realizando adecuadamente las funciones de atención en sala objeto del servicio (atender la recepción, portería, realizar el conteo, gestionar la guardarropía, etc.)
- Durante el servicio, actuar como interlocutor ante el responsable del evento o actividad designado por CICC y atender las necesidades del cliente a fin de canalizar sus necesidades.
- Inspeccionar la sala antes y después de la actividad, revisar la correcta situación de las butacas/sillas, guardarropa, salas, etc. Asegurarse que está en óptimas condiciones para la realización del evento.
- Ser el responsable del correcto desalojo de los espacios (según el plan de autoprotección facilitado por CICC a estos efectos).
- Velar por la seguridad del espacio, comprobando que ningún elemento obstaculiza los pasillos y/o las puertas.
- Anotar cualquier incidencia que se produzca y comunicarla al responsable del evento o actividad designado por CICC.
- Atender cualquier necesidad que surja durante la ejecución del servicio.
- Otras inherentes al puesto a desarrollar.

c. Personal de Sala

Las funciones a desempeñar por el personal de sala serán, entre otras, las siguientes:

- Llevar a cabo las diferentes funciones de atención en cada evento o actividad: atender la recepción, portería, realizar el conteo, gestionar la guardarropía, asegurarse de la reposición de bebidas, comida si lo hubiere, y llevar a cabo labores de asistencia general en sala.
- Atender los diferentes servicios necesarios en el evento: suministrar receptores de traducción simultánea, gestionar guardarropa, entregar documentación facilitada por el cliente...
- En caso necesario, control de entrada, entrega de acreditaciones y documentación, en conferencias o ruedas de prensa.
- Si los hubiera, información sobre funcionamiento de audioguías a petición del público visitante.
- Supervisar, antes del inicio de la actividad, el estado de la sala, la correcta ubicación de las butacas, sillas, guardarropa, los espacios y lugares anexos así como la totalidad de los servicios relacionados con la misma (botellas de agua,



documentación, etc.). Asegurarse de que está en óptimas condiciones para la realización del evento o actividad.

- Colocar y reponer las botellas de agua y vasos y retirarlos al finalizar la actividad.
- Una vez finalizada la actividad se debe realizar un chequeo de los espacios utilizados, y comunicar cualquier incidencia al/a jefe/a de sala si lo hubiera para ese evento o actividad, y en su defecto, al/a jefe/a de servicio y responsable del evento designado por CICC.
- Atender las necesidades de los asistentes que surjan en la sala, debiendo canalizar adecuadamente sus peticiones.
- Dar el debido tratamiento a los asistentes con discapacidad.
- En su caso, mantenerse en su puesto hasta la finalización de la actividad, aun cuando la puerta estuviese cerrada.
- Mantener en todo momento una actitud proactiva y ser capaz de anticiparse a posibles necesidades, situaciones o incidencias. Así como demostrar simpatía e interés en todo momento con usuarios y clientes.
- Otras funciones inherentes al servicio a ejecutar.
- Además de las anteriores, en eventos culturales o exposiciones, el personal de sala deberá:
 - o Mantener el control y orden en las zonas expositivas en las que se exhiban obras.
 - o Velar por la conservación de las obras expuestas, debiendo asegurarse de que los/as visitantes no lleguen a tocarlas ni aproximarse excesivamente a ellas.
 - o Control del inventario de obras en zonas expositivas al objeto de detectar irregularidades tales como ausencias, adiciones, desperfectos, estado de conservación, etc., según instrucciones dadas por el jefe de servicio.
 - o Comunicar de forma inmediata al/a jefe/a de servicio de toda incidencia que suponga un riesgo para la conservación de las obras expuestas.
 - o Atender al público visitante con la máxima amabilidad, siguiendo las instrucciones definidas por CICC al/a Jefe/a de Servicio, y si lo hubiera con el dossier informativo facilitado sobre la exposición para poder informar al público visitante.
 - o Gestión y reposición de folletos informativos y otro material divulgativo u otros elementos que la exposición requiera, así como la realización de aquellas acciones que permitan el correcto funcionamiento de las instalaciones.



d. Personal de Taquilla de Eventos Externos

Las funciones a desempeñar por el personal de taquilla de eventos externos serán, entre otras, las siguientes:

