



Junta de Andalucía

Consejería de Turismo, Cultura y Deporte  
Delegación Territorial en Sevilla

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO ABAJO INDICADO**

**Expediente:** CONTR 2024/750870

**Tipo de Contrato:** Servicio

**Denominación:** 1600034111 SERVICIO DE GESTIÓN DE VISITAS Y ATENCIÓN DIRECTA AL PÚBLICO

**CPV:** 79952100-3 *Servicio de gestión de eventos culturales*

**Presupuesto Base de licitación:** 14.995,00 € (IVA no incluido)

**IVA del PBL:** 3.148,95 €

**Importe total PBL:** 18.143,95 € (IVA incluido)

**Valor Estimado del Contrato:** 14.995,00 € (IVA no incluido)

**Partida presupuestaria:** 1600034111 G/45D/227.09/41

**Pago:** Parciales

**Plazo de ejecución:** Desde el 12 de agosto al 29 de noviembre de 2024 (ambos inclusive).

**Responsable del presente contrato:** El titular de la Jefatura del Servicio de Instituciones y Programas Culturales

**ÍNDICE**

**1.- OBJETO DEL CONTRATO**

**2.- OBJETO DEL PLIEGO**

**3.- MARCO JURÍDICO**

**4.- PERIODO DE EJECUCIÓN**

**5.- DENOMINACIONES CONVENIDAS**

**6.- PROGRAMA DE TRABAJO**

**7.- SERVICIO DE GESTIÓN CULTURAL**

7.1.- Composición y características del servicio realizado por el coordinador

7.2.- Funciones del coordinador

7.3.- Composición y características del servicio realizado por el personal de atención al público, gestión de visitas y control de salas

7.4.- Características específicas del servicio del personal de atención al público

7.5.- Funciones del personal de atención directa al público

7.6.- Consecuencias de eventuales incumplimientos

**8.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA**

8.1. Implantación del servicio

8.2 Elección y sustitución del personal de atención directa al público

8.3 Inspección

8.4 Formación y capacitación

8.5 Uniformidad y equipo necesario para la realización del servicio de atención directa al público

**9.- CONTENIDO DE LAS OFERTAS**

**10.- VALORACIÓN DE LAS OFERTAS**

**11.- SUPERVISIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO**

**1.- OBJETO DEL CONTRATO**

Calle Levíes, 17  
41004 - Sevilla

Telf. 955 03 62 00 Fax. 955 03 62 01  
informacion.dtse.ccp@juntadeandalucia.es



|                          |                                |   |                |
|--------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| ANTONIO MANUEL PEREZ PAZ |                                | 29/07/2024 09:12:27   | PÁGINA: 1 / 10 |
| VERIFICACIÓN             | NjyGw3OYf00E7ih608o3262u9MV2Bc | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

El contrato a que se refiere el presente Pliego tiene por objeto el Servicio de gestión visitas y atención directa al público en el Enclave Monumental de San Isidoro del Campo (en adelante, EMSIC), ubicado en el número 18 de la Avenida de San Isidoro, en Santiponce (Sevilla).

## 2.- OBJETO DEL PLIEGO

El objeto del presente Pliego es fijar las condiciones necesarias para que el personal de la empresa adjudicataria desarrolle con eficacia, y cumpliendo con la normativa vigente, las funciones de: atención al visitante y control de salas, así como todas aquellas tareas complementarias de las anteriores, a fin de lograr la puesta en valor del EMSIC mediante la apertura al público y la realización en el mismo de actividades de índole cultural. Así mismo, el Pliego determina las prescripciones técnicas que deberán ser consideradas y el procedimiento a seguir por la empresa adjudicataria para que la ejecución del servicio se realice con las máximas garantías y de manera idónea a las necesidades que se pretende satisfacer.

Para ello, además de cubrir con su personal las visitas del público y la realización de eventos durante el número de horas estipulado, la empresa adjudicataria deberá realizar cuantas actuaciones fuesen necesarias para que el servicio se preste en óptimas condiciones, garantizando la seguridad y protección integral de los usuarios, así como la protección y conservación de los bienes e instalaciones del EMSIC y del propio edificio.

