

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIO DE VENTA, INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS FERIAS DEL LIBRO DE ANDALUCÍA MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO

Expediente:	E24-000017 / CONTR2024 0000047133
Contrato:	Servicio de venta, información y atención al cliente de las publicaciones editadas por la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte durante la celebración de las Ferias del Libro de Andalucía 2024
Código CPV:	79342320-2 Servicios de atención al cliente

## 1. ANTECEDENTES

La Agencia Andaluza de Instituciones Culturales (en adelante la Agencia), es una Agencia Empresarial de las previstas en la letra b) del apartado 1 del artículo 68 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía.

Se constituye con el objetivo de optimizar, en términos de eficacia y economía, la gestión de los recursos públicos que la Administración de la Junta de Andalucía destina a la cultura, así como aquellos recursos obtenidos en el ejercicio de su actividad como consecuencia de la prestación de bienes y servicios que se entreguen o realicen, contribuyendo al acceso a los bienes culturales en condiciones de igualdad, y la participación equitativa de la ciudadanía en las actividades culturales.

Entre las funciones de la Agencia está la custodia, comercialización y distribución de publicaciones del fondo editorial de la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte, para su venta en las Ferias del Libro de Andalucía.

Según los requerimientos del mismo, al no disponer los medios técnicos, materiales y humanos propios para una adecuada ejecución, se hace necesaria la contratación de la ejecución del servicio al licitador con capacidad de obrar y que cuente con la habilitación profesional necesaria para realizar la prestación contractual, de conformidad con el artículo 131.3 LCSP, que presente la oferta económicamente más ventajosa, con estricta sujeción a las condiciones establecidas en el presente pliego así como en el resto de documentación que integra la presente contratación.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato lo constituye, de conformidad con las necesidades expuestas, la prestación del servicio venta, información y atención al cliente de las publicaciones editadas por la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte, durante la celebración de las Ferias del Libro de Andalucía 2024 que tendrán lugar en las diferentes provincias andaluzas.

El objetivo del presente documento es establecer las condiciones particulares a las que quedará sometida la prestación del servicio de venta, información y atención al cliente en las Ferias del Libro de Andalucía, que

Estadio de la Cartuja, Puerta 13.  
41092 Sevilla  
T. 955 929 000 CIF. Q-9155027-G  
[aaiicc@juntadeandalucia.es](mailto:aaiicc@juntadeandalucia.es)

FRANCISCO JAVIER RIVERA RODRIGUEZ	18/01/2024 20:22:20	PÁGINA: 1 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGw5b56v30s2dd6GB2gl030ROInj	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>



incluirá la atención al público, los deberes de información, el mantenimiento y limpieza del stand.

La empresa adjudicataria garantizará en todo momento la prestación del servicio en las condiciones que se contraten.

La Consejería de Turismo, Cultura y Deporte tiene como uno de sus objetivos fundamentales el apoyo al sector del libro y a los autores y autoras andaluzas.

Las Ferias del Libro son un claro ejemplo de colaboración entre el sector público y el privado, en beneficio de la ciudadanía y la cultura, siendo un escaparate necesario para impulsar el sector de las librerías y el de las editoriales, además de un espacio para el encuentro de los autores con sus lectores.

De este modo, para lograr el cumplimiento del objetivo de fomento, promoción, difusión y divulgación de programas, instituciones, equipamientos e instalaciones culturales, la Agencia llevara a cabo entre otras funciones, la custodia, comercialización y distribución de publicaciones del fondo editorial de la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte para su venta en las Ferias del Libro de Andalucía.

La modalidad del presente contrato es la prevista en el artículo 17 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 201/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante LCSP), por el que el empresario se obliga a ejecutar el servicio de forma sucesiva y por precio unitario.

El servicio deberá prestarse de conformidad con lo establecido en el presente Pliego, así como en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, debiendo seguir el adjudicatario, en todo caso, las indicaciones del Responsable del contrato.

## 2.1 CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

De conformidad con el artículo 28 y 116 de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP, en adelante), se hace constar que para llevar a cabo la actividad cultural de venta y difusión de las publicaciones editadas por la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte en las distintas Ferias del Libro que se celebran en las capitales andaluzas, se considera la necesidad de la contratación del servicio de venta, información y atención al público en los stands dispuestos en las mismas, por no disponer de personal propio para los doce días de servicio en cada una de las sedes, con un desarrollo coincidente entre ellas en el tiempo.

