

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS REGULADOR DEL CONTRATO DE SERVICIO DE CONTROL DE SALA PARA LA SEDE DEL CENTRO ANDALUZ DE ARTE CONTEMPORÁNEO EN SEVILLA

EXPTE. CONTR 2026 47190

1. OBJETO Y LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1 Control de visitantes y cuidado del orden de las salas

2.2 Revisión y atención al orden del funcionamiento de los elementos de las exposiciones

2.3 Orientación al público en su visita a las salas y actividades del Centro

2.4 Informe sobre las incidencias y recopilación de datos de los visitantes

3. PERSONAL Y HORARIO NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4. CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL ADSCRITO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5. FORMACIÓN INICIAL DEL PERSONAL

6. UNIFORME Y EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL

7. MEDIOS MATERIALES

8. RÉGIMEN JURÍDICO DEL PERSONAL

9. RESPONSABLE DEL CONTRATO POR PARTE DEL CENTRO ANDALUZ DE ARTE CONTEMPORÁNEO

10. COORDINACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO E INTERLOCUCIÓN

11. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

12. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

ANEXO ORIENTATIVO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

MANUEL RAMON REINA GOMEZ		25/05/2026 14:19:52	PÁGINA: 1 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwNFwWrfE7rCK5638u22TYKZS9p	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1. OBJETO Y LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es definir las prescripciones técnicas de la prestación del servicio de auxiliares de control de sala en la sede del Centro Andaluz de Arte Contemporáneo, ubicada en el recinto del Monumento del Monasterio de la Cartuja de Santa María de las Cuevas, Av. Américo Vespucio, nº 2 de Sevilla.

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

- Control de visitantes y cuidado de las salas.
- Revisión y atención al orden del funcionamiento de los elementos de las exposiciones.
- Orientación al público en su visita a las salas.
- Control de público invitado a las inauguraciones.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los cometidos del servicio de control de sala se fundamentan en la garantía del buen funcionamiento del museo desde la apertura al público hasta su cierre, conjugando los cometidos necesarios para el cuidado de los elementos de las salas, control de visitantes y del cumplimiento de las normas de visita, con una atención de nivel primario y orientador de la visita.

Este servicio será prestado desarrollando las siguientes funciones particulares:

2.1. Control de visitantes y cuidado del orden en las salas.

- Realización de la apertura y desalojo de las salas a la hora de cierre en coordinación con el equipo de seguridad. La operación de desalojo consistirá en informar de forma educada al visitante sobre el tiempo restante para realizar su visita.
- Comprobación y recogida de los tiques o documento justificativo del pago del precio público establecido en concepto de entrada al museo.
- Supervisión de la entrada al museo para informar y organizar al público visitante.
- Reposición de los folletos y hojas de sala para garantizar que la información general en las salas sea suficiente y adecuada.
- Supervisión del cumplimiento de las normas para la visita existentes para los usuarios del museo. El personal que preste el servicio conocerá estas normas, las asumirá como normas propias y hará todo lo posible para que los usuarios las lleven a efecto.

MANUEL RAMON REINA GOMEZ		25/05/2026 14:19:52	PÁGINA: 2 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwNFwWrfE7rCK5638u22TYKZS9p	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- En los casos de que se requiera, información a los visitantes de las normas para la visita, con el fin de que evitar que se produzcan incidencias al respecto.
- Comunicación de forma inmediata al Centro de Control del ingreso en las salas de cualquier persona que pueda presentar indicios de ocasionar un peligro potencial para las personas, obras de arte y bienes en general.
- Supervisión del cumplimiento con el aforo máximo de visitantes en las salas.
- Información, entrega y recogida de los impresos de quejas y sugerencias. Ante cualquier queja del público, y tras facilitar la información y explicaciones correspondientes, si el visitante no queda satisfecho se le comunicará y entregará los impresos de quejas y sugerencias, evitando en todo momento entablar cualquier tipo de discusión.
- Colaboración con el visitante para la gestión de posibles incidencias, incluyendo tareas auxiliares o subordinadas de ayuda o socorro, y traslado al servicio de seguridad del museo.
- Cualquier otra tarea de naturaleza análoga que sea requerida por la Dirección del Centro o, en su caso, por la persona del CAAC designada como interlocutora con la empresa.

2.2 Revisión y atención al orden del funcionamiento de los elementos de las exposiciones.

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 Centro y no deberán ser apagados antes de la hora de cierre de los mismos.