## 3.- MARCO JURÍDICO

La prestación del Servicio de gestión visitas y atención directa al público en el Enclave Monumental de San Isidoro del Campo y los requisitos que deben cumplir las empresas licitadoras deberán ajustarse a lo previsto en el presente Pliego y a la legislación vigente que regula esta materia y que comprende, entre otras, las siguientes normas:

- Ley 16/1985, de 25 de junio, *del Patrimonio Histórico Español* (BOE número 155, de 29 de junio).
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, *de Prevención de riesgos laborales* (BOE núm. 269, de 10 de noviembre).
- Ley 15/1999, de 13 de diciembre, *de protección de datos de carácter personal* (BOE núm. 298, de 14 de diciembre).
- Ley 14/2007, de 26 de noviembre, *del Patrimonio Histórico de Andalucía* (BOJA número 248, de 19 de diciembre).
- 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* (BOE número 272, de 9 de noviembre).
- Convenio Colectivo del Sector del Ocio Educativo y Animación Sociocultural que rija en el momento de la contratación del personal que preste servicios en el EMSIC.
- R.D. 1.942/1993, de 5 de noviembre, *por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios, modificado por el R.D. 560/2010, de 7 de mayo.*
- Decreto del Presidente 10/2022, de 25 de julio, *sobre reestructuración de Consejerías* (BOJA Extraordinario núm. 25, de 26 de julio), por la que se crea la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte.
- Decreto 300/2022, de 30 de agosto, *de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, por el que se modifica el Decreto 226/2020, de 29 de diciembre, por el que se regula la organización territorial provincial de la Administración de la Junta de Andalucía.*
- Decreto 159/2022, de 9 de agosto, *por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte* (BOJA Extraordinario núm. 28, de 11 de agosto).
- Orden de 20 de mayo de 2020, *por la que se delegan competencias en los órganos directivos centrales y periféricos de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local* (BOJA núm. 104, de 2 de junio).
- Instrucción 1/2006, de 9 de noviembre, de la Agencia Española de Protección de Datos.



|                          |                                |   |                |
|--------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| ANTONIO MANUEL PEREZ PAZ |                                | 29/07/2024 09:12:27   | PÁGINA: 2 / 10 |
| VERIFICACIÓN             | NJyGw3OYf00E7ih608o3262u9MV2Bc | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

#### 4.- PERIODO DE EJECUCIÓN

El periodo de ejecución del contrato del Servicio de gestión visitas y atención directa al público en el Enclave Monumental de San Isidoro del Campo se extiende desde el 12 de agosto hasta el 29 de noviembre de 2024 (ambos inclusive).

#### 5.- DENOMINACIONES CONVENIDAS

En el presente Pliego las siguientes expresiones tendrán el significado que se expone:

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| EMSIC                           | El Enclave Monumental de San Isidoro del Campo, sito en el número 18 de la Avenida de San Isidoro del Campo de Santiponce (Sevilla), código postal 41970, de Santiponce  |
| Convenio de Cesión              | Convenio celebrado entre la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía y la Fundación Casa Álvarez de Toledo y Mencos, publicado en el BOJA número 41, de 22 de mayo de 1990.  |
| El Contrato                     | El contrato administrativo de Servicio de Gestión de Visitas del EMSIC   |
| La Delegación Territorial       | La Delegación Territorial de Cultura y Patrimonio Histórico en Sevilla de la Junta de Andalucía.   |
| La Empresa                      | La empresa que resulte adjudicataria del Contrato de Servicio de Gestión de Visitas del EMSIC  |
| Puesto de Control e información | Lugar próximo a la entrada principal del edificio, convenientemente habilitado y equipado con los dispositivos de seguridad necesarios para controlar el acceso de los usuarios y facilitarles la información básica sobre el EMSIC.   |
| Coordinador                     | Es el empleado de la Empresa adjudicataria que, siendo personal de atención al público y control de sala, organiza, dirige y supervisa al personal que realiza el Servicio de Gestión de Visitas.<br>El Coordinador responde, en nombre de la empresa, ante la Delegación Territorial de la buena marcha del servicio y actúa como enlace con la Delegación Territorial, con el Coordinador del Enclave y con terceros que soliciten la organización de eventos en el EMSIC. |
| Personal de Atención Directa    | Es el personal de la Empresa adjudicataria que realiza el Servicio de Gestión de Visitas. Se dedica a controlar las salas. También recibe, atiende e informa al público visitante y controla su comportamiento, llamando su atención en caso necesario y evitando que los usuarios causen deterioros a los bienes contenidos en el EMSIC o molesten a otros visitantes.  |
| Evento                          | Actividad con asistencia del público, debidamente autorizada por la Delegación Territorial, de índole social, académica, artística o deportiva que se lleve a cabo en el EMSIC.  |
| Festivos de Cierre              | Los días 1 y 6 de enero; 1 de mayo; 12 de octubre; 24, 25 y 31 de diciembre  |
| Festivos de Apertura            | Todos los festivos que no tengan la consideración de "Festivos de Cierre".   |

