

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS REGULADOR DEL CONTRATO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL VISITANTE EN EL CENTRO DE CREACIÓN CONTEMPORÁNEA DE ANDALUCÍA EN CÓRDOBA

EXPEDIENTE: CONTR 2024 417824

1. OBJETO DEL CONTRATO

2. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS QUE SE DESEA CONTRATAR

2.1 Acogida, recepción y atención al visitante

2.2 Servicios de información al visitante. Orientación del público en su visita a las salas y actividades

2.3 Apoyo en el desarrollo de los actos y actividades que tengan lugar en los Centros (ruedas de prensa, inauguraciones ...)

2.4 Revisión y atención al orden del funcionamiento del funcionamiento de las exposiciones para que puedan ser visitadas y cuidado de las salas

2.5 Recopilación de datos de visitantes

3. PERSONAL Y HORARIO NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1 Cualificación

3.2 Jornada, horario y número de personas a prestar el servicio de forma simultánea

3.3 Otras especificaciones

4. MEDIOS MATERIALES

5. RÉGIMEN JURÍDICO DEL PERSONAL

6. COORDINACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO E INTERLOCUCIÓN

7. COORDINACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL CAAC

8. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

9. PLAZO DE EJECUCIÓN

10. FORMA DE PAGO

*Monasterio de la Cartuja de Santa María de las Cuevas
Avda. Américo Vespucio, 2. 41092. Sevilla.
Teléf. 955 03 70 70. Fax 955 03 70 52*

FRANCISCO ALVAREZ EXPOSITO		27/05/2024 12:58:07	PÁGINA: 1 / 6
VERIFICACIÓN	NJyGw6eGnp3Xbo25YL6EBk85IR27mT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es definir las prescripciones técnicas de la prestación del servicio de atención e información al público en el Centro de Creación Contemporánea de Andalucía en Córdoba (en adelante “el Centro”), sito en c/ Olmedo Checa, s/n (Parque Miraflores) en Córdoba. .

Las tareas fundamentales en las que consiste el servicio son las siguientes:

- Acogida, recepción y atención al visitante en los diferentes espacios del Centro.
- Servicios de información al visitante. Información y orientación del público en su visita al Centro y durante el desarrollo de las actividades.
- Atención a las visitas protocolarias, ruedas de prensa e inauguraciones.
- Revisión y atención al orden y funcionamiento de los elementos de las exposiciones para que puedan ser visitadas por el público.
- Recopilación de datos de visitantes.
- Comunicación permanente con la persona designada por el Centro.

2. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS QUE SE DESEA CONTRATAR.

El servicio de atención al visitante se debe desarrollar el fundamento de que la experiencia de la visita al Centro se desarrolle con la mayor calidad posible, ofreciendo varios niveles de acogida e información, de tal manera que el visitante pueda adecuarla a sus intereses y al tiempo del que disponga. Por ello, el servicio que se deberá prestar va desde la preparación y revisión de los elementos de las exposiciones, así como acogida y bienvenida al público visitante, hasta la atención personalizada y orientación adecuada. Las tareas deben ser realizadas de manera profesional y adecuada a estos requerimientos.

Este servicio será prestado desarrollando las siguientes funciones particulares:

2.1. Acogida, recepción y atención al visitante.

- a) Realización de la apertura y cierre de las salas expositivas en coordinación con el equipo de seguridad.
- b) Revisión y atención al orden y funcionamiento de las exposiciones.
- c) Saludo y bienvenida al visitante.
- d) Recepción personalizada a:
 - Personas con movilidad o capacidad sensorial o intelectual reducidas.
 - Grupos con reserva de visita.
 - Público joven y adolescente.
 - Personas de la tercera edad.
- d) Reposición de los folletos y hojas de sala para garantizar que la información general en las salas sea suficiente y adecuada.