- Venta de entradas en la taquilla, previo a la sesión de cine o concierto, en coordinación con el personal del punto de información y siguiendo las instrucciones definidas por el promotor.
- Control y manejo del/de los programa/s (software/s) de venta de entradas de taquilla para eventos externos.
- Control, gestión y cierre de caja, debiendo cuadrar la caja y entregando la recaudación del modo y a las personas correspondientes.
- Cuidado, revisión y gestión de los medios materiales necesarios para prestar el servicio. Asegurarse de contar con entradas físicas, así como del correcto funcionamiento del ordenador, datáfono general y específico del promotor, teléfono etc. Cualquier incidencia relativa al cuidado y gestión del equipo deberá ser comunicada al/a Jefe/a de Servicio.
- Contar con monedas y billetes suficientes para poder devolver el cambio en el momento de compra de entradas en taquilla.
- Atención y gestión del público, orientación, asesoramiento y resolución de dudas.
- Gestión de folletos informativos y otro material divulgativo, encargándose de que de forma previa al inicio de cada sesión de cine haya disponibles soportes de comunicación asociados al programa de cine de CICC, generales y específicos.
- Otras inherentes al puesto a desarrollar.

e. Auxiliar de producción

Las funciones a desempeñar por el auxiliar de producción serán, entre otras, las siguientes:

- Ejecutar las tareas de apoyo a producción durante el evento o montaje del evento, basándose en la preproducción y postproducción ya establecidas.
- Llevar a cabo las funciones y tareas específicas que se le asignen por el/a Jefe/a de Servicio.



- Asegurar la correcta ejecución de las tareas de producción durante el evento, siguiendo las indicaciones establecidas.
- Supervisar que los montajes de los eventos y los eventos se lleven a cabo según las necesidades de cada actividad, asegurando la correcta coordinación,
- Controlar que los espacios estén acondicionados según las necesidades de la actividad, verificando los detalles técnicos.
- Verificar que la asistencia de las empresas contratadas se cumpla, asegurando el cumplimiento de los acuerdos.
- Supervisar el buen funcionamiento general de la actividad, de acuerdo a lo previsto y programado.

f. Asistente técnico de producción

Las funciones a desempeñar por el asistente técnico de producción serán, entre otras, las siguientes:

- Asistir técnicamente al equipo de producción de CICC en las preproducciones de los eventos.
- Asistir técnicamente al equipo de producción de CICC en las producciones de los eventos.
- En su caso, facilitar la información sobre el evento y dar las instrucciones necesarias al auxiliar de producción y jefe/a de sala.
- Apoyo técnico al equipo de producción de CICC, así como a los proveedores participantes del evento para el intercambio de información, reportando al equipo de producción de CICC cualquier cuestión que deba ser resuelta o aprobada por él.

4. MEDIOS HUMANOS

Los servicios deberán ser prestados por personal con la debida capacitación, en los términos que se indican en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en su Carátula.

Los perfiles que se adscribirán a la ejecución del contrato serán las siguientes:

a. Jefe/a de servicio



- Deberá contar con un título o cualificación profesional que habilite para realizar las funciones descritas en el punto 3 de este Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Idiomas: euskera (nivel C1) e inglés (nivel B2)
- Experiencia en gestión de equipos y organización de personas acreditable de al menos 3 años.

b. Jefe/a de sala

- Idiomas: euskera (nivel C1) e inglés (nivel B2).
- Experiencia acreditable de un año mínimo como jefa/e de Sala en eventos de todo tipo, preferiblemente, culturales.

c. Personal de Sala

- Idiomas: euskera (nivel C1) e inglés (nivel B2).
- Experiencia acreditable de un año mínimo en atención al público y en puestos de asistencia en sala (auxiliar de sala y puerta), preferentemente en eventos de carácter cultural.

d. Personal de Taquilla de Eventos Externos

- Idiomas: euskera (nivel C1) e inglés (nivel B2).
- Experiencia acreditable de un año en servicios de Taquilla y/o Atención al público.

e. Auxiliar de producción

- Idiomas: euskera (nivel C1) e inglés (nivel B2).
- Experiencia acreditable mínima de dos años en puestos similares de asistencia de producción de eventos

f. Asistente técnico de producción

- Idiomas: euskera (nivel C1) e inglés (nivel B2).



- Experiencia acreditable de dos años en puestos similares gestión y producción de eventos.

5. PLAN DE TRABAJO Y METODOLOGÍA

CICC, a través de la empresa contratista, mantendrá una visión global de la calidad del servicio que se presta y recibirá información continuada sobre cualquier incidencia que surja durante la ejecución del mismo, con el fin de proponer, en su caso, las mejoras que se estimen oportunas.