#### 6.- PROGRAMA DE TRABAJO

El contratista, en los primeros 15 días contados a partir del día siguiente al de la firma del contrato, presentará un Programa de Trabajo donde quedarán recogidas las actuaciones que tiene previsto desarrollar para cumplir con las prescripciones técnicas recogidas en este Pliego. El Programa de Trabajo expresará, al menos, los siguientes aspectos:



- Identificación de la persona que actuará como Coordinador de la empresa adjudicataria y responsable del equipo de personas que prestarán el servicio de gestión de visitas, indicando su titulación académica y experiencia profesional.
  - Identificación de las personas que prestarán el servicio de gestión de visitas, indicando su categoría profesional y procedimiento de selección.
- Estructura de la respectiva delegación territorial de la Empresa, indicando la titulación, formación y categoría profesional del personal que presta servicios en aquella.
- Estructura del servicio indicando los turnos de trabajo, horario y cuadrantes.
  - Relación de prendas que conforman el uniforme del personal de Atención al Público y Control de Sala, indicando el color, características y distintivos que la identifican.
- Protocolo de comunicación de incidencias y modelo de comunicaciones.
- Plan de Inspección de la empresa. Categoría profesional de los inspectores. Libro de inspecciones.
- Evaluación de riesgos laborales en el servicio.
- Cobertura de riesgos a terceros por actuación del personal de la empresa adjudicataria.

Este Programa deberá ser firmado por el Coordinador de la empresa adjudicataria y entregado, en el periodo arriba indicado, al Responsable del Contrato, para su conocimiento y aprobación. Éste dispondrá de un plazo de 10 días para aprobar el citado plan o formular objeciones justificadas al mismo, debiendo la Empresa proceder a reformar el Programa conforme a las citadas objeciones.

## 7.- SERVICIO DE GESTIÓN CULTURAL

### 7.1.- COMPOSICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO REALIZADO POR EL COORDINADOR

Un Coordinador supervisará el trabajo de las personas que prestarán el Servicio de gestión visitas y atención directa al público en el EMSIC. El Coordinador, designado por la empresa adjudicataria del servicio, tendrá, al menos, una titulación universitaria de grado medio o bien un título de Formación Profesional de Grado Medio como Técnico en Gestión Administrativa; en todo caso contará con experiencia en tareas administrativas y de gestión.

Durante la vigencia del presente contrato el Coordinador realizará un total de 138 horas de servicio. De ellas, 80 horas se realizarán necesariamente mediante la presencia del Coordinador en el EMSIC durante el siguiente tramo horario:

El Coordinador prestará sus servicios de manera presencial en los supuestos señalados con las letras a) y b) siguientes, o bien estando en situación de disponibilidad (letra c) para resolver incidencias:

a) Trabajo presencial en el EMSIC durante horario de apertura a visitantes

- Los jueves y viernes: entre las 11:00 y las 14:00 horas (3 horas diarias).
- Los sábados: entre las 11:00 y las 15:00 horas (4 horas diarias).

b) Trabajo presencial en el EMSIC durante la realización de actividades con motivo de determinadas celebraciones y fechas destacadas aún cuando éstas no coincidan con alguno de los días señalados en el punto anterior, p.e.:

- Día de Andalucía (28 de febrero)
- Día de la Mujer (8 de marzo)
- Otras actividades realizadas fuera del horario de visita.