Dicha actividad abarcará las siguientes prestaciones atención al público, los deberes de información, la venta de las publicaciones que se faciliten, el mantenimiento, la limpieza del stand, el reporte de las ventas, recepciones de pedidos y el empaque de las publicaciones no vendidas al finalizar la feria.

Para el buen desarrollo de este proyecto, será necesario que la adjudicataria, designe un coordinador del servicio, dedicado en exclusividad para el mismo, cumpliendo las funciones que se detallan en los pliegos.

Asimismo, la Entidad adjudicataria aportará personal en cuantía suficiente para el buen cumplimiento del servicio.

FRANCISCO JAVIER RIVERA RODRIGUEZ		18/01/2024 20:22:20	PÁGINA: 2 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGw5b56v30s2dd6GB2gl030ROInj	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 2.2 DEFINICIÓN CONDICIONES GENERALES Y FUNCIONES

La prestación del servicio de venta, información y atención al cliente en las Ferias del Libro de Andalucía, que incluirá la atención al público, los deberes de información, la venta en sí de las publicaciones que se faciliten, gestión de caja, el mantenimiento y limpieza del stand y las labores análogas que le sean encomendadas, se estima de 93 días distribuidos con arreglo a la celebración de las ferias del libro.

El calendario de las mismas, y por tanto el número de jornadas para cada feria, está pendiente de confirmación por parte de las entidades organizadoras, pudiendo estas ser canceladas o aplazadas por causa de fuerza mayor o por decisión de la propia organización.

<b>FERIA DEL LIBRO</b>	<b>JORNADAS</b>	<b>½ JORNADA</b>	<b>HORAS</b>
ALMERÍA	7	1	60
CÁDIZ	10	1	84
CÓRDOBA	11	1	92
GRANADA	10	3	92
HUELVA	11	1	92
JAÉN	11	1	92
MÁLAGA	11	1	92
SEVILLA	12	1	100
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>10</b>	<b>704</b>

Las fechas y horarios se comunicarán a la empresa adjudicataria con la suficiente antelación, siendo éste de mañana y tarde en jornadas de 8 horas y medias jornadas de 4 horas, aproximadamente.

El personal ubicado en el stand desarrollará las siguientes funciones:

- Venta al público de las publicaciones de la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte que conforman el stock del stand.
- Información al visitante sobre las publicaciones así como de otros puntos de venta y de la venta online.
- Informar al coordinador de toda la mercancía recibida.
- Reposición de las publicaciones.
- Mantenimiento del mobiliario, limpieza del mismo y de las publicaciones expuestas a la venta.
- Mantenimiento del orden.
- Gestión de cobro de las publicaciones vendidas tanto en efectivo como en tarjeta.
- Arqueo de caja diario y a la finalización de cada feria.
- Ingreso de las cantidades económicas por ventas.
- Inventariar y empaquetar las publicaciones no vendidas al finalizar la feria.

Las funciones integrantes del servicio serán realizadas por la empresa adjudicataria siempre de acuerdo con

FRANCISCO JAVIER RIVERA RODRIGUEZ		18/01/2024 20:22:20	PÁGINA: 3 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGw5b56v30s2dd6GB2gl030ROInj	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



las instrucciones del responsable del contrato, o persona en quien delegue.

El personal designado deberá tener experiencia en atención personalizada en eventos culturales, así como experiencia en gestión de cobros, siendo valorable la experiencia en servicios de análoga naturaleza.

La Entidad adjudicataria deberá dotar a los trabajadores asignados al servicio descrito de los sistema de comunicación adecuados para su localización inmediata en caso de necesidad. Asimismo, garantizará la prestación del servicio, en las condiciones establecidas de los trabajadores asignados, debiendo ser la que asuma cualquier incidencia que pueda producirse en el desempeño de su cometido.

Para el buen desarrollo de este servicio será necesario que la entidad adjudicataria designe un coordinador del servicio, cuyas funciones serán las siguientes:

- Interlocución con el Director de la Unidad de Comercialización y Espacios Culturales o persona en quien éste delegue, con capacidad, iniciativa y rapidez para solucionar cualquier incidencia que pudiera surgir, estando obligado a desplazarse si fuese necesario al stand correspondiente.
- Comunicación a la persona responsable de la Agencia de cualquier incidencia, reclamación y/o sugerencia presentada por los usuarios.
- Formación del personal que preste la atención al público en los diferentes stands.

### 2.3 DURACIÓN Y FECHAS DE EJECUCIÓN

El servicio se prestará en las capitales de provincia de Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Málaga y Sevilla, de acuerdo con el calendario de celebración de las Ferias del Libro en su edición 2024, que, en su momento, se establezca.