Para ello resulta necesaria una relación fluida, colaborativa y profesional con la empresa prestataria.

La empresa contratista deberá asegurarse de contar con una metodología de trabajo que garantice:

- Un adecuado flujo de información y de comunicación, contemplando una frecuencia adecuada de reuniones y un contenido idóneo de los informes que se vayan a presentar a CICC.
- La impartición de las formaciones internas (no extraordinarias) destinadas al personal adscrito a la prestación del servicio.
- El uso de herramientas que faciliten las labores requeridas por el servicio (cierres de caja, recogida de información cualitativa, trabajo colaborativo, etc.).

Un adecuado seguimiento y control de la calidad de la prestación, con mecanismos de reporte y propuestas de acciones de mejora.

El desarrollo concreto de la “Metodología y Plan de Trabajo”, así como la descripción detallada de perfiles y otras cuestiones organizativas, formará parte de la documentación a presentar en el Sobre 2, de conformidad con lo establecido en la Carátula y en la presente licitación.

Comunicación de incidencias críticas:

En caso de producirse una incidencia crítica, el/a Jefe/a de Servicio de la empresa contratista se pondrá en contacto con el/a interlocutor/a designado/a por CICC para informarlo/la y contar con las instrucciones o decisiones precisas para gestionar debidamente la incidencia.

Obligaciones de CICC:

CICC deberá dotar puntualmente al/a Jefe/a de Servicio en cada caso sobre la información necesaria para la prestación del servicio, relativa a:

- Programa, actividades, eventos, horarios.
- Salidas de emergencia, protocolos de actuación en seguridad y prevención de riesgos, plan de emergencias y evacuación y la información necesaria para el cumplimiento de la normativa relativa a Prevención de Riesgos Laborales.



6. HORARIO Y ASIGNACIÓN DE EQUIPO AL SERVICIO

El horario de atención en sala y eventos estará sujeto al evento o actividad correspondiente y se comunicará al/a jefe/a de servicio en el momento de la contratación con una antelación mínima de 4 días naturales.

En el momento de inicio de actividad o evento, el personal deberá estar perfectamente uniformado, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 7 siguiente y lo requerido por CICC, y en disposición de prestar el servicio.

7. UNIFORMES

El personal adscrito al servicio de asistencia en eventos (incluyendo jefe/a de sala y personal de sala) deberá ir debidamente uniformado e identificado de acuerdo con las indicaciones y directrices definidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Opciones de uniforme

- Uniforme informal: Pantalón o falda negros, camiseta, jersey o sudadera de color negro y calzado informal o deportivo cerrado.
- Uniforme formal: Traje negro (pantalón, camisa y chaqueta) y calzado negro.

Al solicitar la prestación del servicio, CICC indicará cuál de los dos tipos de uniforme (formal o informal) y colores se requieren.

Responsabilidad de la empresa contratista

- El suministro y coste del uniforme será íntegramente a cuenta de la empresa contratista, debiendo incluir un identificativo de la empresa contratista.
- La empresa contratista será responsable de la presentación y uniformidad del personal, no aceptándose prendas en mal estado (desgastadas o con agujeros), y deberá velar por el cumplimiento de la normativa en materia de seguridad y salud laboral.

8. MEDIOS MATERIALES

La empresa contratista es responsable de proveer los siguientes medios materiales para asegurar la correcta prestación de los servicios:

Teléfonos móviles:



La empresa contratista debe proporcionar teléfonos móviles a ciertos miembros del personal para facilitar su localización en caso de incidencias y para la adecuada prestación de sus funciones.

Específicamente, se requiere un teléfono móvil para:

- Jefe/a de Sala de asistencia en eventos.
- Personal de sala en caso de que no haya Jefe/a de Sala.
- Auxiliar de producción.
- Asistente técnico de producción
- Eventualmente, otras personas adscritas al servicio cuando sea necesario.

El teléfono móvil debe permitir una comunicación constante y facilitar la coordinación en tiempo real entre el personal y la empresa contratista, así como con CICC.

Ordenador portátil:

La empresa contratista debe proporcionar un ordenador portátil al Asistente técnico de producción que permita:

- Ejecutar de forma fluida aplicaciones de ofimática y sistemas de gestión.
- Contar con conectividad fiable para garantizar la comunicación en tiempo real.
- Incluir funcionalidades de seguridad que protejan la información (acceso seguro, antivirus, etc.).
- Disponer de capacidad de almacenamiento suficiente y un rendimiento adecuado para las labores asignadas.