c) Situación de disponibilidad (durante el horario de apertura en sábados, domingos o festivos de apertura) que le permita atender a las cuestiones planteada por el Personal de Atención Directa durante dicho horario al objeto de ayudar a la resolución de cualquier incidencia extraordinaria que pudiera surgir.



|                          |                                |   |                |
|--------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| ANTONIO MANUEL PEREZ PAZ |                                | 29/07/2024 09:12:27   | PÁGINA: 4 / 10 |
| VERIFICACIÓN             | NJyGw3OYf00E7ih608o3262u9MV2Bc | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

La Empresa proporcionará al Coordinador todos los medios técnicos que precise para desarrollar sus funciones y garantizará, en todo momento, la prestación del servicio de Coordinación en las condiciones que se contraten. Se entenderá que en los precios ofertados por la licitadora se repercuten pluses y extras de aplicación por la realización del servicio en domingos y festivos.

La Delegación Territorial se reserva el derecho de ajustar los horarios del servicio según las necesidades que se estimen oportunas. Estas modificaciones, en su caso, se comunicarán a la empresa con una antelación mínima de siete días, sin que por ello se modifique el total de horas contratadas. La empresa adjudicataria garantizará en todo momento la prestación del servicio en las condiciones que se contraten. Así mismo, la Delegación Territorial se reserva el derecho de solicitar a la Empresa adjudicataria el horario laboral del Coordinador, así como cualquier otra información detallada sobre la realización de su trabajo que pruebe la presencia de éste en el Enclave para supervisar la gestión de las visitas.

#### 7.2.- FUNCIONES DEL COORDINADOR

El Coordinador desarrollará las siguientes funciones:

- Actuar como interlocutor autorizado de la Empresa ante la Delegación Territorial.
- Ostentar la jefatura del personal que preste el servicio de gestión de visitas y supervisar el correcto desempeño de sus funciones por parte de dicho personal.
- Supervisar el cumplimiento de la normativa referente a prevención de riesgos laborales por parte del personal de la Empresa que preste sus servicios en el EMSIC.
- Supervisar el estado general del EMSIC e informar sobre posibles incidencias.
- Informar a la Delegación Territorial en los diez primeros días de cada mes (o de manera inmediata si surgiera cualquier incidente o emergencia que así lo requiriese) sobre las incidencias acaecidas en el EMSIC durante el mes anterior. Así mismo, informar de manera inmediata, siempre que la Delegación Territorial así lo requiriese, sobre cualquier aspecto relativo a la prestación del servicio o a la situación material del EMSIC.
- Realizar y controlar un Inventario de material fungible e informar periódicamente a la Delegación Territorial sobre la necesidad de efectuar compras de dicho material, responsabilizándose personalmente de su correcto uso.
- Elaborar estadísticas, a partir de los datos recogidos por el Personal de Atención al Público y Control de Sala, e introducir los datos recogidos en la correspondiente aplicación informática de la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico.
  - Asistir como personal de apoyo y supervisión a las actividades culturales autorizadas en el EMSIC, transmitiendo las instrucciones precisas a los organizadores e informando posteriormente sobre su desarrollo.
- Proponer, diseñar y ejecutar actuaciones específicas de difusión del EMSIC, dentro de su programación cultural anual. Entre ellas destacan las actividades de difusión para el público en general mediante visitas temáticas o, más singularmente, actividades concretas orientadas al público infantil.
- Apoyo y asesoramiento técnico en actuaciones de conservación y rehabilitación.

#### 7.3.- COMPOSICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO REALIZADO POR EL PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, GESTIÓN DE VISITAS Y CONTROL DE SALAS

La atención directa a los visitantes del Enclave será realizada por dos personas designadas por la Empresa adjudicataria que realiza el Servicio de gestión visitas y atención directa al público en el Enclave Monumental de San Isidoro del Campo. Dicho personal deberá controlar el acceso a las salas del Enclave. Para ello, recibirá, atenderá e informará al público visitante y supervisará su comportamiento en las instalaciones, llamando su



|                          |                                |   |                |
|--------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| ANTONIO MANUEL PEREZ PAZ |                                | 29/07/2024 09:12:27   | PÁGINA: 5 / 10 |
| VERIFICACIÓN             | NjyGw3OYf00E7ih608o3262u9MV2Bc | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

atención, si fuere necesario, y evitando que los usuarios causen deterioros a los bienes contenidos en el EMSIC o molesten a otros visitantes.

