

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL  
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO EN EL MUSEO  
FRANCISCO SOBRINO**

**1ª.- OBJETO**

El presente Pliego tiene por objeto establecer las condiciones técnicas particulares que han de regir la prestación del servicio en materia de información y atención al público en el Museo Francisco Sobrino, Cuesta del Matadero número 5 de Guadalajara, por parte de la empresa adjudicataria resultante del procedimiento de licitación.

El servicio requerido es básico para garantizar el acceso a las instalaciones y facilitar la comunicación de información a todas las personas que visiten el Museo, su exposición permanente y temporales, bien individualmente o en grupo, y como mediación entre el público y los responsables directos de la gestión de este centro cultural, en atención a los horarios de apertura al público que se detallan:

**Calendario:**

Abierto todos los días excepto los lunes, y las siguientes jornadas festivas: 1 y 6 de enero; 1 de mayo; 24, 25 y 31 de diciembre.

**Horario:**

Martes, sábados y domingos de 9,30 a 13,30 horas.  
Miércoles, jueves, viernes y sábados de 16,30 a 20,30 horas.  
Festivos\* de 9,30 a 13,30 horas.

\*Festivos, revisables, según el Calendario Laboral aprobado para el ejercicio:  
Jueves y Viernes Santo, Lunes de Pascua, Corpus Christi, Día de la Asunción, Día de la Patrona y festivo local, Fiesta Nacional, Constitución Española, e Inmaculada.

El adjudicatario, quedará obligado a prestar el servicio con personal acreditado con el título de Bachiller Superior, Turismo, Historia del Arte o Mediación Cultural y con experiencia en instalaciones públicas. También, quedará sujeto a las directrices establecidas desde el Patronato a través de los representantes que se determinen.

**2ª.- CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO**

El presente concurso se dirige a todas las entidades y empresas de servicios que puedan estar interesadas en la gestión y explotación del mencionado contrato de información y atención al público de las dependencias del Museo Francisco Sobrino.

## **2.1.- Descripción del servicio a prestar: Personal, composición y horario**

El contratista deberá garantizar en todo momento que destina el personal necesario para prestar los servicios contratados, atendiendo a las necesidades y características propias de los mismos.

El personal encargado de la prestación de este contrato deberá disponer de la calificación y cualificación que requiere el desempeño de las funciones propias para la prestación de este tipo de servicios.

La actividad o finalidad de la empresa contratista habrá de ajustarse a lo establecido en la legislación correspondiente, y en vigor.

Para realizar el servicio objeto de esta contratación, es necesario emplear aproximadamente unas mil quinientas (1.500) horas de información y atención al público el período de doce (12) meses.

El precio del presente contrato, después de realizar las consultas oportunas a empresas capacitadas, se establece en catorce euros (14,00 €) más dos euros con noventa y cuatro céntimos (2,94 €) en concepto de IVA, por unidad de hora de prestación de servicio.

El servicio de información y atención al público en el mostrador y dependencias se realizará según el siguiente horario:

**Martes, sábados y domingos de 9,30 a 13,30 horas.**

**Miércoles, jueves, viernes y sábados de 16,30 a 20,30 horas.**

**Festivos de 9,30 a 13,30 horas.**

No obstante, este calendario y horario podrán ser modificados por el Patronato Municipal de Cultura durante el período contractual, comprometiéndose a comunicar el nuevo a la empresa adjudicataria con un mes de antelación a su entrada en vigor.

Incluso, el Patronato podrá reducir el número de horas previstas, y, si fuera el caso, reinstaurar el horario que rigió el Museo durante su primer año de existencia, según aquí de detalla:

**Martes y sábados de 9,30 a 13,30 horas.**

**Lunes, miércoles, jueves y viernes de 16,30 a 20,30 horas.**

**Festivos de 9,30 a 13,30 horas.**

### **Actividades Extraordinarias**

Además de estas jornadas ordinarias, el servicio podrá ampliarse en función de las necesidades y atendiendo a la programación de actividades que elabore y organice el Patronato en este Museo, estableciéndose el horario según las características de la programación. En ningún caso, estos servicios extraordinarios superarán las cincuenta (50) horas anuales.