2.3 Orientación al público en su visita a las salas

- Observación y posible atención al público con actitud proactiva, amable y educada. El contacto directo con el visitante estará presidido siempre por las normas esenciales de cortesía y buena educación.
- Atención especial a:
 - Personas con movilidad o capacidad sensorial o intelectual reducidas.
 - Grupos con reserva de visita.
 - Público joven y adolescente.
 - Personas de la tercera edad.
- 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, intereses específicos) a fin de adaptar su visita a sus necesidades y preferencias. El personal que preste el servicio informará también sobre la localización de aseos, cafetería y otros servicios que el visitante pudiera solicitar.

MANUEL RAMON REINA GOMEZ		25/05/2026 14:19:52	PÁGINA: 3 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwNFwWrfE7rCK5638u22TYKZS9p	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Si el visitante solicitara una información que el personal desconociese, le comunicará la existencia de personal del museo en la página web (www.caac.es) y la siguiente dirección de correo electrónico: informacion.caac@juntadeandalucia.es

El personal que preste el servicio deberá informar a los visitantes de la forma más atenta posible, siempre que sea requerido para ello y sin que dicha atención afecte a la función principal de control de visitantes y cuidado de las salas y su equipamiento.

2.4 Informe sobre incidencias y recopilación de datos de los visitantes

- Comunicación de las incidencias ocurridas durante la prestación del servicio así como de las anomalías detectadas en los distintos elementos de las exposiciones, mediante el medio indicado por el Centro, de forma inmediata siempre que sea posible y, en todo caso, a la finalización del turno realizado.
- Recuento de asistencia de público.

3. PERSONAL Y HORARIO NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá contar en todo momento con un número de efectivos de personal, contratado o disponible para su contratación, suficiente para garantizar los requerimientos del Centro, que podrán variar en función de las circunstancias tanto en el número de personas solicitadas como en el horario a atender.

En el caso de que el licitador oferte las mejoras previstas, se aportará por cada persona que vaya a realizar las funciones de auxiliar de sala las correspondientes titulaciones y certificaciones.

La necesidad de este servicio no resulta previsible ni en sus fechas ni en la cantidad de horas de servicio a prestar en cada llamamiento, por lo que se configura como un servicio "a demanda" del Centro. Deberán atenderse todos los avisos realizados con una antelación de cuatro horas al inicio del servicio concreto solicitado. Aquellas solicitudes que se realizan con un plazo inferior serán atendidas a la mayor brevedad posible y, en todo caso, en el plazo máximo de cuatro horas.

Se anexa una descripción orientativa del servicio a prestar.

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

MANUEL RAMON REINA GOMEZ		25/05/2026 14:19:52	PÁGINA: 4 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwNFwWrfE7rCK5638u22TYKZS9p	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Si la persona que esté prestando el servicio, en el transcurso de su jornada, siente algún problema de salud o de cualquier otra índole que pueda afectar al correcto desempeño de sus funciones deberá notificar tal circunstancia tanto al coordinador del servicio de la empresa adjudicataria, quien deberá proveer a su sustitución con la mayor celeridad posible, así como a quien esté coordinando el operativo de seguridad de las salas.

4. CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL ADSCRITO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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 de ESO o equivalente.

5. FORMACIÓN INICIAL DEL PERSONAL

La empresa adjudicataria será responsable de la formación inicial de los trabajadores que presten el servicio, sin coste adicional alguno para la Administración. A estos efectos la persona designada por la empresa como coordinadora del servicio recibirá la información necesaria para el desempeño de este.

6. UNIFORME Y EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL

El personal que preste el servicio deberá estar correctamente uniformado por la empresa.

Igualmente, la empresa adjudicataria deberá proveer al personal de los equipos de protección individual, adecuados y suficientes de conformidad con la normativa vigente.

7. MEDIOS MATERIALES

Los medios técnicos necesarios para la comunicación con el servicio de vigilancia y las hojas de partes de incidencias serán aportados por el Centro Andaluz de Arte Contemporáneo, las comunicaciones a través de los comunicadores portátiles (walkie-talkies) o cualquier otro medio técnico tendrán únicamente un contenido profesional, relacionado con incidencias del servicio activo. Salvo casos de fuerza mayor, no se producirán comunicaciones directas a través de los comunicadores portátiles entre los efectivos de auxiliares de sala y/o efectivos de vigilancia del Centro.