El portátil debe estar siempre disponible para el Asistente técnico de producción y todos los gastos asociados (adquisición, mantenimiento, actualizaciones, etc.) correrán a cargo de la empresa contratista, sin suponer un coste adicional para CICC.

Cambios de Monedas y billetes en Taquillas:

- La empresa contratista es responsable de proveer los cambios de monedas y billetes necesarios para el servicio de venta en taquillas.
- Esto incluye la manipulación, gestión, control de falsificaciones y custodia de los mismos.



- La empresa contratista debe asegurarse de que haya suficiente cambio disponible para la venta de entradas, de manera que las transacciones se realicen sin problemas y sin demoras.

Otros medios materiales:

La empresa contratista debe proporcionar al personal de sala todos los materiales necesarios para el desarrollo de su trabajo.

Estos materiales incluyen, entre otros:

- Linternas: Para garantizar la visibilidad en espacios oscuros o con poca luz, facilitando el acceso a los asientos y la atención de incidencias.
- Walkies: Para la comunicación entre el personal de sala, especialmente en eventos grandes donde la comunicación verbal puede ser difícil.
- Contadores de personas: Para llevar el registro del aforo y cumplir con las normativas de seguridad.

El coste de cualquier otro material necesario para el desarrollo de su labor, correrá a cargo de la empresa contratista, sin que esto suponga un coste adicional para CICC.

Consideraciones Adicionales

- Responsabilidad: La empresa contratista es totalmente responsable de proveer estos medios materiales y de asegurar su correcto funcionamiento y disponibilidad.
- Costos: Todos los costos asociados a estos medios materiales, incluyendo su adquisición, mantenimiento y reposición, correrán a cargo de la empresa contratista y no deben suponer costos adicionales para CICC.
- Disponibilidad: La empresa contratista deberá asegurarse de que todos estos medios estén disponibles y en perfecto estado de funcionamiento antes del inicio de cada servicio o evento.
- Compatibilidad: El equipo debe ser compatible con los sistemas y programas de CICC.
- En caso de que la entidad contratante cancele un servicio con menos de 24 horas de antelación a su ejecución prevista, se procederá al abono íntegro del importe correspondiente a dicha solicitud de servicio. Esta compensación se calculará en base a las horas solicitadas y las tarifas establecidas en el contrato.

9. NORMAS GENERALES DE LOS SERVICIOS:



La empresa contratista deberá garantizar que el personal adscrito a la ejecución del contrato cumpla con las siguientes normas y obligaciones:

- Está prohibido el uso del móvil personal por parte del personal adscrito a la prestación del servicio durante el horario de trabajo.
- No se debe abandonar el puesto de trabajo durante las horas de prestación del servicio de forma injustificada.
- Todo el personal deberá mantener en todo momento un trato agradable, educado, respetuoso e informativo.
- La empresa contratista dotará a su personal de todos los medios de seguridad exigidos por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa complementaria, así como de aquellos que considere necesarios.
- La empresa contratista deberá proporcionar a su personal la formación y capacitación necesarias para asegurar que:
 - o Conocen las características de la(s) actividad(es) programada(s) (concierto, exposición, teatro, evento), sus horarios y aforo.
 - o Conocen las instalaciones de CICC.
 - o Conocen el número y la ubicación de las salidas de emergencia y BIEs (bocas de incendio equipadas) existentes en el edificio, así como el uso correcto de estas, para actuar de acuerdo al plan de autoprotección en caso de emergencia.
 - o Conocen las características de los medios de seguridad disponibles y los protocolos de actuación en materia de seguridad, prevención de riesgos y el plan de emergencias y evacuación.

CICC se reserva el derecho de solicitar a la empresa contratista la exclusión de cualquier persona que no actúe con la debida rectitud, no posea la capacitación técnica adecuada o no cumpla con sus funciones de manera responsable. En ese caso, la empresa contratista deberá adoptar las medidas necesarias para llevar a cabo dicha exclusión y proponer a otra persona, cuya incorporación quedará sujeta a la previa aceptación por parte del CICC.

Obligaciones adicionales del personal adscrito al servicio

- Gestionar, en caso necesario, los flujos de personas, así como encargarse de la colocación y recogida de catenarias para la organización de filas.
- Colaborar con el equipo de seguridad en los desalojos, ya sea a la hora del cierre o ante cualquier otra circunstancia que lo requiera.