Para estas actividades se mantendrá el precio ya establecido de catorce euros (14,00 €) más dos euros con noventa y cuatro céntimos (2,94 €) en concepto de IVA, por unidad de hora de información y atención al público.



## **2.2. Dirección e inspección del servicio.**

El servicio será dirigido por la persona que a tal efecto designe la empresa adjudicataria, sin perjuicio de las facultades de dirección, control y supervisión que serán ejercidas por la persona designada a tal efecto por el Patronato Municipal del Cultura, en calidad de Director de Trabajo.

Como resultado de la inspección o como consecuencia de cualquier dejación de las obligaciones expresadas en cualquiera de los documentos contractuales, se podrá levantar, si el Patronato así lo estima necesario, un acta de no conformidad en el momento de la inspección en la que se harán constar las deficiencias del servicio.

El adjudicatario vendrá obligado de forma inmediata a la corrección de las irregularidades o alteraciones observadas.

Tres actas de no conformidad podrán ser causa de rescisión del contrato, con pérdida de fianza. El Patronato tendrá potestad para rescindir o no el contrato tras la tercera acta de no conformidad. Si aquél decide no rescindir, será necesaria una más para la correspondiente rescisión del contrato con pérdida de fianza.

## **2.3.- Elección y sustitución de informadores, y organización.**

**1. Elección:** el Órgano de contratación determinará el proceso de selección que deba seguirse para elegir a al personal que prestará el servicio. A tal efecto, la empresa adjudicataria aportará, con carácter previo a la ejecución del contrato, el currículum vitae de tres informadores, junto con la documentación que certifique el nivel académico y la formación adquirida por cada uno.

**2. Sustitución:** Todos los cambios y sustituciones correrán por cuenta de la empresa adjudicataria que garantizará en todo momento el servicio en las condiciones contratadas.

La sustitución, ya sea provisional o definitiva, que proponga la empresa adjudicataria de cualquier informador seleccionado, deberá ser comunicada al Patronato y estará debidamente motivada. Para causar efecto se requerirá la conformidad del Director. Las sustituciones provisionales sólo serán autorizadas hasta que cese la causa que motivó la sustitución.

El Patronato podrá exigir a la empresa adjudicataria, mediante propuesta debidamente razonada, la sustitución de cualquier informador. La vacante que se produzca se cubrirá siguiendo el procedimiento que corresponda.

La empresa adjudicataria garantizará la prestación del servicio por el personal de información expresamente elegido en las condiciones contratadas. Igualmente, deberá garantizar la sustitución del mismo, por las personas suplentes previamente nombradas en el mismo proceso de selección.

**3. Organización:** El servicio de información se prestará ininterrumpidamente, en los turnos establecidos para éste, no pudiendo ningún informado, bajo ningún concepto, abandonar el lugar de trabajo sin una sustitución previa.

En el ejercicio de sus funciones, el informador deberá portar en todo momento y en lugar visible su tarjeta de identificación personal.

#### **2.4.- Comunicación de incidencias.**

La empresa adjudicataria procurará, entre los informadores la redacción de un parte diario de incidencias en el que se incluirá como mínimo la fecha, turno, nombre del trabajador, firma de éste y en su caso las incidencias que hayan tenido lugar expresadas de la forma más detallada.

Cuando se produzcan incidencias que alteren el normal funcionamiento del Museo, la empresa entregará una copia del parte relleno por el informador al Director.

Independientemente de lo anterior, todos los partes diarios que se generen estarán a disposición del Patronato y serán entregados aquellos que se les demanden en el momento en que lo soliciten.