*Monasterio de la Cartuja de Santa María de las Cuevas
Avda. Américo Vespucio, 2. 41092. Sevilla.
Teléf. 955 03 70 70. Fax 955 03 70 52*

FRANCISCO ALVAREZ EXPOSITO		27/05/2024 12:58:07	PÁGINA: 2 / 6
VERIFICACIÓN	NJyGw6eGnp3Xbo25YL6EBk85IR27mT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- e) Asistencia a los visitantes con actitud proactiva, amable y educada.
- f) Información, entrega y recogida de los impresos de quejas y sugerencias.
- g) Colaboración con el visitante para la gestión de posibles incidencias y traslado al servicio de seguridad de dichas incidencias.
- h) En los casos que se requiera, información a los visitantes de las normas de acceso al Centro, con el fin de evitar que se produzcan incidencias al respecto.
- i) Ejecutar las tareas auxiliares o subordinadas de ayuda, socorro, apertura y cierre que deban ser realizadas en las puertas o en el interior de los inmuebles y son propias de porteros, conserjes y demás personal auxiliar análogo

2.2 Servicios de información al visitante. Orientación del público en su visita a las salas y a las actividades.

Servir de puntos de información al visitante con el objetivo principal de orientar a las personas que acuden al Centro en función de sus circunstancias personales (tiempo disponible, preferencias e intereses específicos) a fin de enriquecer la experiencia de la visita.

Asimismo, deberán estar al corriente del resto de las actividades que tienen lugar en el Centro. Para garantizar la correcta formación en relación con los contenidos y la mediación con el visitante, el Centro ofrecerá un plan formativo cuando se produzca un cambio de los contenidos expositivos o se realicen nuevas actividades, dicho plan será de unas 5 horas de duración por cada cambio de los contenidos expositivos o nuevas actividades, que no supondrá coste añadido a esta Administración pero deberán ser remuneradas al personal contratado por la empresa adjudicataria dentro del contrato laboral. Para la buena marcha del servicio, la frecuencia, forma y duración de dicha formación y posibles reuniones posteriores serán definidas de mutuo acuerdo por las personas responsables del Centro y de la empresa.

2.3. Apoyo en el desarrollo de los actos y actividades que tengan lugar en el Centro (ruedas de prensa, inauguraciones...).

- Recepción de los asistentes.
- Información general de la actividad.
- Entrega de material documental a los asistentes y a los medios de comunicación.
- Colaboración para procurar el buen funcionamiento de la actividad.
- Otras tareas que la propia naturaleza del acto requiera.

2.4. Revisión y atención al orden del funcionamiento de los elementos de las exposiciones para que puedan ser visitadas y cuidado de las salas.

- La puesta en marcha y apagado diario de todos los elementos necesarios para que las exposiciones funcionen, incluyendo proyectores, videos, equipos de sonido, etc. Deben estar en pleno funcionamiento a la hora de apertura del Centros y no deberán ser apagados antes de la hora de cierre del mismo.
- Cuidado y vigilancia de los espacios encomendados a los efectos de prevenir la comisión de acciones que pudieran perturbar el orden o poner en peligro los bienes, comunicándolo a los responsables de los servicios de seguridad.
- Información de las normas de acceso a los Centros y de comportamientos en las salas.

*Monasterio de la Cartuja de Santa María de las Cuevas
Avda. Américo Vespucio, 2. 41092. Sevilla.
Teléf. 955 03 70 70. Fax 955 03 70 52*

FRANCISCO ALVAREZ EXPOSITO		27/05/2024 12:58:07	PÁGINA: 3 / 6
VERIFICACIÓN	NjyGw6eGnp3Xbo25YL6EBk85IR27mT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2.5 Recopilación de datos de visitantes

Se remitirá al Centro de Creación Contemporánea de Andalucía, dentro de los diez días primeros del mes siguiente, el informe mensual de incidencias así como partes de asistencia de público de la forma que el Centro indique.

3. PERSONAL Y HORARIO NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1 Cualificación

El contratista tendrá que encargarse del específico objeto del contrato poniendo a disposición los recursos humanos precisos de acuerdo con los requisitos mínimos contenidos en este Pliego, especificando su cualificación profesional. Todo el personal deberá tener estudios mínimos acreditados superiores a los de ESO. Además, debe tener conocimientos de inglés, acreditado con la posesión de al menos el título B1 o equivalente. La empresa adjudicataria entregará CV actualizados de las personas propuestas. Y a lo largo del contrato, con cargo a la empresa, mejorará la formación en idiomas, atención al cliente y prevención de riesgos laborales, del personal que preste el Servicio en el C3A.