La Agencia informará con la debida antelación de las fechas definitivas, los horarios y las distintas ubicaciones donde se desarrollarán las distintas Ferias, a la Entidad que resulte adjudicataria.

En caso de fuerza mayor, quedan ambas partes liberadas del cumplimiento de sus recíprocas obligaciones, sin perjuicio del abono a la entidad de los gastos en los que efectivamente hubiese incurrido, debiéndose justificar debidamente mediante facturas y pruebas de pago.

Asimismo se entenderá causa de fuerza mayor, la expansión de la COVID-19, siempre que las medidas de contención adoptadas por el órgano competente en la materia, o bien la propia Organización de cada una de las ferias del libro, impliquen el cierre al público de todas las actividades culturales y de ocio ya sean o no en espacios adscritos a la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte de la Junta de Andalucía.

En el caso de la suspensión cuando ya se hayan ejecutado parte del servicio, éstas serán abonadas, además, obteniéndose el precio de manera proporcional con el presupuesto establecido.

### 2.4 OBLIGACIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN

La empresa que resulte adjudicataria adquirirá el compromiso de contratar el personal que vaya a desempeñar el servicio, debiendo acreditar documentalmente esta vinculación a la finalización del servicio, así como acompañar a la factura que presente para el pago del servicio, los TC1 y TC2 de los trabajadores empleados para la justificación de las altas y cuotas de los trabajadores a la Seguridad Social.

FRANCISCO JAVIER RIVERA RODRIGUEZ		18/01/2024 20:22:20	PÁGINA: 4 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGw5b56v30s2dd6GB2gl03ROINj	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



El adjudicatario deberá realizar directamente la explotación del servicio no pudiendo subrogar, subarrendar, ceder o traspasar directa o indirectamente la explotación, ni hacer uso de sus relaciones comerciales, laborales o cualquiera otra en nombre de la Agencia Andaluza de Instituciones Culturales ni organismo del que depende, sin autorización expresa.

El adjudicatario será responsable ante los tribunales de justicia de los accidentes que pudieran sobrevenir a su personal en el ejercicio del servicio objeto del presente pliego.

En ningún caso la Agencia Andaluza de Instituciones Culturales resultará responsable de las obligaciones del contratista con sus trabajadores, así como de cualquier reclamación por responsabilidad contractual o extracontractual que contra la misma se dirija.

## 2.5 PERSONAL

La empresa adjudicataria aportará su propia dirección y gestión al contrato, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados.

La empresa adjudicataria dispondrá, para la ejecución del contrato, de una estructura jerarquizada que se hará responsable de impartir a sus trabajadores las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo. Le corresponderá a la Agencia los poderes de verificación y control de la entidad adjudicataria, absteniéndose para ello de ejercer función alguna de control, dirección u organización del personal de la empresa contratista.

Se requiere a la empresa adjudicataria el cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de ordenación laboral, seguridad social y seguridad e higiene en el trabajo, así como cualquier otra disposición legal que en cumplimiento de los Planes de Empleo dictados por el Gobierno le son de aplicación.

La Agencia Andaluza de Instituciones Culturales podrá exigir a la empresa adjudicataria, mediante propuesta debidamente razonada, la sustitución del trabajador que, por dejación extralimitación, incumpla obligaciones o incurra en infracciones graves o muy graves de las tipificadas en la normativa legal.

En ningún caso, la Agencia Andaluza de Instituciones Culturales resultará responsable de las obligaciones del contratista con sus trabajadores, aun cuando las medidas disciplinarias que adopte con éstos sean consecuencia, directa o indirectamente, del incumplimiento o interpretación del contrato establecido. Asimismo, será responsabilidad de la empresa adjudicataria responder, frente a la Administración y los Tribunales, ante cualquier procedimiento o sanción derivada del incumplimiento de la legislación vigente en la prestación de servicios referidos, haciéndolo así constar en cualquier acta, pliego, recurso o diligencia en general que se curse ante las autoridades. Si la Agencia Andaluza de Instituciones Culturales tuviera que hacer frente a cualquier tipo de reclamación o sanción por tal motivo, además de considerarse un incumplimiento grave por parte de la empresa adjudicataria, ésta deberá resarcir a la Agencia con las cantidades abonadas y los daños y perjuicios que le hubiera irrogado.

La empresa adjudicataria deberá cumplir y hacer cumplir la normativa laboral vigente y los convenios colectivos aplicables, la normativa reguladora de la prevención de riesgos y de salud laboral así como las disposiciones sanitarias vigentes, debiendo estar sus trabajadores debidamente formados en dicha materia respecto de su puesto de trabajo.