En el ejercicio de sus funciones, y ante cualquier situación de alarma y de necesidad, el informador se pondrá en contacto con el vigilante de seguridad del Museo y seguirá las instrucciones que le indique.

#### **2.5.- Coordinación y seguimiento.**

**Coordinación:** La empresa adjudicataria será la encargada de coordinar la ejecución de las funciones encomendadas a los informadores para alcanzar la máxima eficacia en la prestación del servicio, y será también la responsable de la correcta utilización que éstos hagan del equipamiento existente en el mostrador de atención al público.

El Director, o persona designada al efecto, conocerá todo lo relacionado con el desarrollo y ejecución del servicio objeto de esta contratación y comprobará que se presta conforme a lo establecido en el presente Pliego.

**Seguimiento:** La empresa adjudicataria, a los efectos de garantizar que la prestación del servicio se realice conforme a las condiciones contratadas, efectuará cuantas inspecciones sean necesarias para comprobar que el informador desempeña sus funciones adecuadamente.

Cualquier circunstancia que se detecte en las inspecciones realizadas y que alteren el normal funcionamiento del servicio, deberá ser comunicada de forma inmediata al Patronato.

### **3ª.- DURACIÓN Y PRECIO DEL CONTRATO**

#### **3.1.- Duración del contrato:**

El período de ejecución del contrato será de doce (12) meses, dando comienzo el día siguiente a la suscripción del correspondiente contrato administrativo.

Este contrato será susceptible de ser prorrogado por otra anualidad más, si la parte contratante así lo estimara oportuno y siempre bajo las mismas prescripciones que quedan estipuladas en este pliego de condiciones técnicas.

#### **3.2.- Precio del contrato:**

El valor estimado referente a la duración del objeto de contrato, incluyéndose todas sus posibles prórrogas, asciende a la cantidad de CUARENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS euros (43.400,00 €), más NUEVE MIL CIENTO CATORCE euros (9.114,00 €), en concepto de IVA al 21%, siendo el total del valor estimado del contrato, incluido el Impuesto del Valor Añadido, de CINCUENTA Y DOS MIL QUINIENTOS CATORCE euros (52.514,00 €).

El presupuesto de licitación del contrato asciende a la cantidad de VEINTIÚN MIL SETECIENTOS euros (21.700,00 €), más CUATRO MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y SIETE euros (4.557,00 €), en concepto de IVA al 21%, siendo el total del presupuesto de licitación del contrato de VEINTISÉIS MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y SIETE euros (26.257,00 €).

#### **4ª.- CARACTERÍSTICAS DE LOS INFORMADORES**

##### **4.1.- Funciones:**

El personal encargado de la prestación del contrato de Información y atención al público desempeñará las siguientes funciones:

- Acogida y recepción al visitante en el mostrador de atención al público.
- Requerir al visitante los datos precisos para las estadísticas que ha de realizar.
- Facilitar el billete de entrada, cobrar el importe del mismo si éste estuviera fijado, y hacer entrega de los folletos que estén disponibles.
- Informar sobre la vida y obra de Francisco Sobrino, el contenido de la colección permanente y de la exposición temporal programada.
- Asesorar en la planificación de la visita, indicando los espacios abiertos al público y la forma de participar en las instalaciones experimentales.
- Procurar otros datos sobre la programación de actos culturales en el Museo, y, si se le requiriese, sobre los recursos turísticos de la ciudad.
- Atención telefónica.
- Elaborar informes y estadísticas según las instrucciones y parámetros que se le indiquen.
- Atención a la venta y al cobro de productos que estén a disposición del público.
- Confeccionar hojas y arqueos de caja diaria, custodiar los fondos recaudados y hacer entrega de los mismos al responsable del Patronato que se le indique.
- Desempeñar aquellas tareas que faciliten el desarrollo de las actividades programadas en las instalaciones del Museo, así como cualquier evento protocolario que se realice en las mismas.
- Responsabilizarse del material y equipos que tenga a su disposición en el mostrador de acogida.
- Encender y desconectar todos los sistemas de alumbrado e iluminación del interior y exterior de la instalación, así como de los equipos audiovisuales que estén disponibles para información y disfrute del público.
- Colaborar con el vigilante de seguridad en las materias que éste le indique.