El servicio de gestión de visitas y control de salas será desarrollado por Personal de atención directa, Grupo IV, según la clasificación laboral establecida por el Convenio Colectivo del Sector Ocio Educativo y Animación Sociocultural (BOE núm. 168, de 15 de julio). Este personal contará con la titulación académica requerida por la legislación vigente y/o experiencia acreditada en las tareas propias de azafatas, y/o de información, atención y soporte al público.

Durante el periodo de ejecución del contrato el Personal de atención directa realizará 1.082 horas, de acuerdo con la siguiente distribución personal y horaria:

Horario de verano: Desde el 16 de junio hasta el 15 de septiembre.

a) De martes a domingo: dos personas desde las 10:00 a las 15:00 horas (10 horas diarias).

Horario de invierno: Desde el 1 de enero al 15 de junio y desde el 16 de septiembre al 31 de diciembre.

a) De martes a jueves: dos personas desde las 10:00 a las 15:00 horas (10 horas diarias).

b) Viernes y sábados: dos personas desde las 10:00 a las 19:00 horas (18 horas diarias).

c) Domingos y festivos de apertura: dos personas desde las 10:00 a las 15:00 horas (10 horas diarias).

Los trabajadores integrantes del Personal de atención directa se turnarán en el desempeño de su actividad, de modo que, alternativamente, ocupen el puesto de control e información o bien deambulen por los espacios visitables del EMSIC, acompañando a los visitantes y supervisando su comportamiento.

#### 7.4.- CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DEL PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Entre las funciones del Personal de Atención Directa está la de dinamizar el desarrollo de los programas pedagógicos, socio educativos y/o tiempo libre, establecidos por la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico para el EMSIC, de acuerdo con la legislación vigente.

En cuanto a la gestión específica del servicio ha de quedar perfectamente establecido que los eventuales relevos entre los diversos turnos de trabajo del Personal de atención directa se realizarán sin que se produzcan vacíos en los diversos cometidos, de modo que permitan una adecuada comunicación, entre personal entrante y saliente, de las incidencias producidas durante la jornada.

La Delegación Territorial se reserva el derecho de modificar los horarios de servicio así como el número de puestos a cubrir, según las necesidades que se estimen oportunas. Estas modificaciones, en su caso, se comunicarán a la empresa con una antelación mínima de siete días. La empresa adjudicataria garantizará, en todo momento, la prestación del servicio en las condiciones que se contraten. A tal efecto se establecerán las medidas organizativas oportunas.

Se entenderá que en los precios ofertados se repercuten pluses y extras de aplicación por la realización del servicio en días festivos.

#### 7.5.- FUNCIONES DEL PERSONAL DE ATENCIÓN DIRECTA AL PÚBLICO

El Personal de Atención al público y control de sala desempeñará las siguientes funciones:

- Recepcionar a los visitantes según el procedimiento establecido por la Empresa para controlar el acceso al EMSIC.
- Ofrecer a los visitantes una información básica sobre el EMSIC y los valores histórico-patrimoniales que alberga, así como sobre las actividades que se desarrollan en el edificio.
- Impedir el acceso a zonas reservadas o cerradas del interior de edificio.
- Controlar el comportamiento de los visitantes, llamando su atención en caso necesario y evitando que causen deterioros a los bienes contenidos en el mismo o molestias a otros visitantes.



|                          |                                |   |                |
|--------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| ANTONIO MANUEL PEREZ PAZ |                                | 29/07/2024 09:12:27   | PÁGINA: 6 / 10 |
| VERIFICACIÓN             | NjyGw3OYf00E7ih608o3262u9MV2Bc | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