3.2 Jornada, horario y número de personas a prestar el servicio de forma simultánea

El servicio se prestará durante el horario habitual del museo, y el horario que marque la dirección del centro para realizar las diversas actividades que se desarrollen, mediante el número de personas que desde el Centro se determine en cada momento.

Los relevos en los diversos turnos se realizarán sin que se produzcan vacíos en los diversos cometidos y permitan una adecuada comunicación de las incidencias producidas entre entrantes y salientes (el primer turno de mañana se debe incorporar con 15 minutos de antelación a la apertura habitual del Centro, solo dichos 15 minutos serán abonados con cargo a la presupuestado, ya que el siguiente turno debe estar coordinado por la empresa para que el relevo sea rápido y eficaz).

El número de horas necesarias y el horario de prestación del servicio pueden cambiar según las características del mismo. El Centro se reserva el derecho de ajustar los horarios de servicio así como el número de puestos a cubrir, que se valorarán según las necesidades que se estimen oportunas. Estas modificaciones, en su caso, se comunicarán a la empresa que resulte adjudicataria con antelación suficiente.

3.3 Otras especificaciones

El adjudicatario asume el compromiso, fundamental e ineludible, de garantizar el 100% del servicio. En caso de baja ocasional de algún empleado o empleada, deberá ser sustituido a la máxima celeridad, antes de la finalización del 50% del turno en el que se haya producido la baja. En caso contrario, las horas no realizadas se descontarán de los honorarios mensuales a recibir por la contratista. La contratista garantiza la prestación del servicio en las condiciones contratadas, debiendo ser quien asuma cualquier incidencia que puedan causar las personas trabajadoras asignadas en el desempeño de su cometido (vacaciones, licencias, bajas, etc.).

Todo el personal que preste el servicio en el Centro, incluyendo el personal que realice las sustituciones, deberá recibir una formación imprescindible previa a su incorporación mínima de 5 horas. Dicha formación será responsabilidad de la empresa adjudicataria conforme al criterio y contenidos determinados por el Centro.

La contratista evaluará periódicamente sus servicios con mecanismos objetivos y realizará las sugerencias oportunas para una mejor prestación de sus servicios.

*Monasterio de la Cartuja de Santa María de las Cuevas
Avda. Américo Vespucio, 2. 41092. Sevilla.
Teléf. 955 03 70 70. Fax 955 03 70 52*

FRANCISCO ALVAREZ EXPOSITO		27/05/2024 12:58:07	PÁGINA: 4 / 6
VERIFICACIÓN	NjyGw6eGnp3Xbo25YL6EBk85IR27mT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

El Centro podrá exigir la sustitución del personal asignado si considera que no cumple con los trabajos detallados en este Pliego. Dicha sustitución deberá realizarse en el plazo de un día hábil.

El personal que preste servicio en el cumplimiento de este contrato, depende laboralmente de la empresa que resulte adjudicataria, que se obliga a pagar los salarios y las cotizaciones a la Seguridad Social, al cumplimiento de los convenios colectivos aplicables y a las restantes responsabilidades derivadas de la legislación laboral vigente, quedando la Administración libre de toda responsabilidad.

4 Medios Materiales

El contratista vendrá obligado a la ejecución del contrato aportando los medios de producción propios que sean necesarios para ello, y en concreto:

- a) Deberá ofrecer medios técnicos a los empleados para que puedan comunicarse con el personal de vigilancia y seguridad.
- b) Cualquier otro medio TIC que sea necesario para la correcta ejecución del objeto del contrato, y en especial para una comunicación fluida, rápida y eficaz con el responsable del contrato .
- c) Uniforme. El personal que preste el servicio deberá estar correctamente uniformado, de manera adecuada y actual, en su puesto de trabajo con una antelación suficiente sobre la hora establecida para el comienzo de su prestación de su turno. La Administración se reserva el derecho a solicitar el cambio de uniforme si lo considerara inapropiado.