##### **4.2.- Uniformidad y equipamiento:**

El ejercicio de las funciones que se citan en los apartados anteriores, serán desempeñadas por los trabajadores dependientes de la empresa adjudicataria, vistiendo convenientemente con camisa blanca, chaqueta y pantalón oscuro.

Las empresas deberán presentar en su oferta la relación de prendas que conforman el uniforme, color y características de los mismos, pudiendo aportar folletos donde aparezcan fotografías que lo documenten.

##### **4.3.- Formación y capacitación:**

La empresa adjudicataria garantizará que los informadores adscritos al servicio objeto del contrato a que se refiere el presente Pliego de Condiciones Técnicas tengan la formación y capacidades necesarias para hacerse cargo de estas funciones.

En el caso de incorporar nuevos recursos técnicos que exijan un adiestramiento específico para su adecuado manejo, se establecerá entre ambas partes un Plan de Formación.

La sustitución temporal o definitiva de los informadores, cualquiera que sea la causa que la motive, implicará la existencia de un periodo formativo del trabajador que se incorpore a dicho puesto avalada por el Patronato.

#### **5ª.- SOLVENCIA TÉCNICA**

La solvencia técnica de los empresarios se acreditará, de conformidad con lo establecido en el artículo 78.1 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, mediante los siguientes documentos:

a) Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos cinco años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente. La suma de todas las experiencias que se acrediten deberá suponer una facturación superior a 26.257,00 euros anuales.

b) Las titulaciones académicas y profesionales del empresario y del personal directivo de la empresa y, en particular, del personal responsable de la ejecución del contrato.

#### **6ª.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

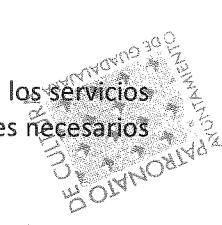
Serán de cuenta y riesgo del adjudicatario todos los medios y elementos auxiliares que sean necesarios para la debida ejecución del presente contrato.

El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

El personal puesto a disposición por el contratista que ejecute las actividades objeto del presente contrato no mantendrá ningún tipo de relación jurídica o laboral con el Patronato Municipal de Cultura.

El adjudicatario deberá someterse a cuantas instrucciones se les den por parte de los servicios técnicos del Patronato Municipal de Cultura, que a tal efecto, recabará los informes necesarios de técnicos y demás personal con competencia en la materia.

El contratista deberá cumplir, bajo su exclusiva responsabilidad, las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo, debiendo tener a su cargo el personal necesario para la realización del objeto del contrato, sin que el Patronato Municipal de Cultura tenga responsabilidad alguna en caso de incumplimiento de las obligaciones del adjudicatario en esta materia.



La empresa adjudicataria estará obligada a mantener actualizada la documentación exigida, siempre que se produzca alguna modificación de las circunstancias contempladas al inicio. La Administración podrá exigir en cualquier momento, la referida actualización.

Queda prohibida la contratación del equipo técnico a través de empresas de trabajo temporal. En cumplimiento de la legislación laboral vigente el adjudicatario deberá contar con un seguro de riesgos profesionales que cubra a todos los trabajadores adscritos al servicio, y daños personales o materiales causados a terceros por un importe mínimo de 200.000,00 euros por siniestro. Las pólizas suscritas se deberán poner en conocimiento del Patronato que, en todo momento, podrá exigir los justificantes del pago regular de las primas. En el caso de que en las pólizas se prevean franquicias o riesgos excluidos, los gastos o indemnizaciones correspondientes a los mismos serán abonados directamente por el contratista.