- Atender de manera inmediata cualquier incidencia surgida durante las visitas al EMSIC, así como cualquier situación anómala detectada que pudiera afectar a la seguridad de personas y bienes que se encuentren en el EMSIC o al buen orden de la prestación del servicio público. En este sentido deberá poner la incidencia en conocimiento inmediato del Coordinador y, si fuera preciso, avisar al personal de la empresa que presta el Servicio de Vigilancia y Seguridad, así como a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Registrar a diario la información relativa a las visitas realizadas al EMSIC, empleando los instrumentos y cuadros de control facilitados al efecto por la Delegación Territorial.
- Inspeccionar diariamente todo el edificio tras finalizar las visitas, asegurándose del cierre de puertas y ventanas y de la desconexión de instalaciones eléctricas.
- Atender las comunicaciones telefónicas dirigidas al EMSIC y reservar las solicitudes de visitas de grupos.
- Informar a cualquier persona (de manera presencial o por vía telefónica) sobre el procedimiento a seguir cuando se pretenda realizar alguna actividad cultural en el EMSIC, remitiéndole al Coordinador para concretar todos los aspectos de su solicitud.

El Personal de atención directa no se encuentra habilitado como vigilante de seguridad y, por tanto, en ningún caso podrá ejercer alguna de las funciones exclusivas que se encuentran reservadas al personal de seguridad privada, ni portar ni usar armas, ni medios de defensa, ni utilizar distintivos, uniformes o medios que puedan confundirse con los previstos para los vigilantes.

#### 7.6.- CONSECUENCIAS DE EVENTUALES INCUMPLIMIENTOS

Ante cualquier indicio de actuaciones incorrectas o indebidas por parte del Empresa, el Responsable del Contrato podrá exigir a la Empresa su intervención inmediata, instándola a que se cumplan las prescripciones de este Pliego en materia de sustitución contenidas en el punto 8.2.2.

### 8.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

La Empresa prestará el Servicio de Gestión de Visitas de manera que cumpla con los preceptos que se describen en los puntos siguientes.

#### 8.1.- IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio de Gestión de Visitas quedará implantado el día 12 de agosto de 2024, con el personal de la Empresa que vestirá el uniforme y los distintivos correspondientes a su categoría profesional. Tales elementos de vestuario no podrán confundirse con los previstos para los vigilantes de seguridad. En esa misma fecha asumirá sus funciones el Coordinador de la Empresa con la Delegación Territorial.

#### 8.2.- ELECCIÓN Y SUSTITUCIÓN DEL PERSONAL DE ATENCIÓN DIRECTA

1. Elección: El órgano de contratación determinará el proceso de selección que deba seguirse para elegir al personal que prestará el Servicio de Atención Directa. A tal efecto, la Empresa aportará, con carácter previo a la ejecución del contrato, el *curriculum vitae* de un número de personas superior al duplo de la cantidad necesaria para prestar el servicio atendiendo los turnos que debieran establecerse. Los *curricula* vendrán acompañados de la documentación que certifique el nivel académico y la formación adquirida por cada uno. El responsable del contrato podrá demandar entrevistas con representantes de la Empresa para aclarar cualquier duda que se plantee con la documentación acreditativa del perfil profesional del personal de la Empresa.

2. Sustitución: La Empresa deberá solicitar a la Administración, mediante escrito debidamente motivado, toda sustitución provisional, con duración inferior a un mes, de cualquier miembro del personal de Atención Directa. Para causar efecto se requerirá la conformidad de la Delegación Territorial, manifestada por la persona responsable del contrato. La empresa deberá aportar, con carácter previo a la sustitución, la documentación justificativa de la titulación o experiencia profesional del sustituto.



|                          |                                |   |                |
|--------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| ANTONIO MANUEL PEREZ PAZ |                                | 29/07/2024 09:12:27   | PÁGINA: 7 / 10 |
| VERIFICACIÓN             | NjyGw3OYf00E7ih608o3262u9MV2Bc | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

Las sustituciones definitivas o provisionales del personal seleccionado, cuya duración se prevea superior a un mes, se llevarán a cabo conforme al procedimiento establecido en el apartado 8.2.1.

La Administración podrá exigir a la adjudicataria, mediante propuesta debidamente razonada, la sustitución de cualquier miembro del Personal de atención directa cuando éste no desarrolle adecuadamente las funciones que tenga encomendadas o cuando existan otras causas que lo justifiquen. La vacante que se produzca se cubrirá siguiendo el procedimiento establecido en el apartado 8.2.1.