FRANCISCO JAVIER RIVERA RODRIGUEZ		18/01/2024 20:22:20	PÁGINA: 5 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGw5b56v30s2dd6GB2gl030ROInj	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



### 3. IMPORTE MÁXIMO DE LICITACIÓN

El presupuesto máximo de licitación del presente expediente es el establecido en el pliego de cláusulas administrativas, ascendiendo a la cantidad de trece mil doscientos veintitrés euros con catorce céntimos (13.223,14€) a lo que habrá que añadir el importe de dos mil setecientos setenta y seis euros con ochenta y seis céntimos (2.776,86€), correspondiente al 21% de IVA, lo que supone un total de dieciséis mil euros (16.000,00€).

En dicho importe se incluyen todos los gastos para la correcta ejecución de los servicios.

En ningún caso, la Agencia Andaluza de Instituciones Culturales está obligada a hacer uso de las horas de servicio establecidas ni a agotar el importe máximo de licitación del contrato.

### 4. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La Entidad Adjudicataria deberá cumplir con lo establecido en las disposiciones legales en materia de Prevención de Riesgos Laborales, en concreto:

- La empresa adjudicataria deberá disponer de la Evaluación de Riesgos y Planificación Preventiva del puesto o puestos de trabajo.
- Los trabajadores de la empresa adjudicataria dispondrán de la formación para el desarrollo de las tareas prescritas así como de la información de los riesgos de su puesto, pudiendo acreditarlo la empresa adjudicataria.
- La empresa adjudicataria garantizará una adecuada vigilancia de la salud de sus trabajadores.
- La empresa adjudicataria proporcionará a sus trabajadores los equipos de protección individual adecuados y debidamente homologados para cada puesto (CE), así como las que correspondan para la protección y prevención ante el Covid-19.
- La empresa adjudicataria informará a la Agencia sobre la incorporación de cualquier equipo de trabajo, instalación o actividad que pueda entrañar riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, debiendo obtener la conformidad de la misma.
- La empresa adjudicataria deberá estar en posesión de cuantas acreditaciones legales sean necesarias para desarrollar este servicio y poder extender las certificaciones oportunas ante los Organismos Públicos competentes.

### 5. INDEMNIZACIÓN Y DAÑOS

Los daños que el personal contratado por la adjudicataria pudiera ocasionar en el mobiliario o instalaciones de los stands, serán indemnizados por la misma, siempre a juicio de la Agencia Andaluza de Instituciones Culturales.

La entidad contratante podrá, por tanto, detraer la compensación que pudiera proceder del importe de las facturas que presente el adjudicatario.

FRANCISCO JAVIER RIVERA RODRIGUEZ		18/01/2024 20:22:20	PÁGINA: 6 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGw5b56v30s2dd6GB2gl030ROInj	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Igualmente será responsable el adjudicatario de las sustracciones de cualquier material, valores o efectos que quede probado que ha sido efectuado por su personal.

## 6. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

De conformidad con el artículo 62 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, se nombra responsable del contrato al Director de la Unidad de Comercialización, o persona en quien delegue, a quien corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, así como reforzar el control del cumplimiento de éste y agilizar la solución de los diversos incidentes que puedan surgir durante su ejecución, sin que en ningún caso estas facultades puedan implicar el ejercicio de potestades directivas u organizativas sobre el personal de la empresa contratista.

El responsable del contrato velará por la idoneidad de la gestión contractual de modo que en su ejecución no se den situaciones que puedan propiciar la existencia de una cesión ilegal de trabajadores o dar lugar a la declaración de relaciones de laboralidad entre la Agencia y el personal de la contrata.

El responsable del contrato deberá corregir cualquier incidente o desviación en la ejecución que pueda suponer infracción de las reglas mencionadas, así como dar inmediatamente parte al órgano de tal situación.

---

El presente pliego ha sido redactado por Francisco García Nieto, Titulado Superior de la Unidad de Comercialización y Espacios Culturales de la Agencia Andaluza Instituciones Culturales, como se hace constar en diligencia adjunta.

---

Fdo.: Francisco Javier Rivera Rodríguez  
GERENTE AGENCIA ANDALUZA DE  
INSTITUCIONES CULTURALES

Fdo.:  
EL ADJUDICATARIO

FRANCISCO JAVIER RIVERA RODRIGUEZ		18/01/2024 20:22:20	PÁGINA: 7 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGw5b56v30s2dd6GB2gl030ROInj	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	