MANUEL RAMON REINA GOMEZ		25/05/2026 14:19:52	PÁGINA: 5 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwNFwWrfE7rCK5638u22TYKZS9p	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Toda la información que necesiten transmitir se hará a través del Centro de Control. Al final de la jornada, el personal que esté ejecutando el servicio deberá entregar personalmente en el Centro de Control los medios técnicos facilitados por el Centro.

8. REGIMEN JURÍDICO DEL PERSONAL

El personal que aporte la empresa adjudicataria no tendrá vinculación alguna con la Administración y dependerá única y exclusivamente de la empresa contratista, que 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 de la empresa 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.

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.

9. RESPONSABLE DEL CONTRATO POR PARTE DEL CENTRO ANDALUZ DE ARTE CONTEMPORÁNEO

Será responsable del contrato la persona que designe la Dirección del Centro, la cual podrá delegar la interlocución directa con el contratista.

10. 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 realización.

La empresa contratista designará a una persona que actuará como interlocutora 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

MANUEL RAMON REINA GOMEZ		25/05/2026 14:19:52	PÁGINA: 6 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwNFwWrfE7rCK5638u22TYKZS9p	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

electrónico, deberá comunicarse por la empresa contratista 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.

11. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

La empresa adjudicataria deberá tener suscrito un seguro de responsabilidad civil expreso para los servicios adjudicados por daños tanto a terceros, como a objetos y bienes artísticos o bienes en general, por un importe mínimo de 12.000 €, quedando obligado a mantenerlo durante toda la vigencia del contrato.

MANUEL RAMON REINA GOMEZ		25/05/2026 14:19:52	PÁGINA: 7 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwNFwWrfE7rCK5638u22TYKZS9p	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ANEXO ORIENTATIVO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Este anexo posee carácter meramente orientativo acerca de la prestación del servicio, sin perjuicio de que los posibles cambios que puedan producirse bien a criterio del Centro, o como consecuencia de la adaptación de horarios en casos de cualquier circunstancia sobrevenida.

El servicio se prestará en los días y turnos que sean requeridos por el Centro, pudiendo tratarse de servicios ocasionales. Los horarios habituales para los que podría solicitarse el servicio, tomando como referencia una situación de normalidad, son:

- **Turno de mañana:** de martes a viernes en horario de 11:00 a 14:15 horas.
- **Turno de tarde:** de martes a viernes en horario de 14:15 horas a 21:00 horas
- **Sábados:** Para la cobertura de un puesto se requerirá la prestación de servicio mediante dos personas que harán el siguiente horario:
 - 11:00 a 15:00 horas
 - 15:00 a 21:00 horas
- **Domingos y festivos de apertura del Centro:** de 10:00 a 15.30 horas.
- **Cobertura de almuerzos del personal propio del Centro:** se requerirá los servicios de una o dos personas en horario de 14:00 a 16:00 horas. En el caso de que además se necesitara cubrir un puesto de la forma indicada anteriormente, la necesidad de cobertura de almuerzos podrá realizarse mediante la ampliación en una hora del horario a realizar por cada una de las dos personas que cubrirán el puesto el sábado, realizando una de ellas el horario de 11:00 a 16:00 horas y otra el horario de 14:00 a 21:00 horas.
- **Inauguraciones de exposiciones:** se requerirá la prestación del servicio mediante dos personas en horario normalmente de 20:00 a 22:00 horas.

El número mínimo de personal con funciones de control de sala está fijado en cuatro, aunque dicho número puede variar puntualmente, para cada uno de los turnos y se cubre con personal propio del Centro. No obstante, la empresa adjudicataria debe contar con personal disponible suficiente para garantizar, si fuera necesario, la cobertura total del mínimo de personal establecido.

El Centro comunicará las necesidades de personal con la antelación suficiente, siempre que sea posible.

Preferiblemente, dichas comunicaciones se harán los lunes para atender las posibles necesidades de esa semana, sin perjuicio de posibles demandas adicionales o rectificaciones en la solicitud de servicio que se produzcan como consecuencia de circunstancias sobrevenidas.

LA DIRECCIÓN DEL DEL CAAC
Por Resolución de Suplencia del
SG de Innovación Cultural y Museos
de 24 de octubre de 2025
El Jefe del Servicio de Administración
Fdo.: Manuel R. Reina Gómez

MANUEL RAMON REINA GOMEZ		25/05/2026 14:19:52	PÁGINA: 8 / 8
VERIFICACIÓN	NJyGwNFwWrfE7rCK5638u22TYKZS9p	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	