#### 8.3.- INSPECCIONES

La Empresa llevará a cabo la inspección del servicio que prestan su personal en el EMSIC. Para ello, designará a los inspectores que considere cuya identidad será facilitada al Responsable del Contrato. Se realizarán, al menos, dos inspecciones mensuales que afectarán a todo el personal. De todo ello quedará constancia en el Libro de Inspecciones que facilite la Empresa junto con cualquier circunstancia o incidencia que haya observado en la inspección realizada. El resultado de las inspecciones será comunicada al Responsable del Contrato para su estudio y evaluación.

El Libro de Inspecciones permanecerá en un lugar apropiado del EMSIC debidamente custodiado y a disposición del Responsable del Contrato.

La empresa adjudicataria será la responsable de la correcta utilización del mobiliario y equipamiento existente en el EMSIC.

#### 8.4.- FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

La Empresa garantizará que los empleados adscritos a la ejecución del Contrato tengan la formación y capacidades necesarias para hacerse cargo de estas funciones en óptimas condiciones físicas y psíquicas.

En el caso de incorporarse nuevos recursos técnicos que exigieran para su adecuado manejo un adiestramiento específico del personal, se establecerá entre la Empresa y la Delegación Territorial un Plan de Formación que abarque a aquellos trabajadores que deban utilizar los nuevos recursos técnicos.

La sustitución temporal o definitiva de los trabajadores destinados en un determinado servicio, cualquiera que sea la causa que la motive, implicará la existencia de un periodo formativo del trabajador que se incorpore a dicho puesto, previo a la incorporación. Estas incorporaciones deberán contar con el visto bueno de la Delegación Territorial, expresado por el Responsable del Contrato.

La duración del referido periodo será convenida por la Delegación Territorial y la Empresa, dependiendo de las características propias del servicio, siempre por un plazo mínimo que abarque un turno laboral en el propio puesto de trabajo. Este adiestramiento se realizará acompañado por aquel o aquellos trabajadores que cuenten con la suficiente experiencia en dicho puesto.

#### 8.5.- UNIFORMIDAD Y EQUIPO NECESARIO PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DIRECTA AL PÚBLICO

El Personal de atención directa desempeñará sus funciones vistiendo el uniforme y/o los distintivos de su puesto, sin perjuicio de que puedan añadirse otro distintivo referido al EMSIC.

La Empresa aportará, al inicio de la prestación del servicio, la relación de prendas que conforman el uniforme, indicando el color, características y distintivos que lo identifican. La Empresa proporcionará al personal de Atención Directa, además de la uniformidad arriba indicada, el siguiente equipo de trabajo:

- Elementos de transmisión necesarios para un correcto enlace entre los componentes del servicio, con objeto de garantizar en todo momento la localización de éstos, bien para el caso de evacuación, emergencia o situaciones de normalidad, bien para su comunicación con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.
- Botiquín de primeros auxilios.



|                          |                                |   |                |
|--------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| ANTONIO MANUEL PEREZ PAZ |                                | 29/07/2024 09:12:27   | PÁGINA: 8 / 10 |
| VERIFICACIÓN             | NjyGw3OYf00E7ih608o3262u9MV2Bc | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |



• Y cualquier otro elemento que la Empresa considere conveniente para la adecuada prestación del servicio.

#### 9. CONTENIDO DE LAS OFERTAS PRESENTADAS

Las ofertas que se presenten deberán contener, al menos, la siguiente documentación:

- Proposición económica.
- Propuesta de metodología general de trabajo.
- Propuesta de actuaciones de dinamización cultural indicadas en el apartado 10.c del presente Pliego.
- Justificación documental de la experiencia del licitador en la realización de trabajos de gestión del patrimonio cultural similares a la que constituye el objeto de este contrato.

#### 10. VALORACIÓN DE LA OFERTA

La valoración de las distintas ofertas se llevara a cabo según los siguientes criterios:

- a) Proposición económica Puntuación: 0 – 5  
Se dará la máxima puntuación a la oferta económica más baja. Las restantes ofertas se puntuarán conforme a la siguiente fórmula:

$$OMB * Max / Of = X$$

Siendo

OMB = Oferta Más Baja de todas las presentadas (en euros)

Max = Puntuación máxima que puede recibir la proposición económica (5 pts.)