### **8ª.- RECEPCIÓN Y GARANTÍA**

En virtud de lo establecido en el artículo 222.3 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, en los contratos se fijará un plazo de garantía a contar de la fecha de recepción o conformidad, transcurrido el cual sin objeciones por parte de la Administración, salvo los supuestos en que se establezca otro plazo en esta Ley o en otras normas, quedará extinguida la responsabilidad del contratista. Para el presente contrato el plazo de garantía coincidirá con el comienzo de la ejecución del mismo, finalizando seis meses después de la referida ejecución, sin perjuicio del acta de supervisión de los servicios realizados por el adjudicatario para la prestación de conformidad de los mismos por el Patronato Municipal de Cultura.

### **9ª.- CLÁUSULA DE RESERVA Y SIGILO**

La información, datos o especificaciones facilitadas por el Patronato Municipal de Cultura a la empresa adjudicataria y personal a su servicio, así como a los que hayan accedido en ejecución del contrato, deberán ser considerados por éstos como confidenciales, no pudiendo ser objeto, total o parcial, de publicaciones, copia, utilización, cesión o préstamo a terceros.

La empresa adjudicataria y personal a su servicio adquieren la obligación de custodiar fiel y cuidadosamente la información, documentación o datos de los que se les haga entrega para la realización de los trabajos objeto del servicio y, con ello, el compromiso de que los mismos no lleguen bajo ningún concepto a poder de personas distintas de las que se indiquen por el Patronato Municipal de Cultura.

El incumplimiento de lo dispuesto en los apartados anteriores de esta cláusula por el contratista y/o personal a su servicio, sin perjuicio de las responsabilidades criminales que pudieran ser exigibles de acuerdo con lo establecido en el artículo 199 del Código Penal y demás efectos derivados de la exigencia de responsabilidad contractual, dará lugar a la imposición de penalidades.

En todo caso, el contratista será responsable de los daños y perjuicios que del incumplimiento de las obligaciones enumeradas pudieran derivarse para el Patronato Municipal de Cultura, o para terceras personas.

## 10ª.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.

Para resolver el procedimiento de contratación se establecen los siguientes criterios:

### 10ª. 1.- Criterios valorables mediante fórmula matemática:

#### 1.A).- Precio más bajo ofertado, hasta 70 puntos, de acuerdo con el siguiente baremo:

Se otorgará la máxima puntuación a la oferta más económica. Cero puntos a la oferta que se ajuste al precio de licitación. El resto de las ofertas se valorarán de forma proporcional según la siguiente fórmula:

$$(TL-OX / TL-OM) \times PM = PX$$

TL: Tipo de Licitación

OM: Oferta más Baja.

OX: Oferta del Licitador.

PM: Puntuación Máxima.

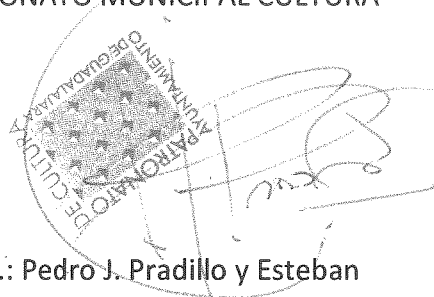
PX: Puntuación del Licitador

#### 1.b).- Aumento gratuito de las horas anuales para actividades extraordinarias exigidas por el presente Pliego. Hasta 30 puntos.

Se otorgará 1 punto por cada hora para actividades extraordinarias ofertada gratuitamente por encima de las 50 exigidas por el presente Pliego con un máximo de 30 puntos.

Guadalajara, 8 de noviembre de 2016

EL TÉCNICO DE PATRIMONIO DEL  
PATRONATO MUNICIPAL CULTURA



The image shows a circular official stamp of the Patronato Municipal Cultura of Guadalajara, Jalisco. The stamp contains the text 'PATRONATO MUNICIPAL CULTURA' and 'GUADALAJARA, JALISCO'. A handwritten signature is written over the stamp.

Fdo.: Pedro J. Pradillo y Esteban