La empresa contratista suministrará a todo el personal a su servicio el vestuario completo, incluyendo calzado y al menos dos prendas de cada tipo por persona, (con varias prendas por persona, zapatos...) y en perfecto estado de uso, garantizando además la adecuación de tallas a todas las personas que lo conforman. Su diseño y calidad será similar a la que use el personal propio en las salas del C3A.

d) Taquillas para el cambio de ropa del personal: La empresa adjudicataria dispondrá en el Centro las taquillas necesarias para que el personal que desarrolla el servicio pueda realizar el cambio de ropa de calle y uniforme. Estas se ubicarán en los vestuarios que el centro dispone en el sótano de las instalaciones. Está totalmente prohibido cambiarse de ropa en otro lugar que no sean los vestuarios anteriormente citados.

5. RÉGIMEN JURÍDICO DEL PERSONAL

El personal que aporte la empresa adjudicataria no tendrá vinculación alguna con la Administración y dependerá única y exclusivamente del contratista, el cual asumirá la condición de empresario, con todos los derechos y obligaciones respecto a dicho personal con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgare, sin que, en ningún caso, resulte responsable la Administración de las obligaciones del contratista y de sus trabajadores aun cuando los despidos y demás medidas que puedan adoptar sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, rescisión, modificación o interpretación del contrato. La empresa adjudicataria velará por el cumplimiento de la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales del personal que esté a su cargo.

6. COORDINACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO E INTERLOCUCIÓN

Para la correcta prestación del Servicio deberá existir una permanente coordinación entre el Centro y la empresa contratista, de tal forma que el personal que preste el servicio conozca en todo momento las directrices para su

*Monasterio de la Cartuja de Santa María de las Cuevas
Avda. Américo Vespucio, 2. 41092. Sevilla.
Teléf. 955 03 70 70. Fax 955 03 70 52*

FRANCISCO ALVAREZ EXPOSITO		27/05/2024 12:58:07	PÁGINA: 5 / 6
VERIFICACIÓN	NJyGw6eGnp3Xbo25YL6EBk85IR27mT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

realización.

La empresa adjudicataria designará a una persona que actuará como interlocutor permanente con el Centro, encargándose de la coordinación del personal y de la supervisión de la prestación del Servicio, canalizando la información relativa al mismo, y del asesoramiento a efectos de una mayor eficacia en su prestación.

La identidad de la persona interlocutora, juntamente con los datos necesarios para su fácil localización, especialmente número de teléfono móvil y fijo, así como correo electrónico, deberá comunicarse por la empresa adjudicataria antes del comienzo de la prestación del servicio. Además, deberá estar fácilmente localizable tanto de lunes a viernes como los fines de semana y festivos, para poder atender los requerimientos del Centro que se produzcan durante la prestación del servicio.

Es obligación de la empresa contratista informar mensualmente por escrito a la persona designada por el Centro como responsable de la ejecución del contrato, acerca de la prestación del servicio y puntualmente de aquellos supuestos en los que se produzca alguna incidencia.

7. COORDINACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL CAAC

La coordinación del servicio la realizará la persona titular de la Gerencia del Centro de Creación Contemporánea de Andalucía en Córdoba (C3A).

8. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

La empresa adjudicataria deberá tener suscrito un seguro de responsabilidad civil ex profeso para los servicios adjudicados por daños tanto a terceros, como a objetos y bienes artísticos o bienes en general, por un importe mínimo de 770.000 €, quedando obligado a mantenerlo durante toda la vigencia del contrato.

9. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato es de 24 MESES con el límite de 21.000 horas de servicio ejecutadas, con posibilidad de prórroga de otros 24 meses y sin perjuicio de la posibilidad prevista en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares en cuanto a la modificación del contrato al amparo de la Disposición Adicional 33ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

10. FORMA DE PAGO

El pago se efectuará conforme a la actuación efectivamente realizada, previo certificado de conformidad de la persona designada como coordinador del servicio y aprobación del mismo y del documento que acredite la realización total o parcial de dichos trabajos, debiéndose acreditar las horas efectivamente ejecutadas mediante relación detallada y certificada.

*Monasterio de la Cartuja de Santa María de las Cuevas
Avda. Américo Vespucio, 2. 41092. Sevilla.
Teléf. 955 03 70 70. Fax 955 03 70 52*

FRANCISCO ALVAREZ EXPOSITO		27/05/2024 12:58:07	PÁGINA: 6 / 6
VERIFICACIÓN	NjyGw6eGnp3Xbo25YL6EBk85IR27mT	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	