OF = Oferta económica de la empresa que se valora (en euros)

X = Puntuación que corresponde a la oferta que se valora.

- b) Metodología general de trabajo Puntuación: 0 – 1  
Se valorará el conjunto de procedimientos y protocolos de actuación previstos por el licitador para atender a toda una serie de cuestiones cotidianas (control de acceso, información, supervisión y control del comportamiento de los visitantes, etc) de cuya adecuada respuesta depende la correcta prestación del servicio que se licita.

- c) Propuesta y desarrollo de actuaciones puntuales de dinamización cultural  
Puntuación: 0 – 3

El licitador presentará una propuesta de actividad dirigida a público adulto que se realizaría, en dos pases, el día 21 de septiembre de 2024, como parte de la celebración del 70 aniversario de la Convención Cultural Europea y de la organización de las Jornadas Europeas de Patrimonio, cuyo tema propuesto se titula *Rutas culturales, redes y punto de encuentro en el EMSIC*. Con ello se pretende mostrar el valor del patrimonio cultural - material e inmaterial - del Monasterio para promover la interacción sociocultural entre personal y comunidades.

El licitador también presentará una propuesta de actividad dirigida a público adulto que se realizaría, en dos pases, el día 13 de octubre de 2024, como celebración del día de la Fiesta Nacional de España (12 de octubre).

Ambas actividades se realizarán con cargo al licitador y sin coste adicional para la Administración, debiendo aportar el licitador una valoración económica de su coste previsto total y desglosado por cada pase. Asimismo, el licitador deberá hacer todo lo posible por publicitar ambas actividades mediante redes sociales y cualquier otra vía que considere adecuada.

Se dará la máxima puntuación a aquella oferta que se considere más idónea para conseguir los objetivos de promoción y difusión del Enclave Monumental de San Isidoro del Campo, poniéndolo en relación con



|                          |                                |   |                |
|--------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| ANTONIO MANUEL PEREZ PAZ |                                | 29/07/2024 09:12:27   | PÁGINA: 9 / 10 |
| VERIFICACIÓN             | NJyGw3OYf00E7ih608o3262u9MV2Bc | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

la historia y los valores patrimoniales del monasterio. Las restantes ofertas se puntuarán de manera proporcional a su idoneidad.

Por último indicar que la Delegación Territorial podría modificar las dos fechas propuestas para las actividades arriba indicadas, siempre que se le anuncie al adjudicatario con, al menos, siete días de antelación.

d) Experiencia del licitador (en su condición de adjudicatario de contratos anteriores) en trabajos de gestión del patrimonio cultural similares

Puntuación: 0 – 1

Se otorgará a cada licitador 0,2 puntos (hasta un máximo de 1) por cada contrato similar realizado en instituciones culturales durante los cinco años previos a la presentación de su propuesta.

**11.- SUPERVISIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO**

El Responsable del Contrato creará el procedimiento para la supervisión, control y seguimiento al Servicio de gestión visitas y atención directa al público en el Enclave Monumental de San Isidoro del Campo objeto de contratación, para conocer en cualquier momento si éste es adecuado a las necesidades del EMSIC, si las funciones que realiza el Coordinador o el Personal de atención directa son las apropiadas y si los medios técnicos que se utilizan resultan eficaces para alcanzar la finalidad prevista. Del mismo modo, se comprobará también que la Empresa cumple con los requisitos exigidos en los Pliegos para que su personal desempeñe con eficacia las actividades que constituyen el servicio contratado.

En Sevilla, en la fecha indicada en la firma electrónica.

EL JEFE DE SERVICIO DE INSTITUCIONES Y PROGRAMAS CULTURALES  
Fdo.: Antonio Pérez Paz



|                          |                                |   |                 |
|--------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ANTONIO MANUEL PEREZ PAZ |                                | 29/07/2024 09:12:27   | PÁGINA: 10 / 10 |
| VERIFICACIÓN             | NJyGw3OYf00E7ih608o3262u9MV2Bc | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |