

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ACOMODACIÓN Y
TAQUILLA DEL TEATRO CUYÁS Y LA SALA INSULAR DE TEATRO
MEDIANTE ADJUDICACIÓN A TRAVÉS DE PROCEDIMIENTO ABIERTO**

PRIMERO.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este Pliego es definir las características técnicas necesarias para la contratación del servicio de acomodación y taquilla del Teatro Cuyás y la Sala Insular de Teatro, sita en la c/ Viera y Clavijo s/n y en la Avda. Primero de Mayo s/n, respectivamente. Estos espacios escénicos y sus instalaciones anexas dependen de la sección de Artes Escénicas de la Fundación Orquesta Filarmónica de Gran Canaria, en adelante LA FUNDACIÓN. Estando en proceso de constitución La Fundación Canaria de las Artes Escénicas y de la Música será esta quién, una vez constituida, siga con los derechos y obligaciones de la presente licitación.

Este servicio se ampliará a la asistencia y colaboración en aquellos otros eventos de carácter social, cultural, de formación, empresarial, científicos o de cualquier otra naturaleza que se realicen en los citados espacios.

SEGUNDO.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

El servicio afectará a cualquier espectáculo o evento que se lleve a cabo en las instalaciones del Teatro Cuyás y la Sala Insular de Teatro. La cobertura de los servicios planteados en la siguiente propuesta deberá cubrir la asistencia del personal en todas las representaciones y eventos del Teatro Cuyas y la Sala Insular de Teatro y de acuerdo con sus necesidades horarias, inclusive días festivos.

TERCERO.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

En el ejercicio de su puesto de trabajo y sin agotar la definición de sus funciones, la misión del personal encargado de acomodación, taquilla y gestión de eventos será:

ACOMODACIÓN (acomodador@s) Y GESTIÓN DE EVENTOS (azafa@s)

- Ubicarse en el puesto de trabajo asignado, revisar la sala y advertir al Coordinador/a de Sala, o persona que le sustituya, ante posibles defectos de limpieza o mantenimiento de la sala que puedan constituir impedimento para abrir las puertas al público.
- Llevar a cabo las tareas propias de cada ubicación que están contempladas de manera detallada en el plan de trabajo específico de cada sala.
- Acompañar y acomodar al público en su asiento correspondiente, así como ofrecerle atención e información a la entrada al recinto.
- Recoger y comprobar la validez y veracidad de las entradas de cada

- espectáculo en las puertas de acceso al recinto.
- Revisar la sala antes y después de cada espectáculo.
- Abrir y cerrar las puertas de acceso al recinto y a la sala, en los descansos y al comienzo y finalización de los espectáculos.
- Velar por el cumplimiento de las normas de sala y por la seguridad del público durante el transcurso de las representaciones.
- Atención con la máxima corrección y respeto tanto en sus relaciones con los responsables del Teatro, así como con el público en general.
- Respetar las normas y directrices transmitidas por la Fundación al Coordinador/a/a de Sala
- Colocación de material publicitario y de información en los diferentes soportes del recinto (programas de mano, revistas, carteles, etc.,..)
- Atender a los participantes en los eventos, facilitarles la información que precisen, distribuir material publicitario, retirar y reponer agua y vasos y cualquier otra de similar naturaleza propia de eventos, congresos y convenciones.
- Cualquier otra, inherente al contenido de su puesto de trabajo y que pueda ser ordenada por la Fundación a través del Coordinador/a/a o encargado de la empresa adjudicataria.

TAQUILLA

- Apertura y cierre de la taquilla al público de manera puntual
- Venta de entradas al público en general
- Atención telefónica durante el horario de apertura de la taquilla
- Renovación y actualización de abonos
- Realización de arqueo diarios de caja, e información al responsable del servicio de las ventas efectuadas diariamente
- Custodia y entrega diariamente al responsable del servicio o en su defecto a la persona designada por la Fundación, de la caja de caudales y de las llaves de la taquilla
- Situación de espectáculos: Actualización diaria de la venta de entradas de todos los espectáculos
- Mantenimiento de los cajeros expendedores de entradas
- Comunicación de incidencias: Envío diario de un informe con las incidencias surgidas en la jornada laboral
- Atención con la máxima corrección y respeto tanto en sus relaciones con los responsables del Teatro, así como con el público en general
- Respetar las normas y directrices indicadas por La Fundación.
- Informar de la necesidad de reposición de consumibles necesarios para el correcto funcionamiento del servicio de taquilla (rollos de entrada y datáfono, folios, programas de mano, etc...) pudiéndose, por necesidades del servicio, responsabilizar de los pedidos de las mismas
- Reposición de los consumibles en los periféricos dispuestos a tal fin.
- Colocación de material publicitario y de información en los diferentes soportes del recinto (programas de mano, revistas, carteles, etc.,..)
- Cualquier otra, inherente al contenido de su puesto de trabajo y que pueda ser ordenada por La Fundación a través del Coordinador/a/a o encargado de la

empresa adjudicataria.

COORDINADOR/A DE SALA o encargado de la empresa adjudicataria:

La empresa adjudicataria designará a una personal como Responsable de Sala, que será el receptor de las instrucciones de La Fundación y en encargado de transmitir las al resto del personal de acomodación. Será de su responsabilidad:

- Comunicación de incidencias: Envió de un informe con las incidencias surgidas en la jornada laboral
- La coordinación y supervisión de los trabajos que realice el personal de acomodación y taquilla
- Control de presencia de todo el personal solicitado
- Atender cualquier incidente o emergencia, relativa al público (caídas, indisposiciones, problemas de comportamiento, etc.) así como de derivarla hacia las instancias oportunas: teléfono 112, hoja de reclamaciones, etc.
- Atender reclamaciones y sugerencias del público
- Coordinar con el personal artístico o técnico de la Fundación el cierre de puertas e inicio del espectáculo

Las jornadas y horarios del servicio dependerán de la programación y los horarios de exhibición y serán supervisadas por el responsable del servicio que designe la Fundación.

Debido a la actividad desarrollada las jornadas y horarios del servicio podrán variar, debido a las características técnicas de algunos espectáculos, por modificaciones de última hora, por alteración de la programación por causas ajenas al teatro, etc...

Según lo descrito en el párrafo anterior, la Fundación se compromete a avisar a la empresa adjudicataria a la mayor brevedad posible de los cambios surgidos, con el fin de que se puedan cubrir las necesidades del servicio o en caso contrario cancelar los servicios planificados.

CUARTO.- MEDIOS HUMANOS, TÉCNICOS Y MATERIALES.

- a) Para la realización adecuada del trabajo descrito, la empresa adjudicataria se compromete a adscribir al proyecto los medios humanos, técnicos y materiales suficientes para la realización de los trabajos en tiempo y forma.
- b) En el momento de realizar la oferta el licitador deberá presentar una Memoria Técnica con los siguientes apartados:
 - I. Plan de trabajo acorde con la programación y los días de exhibición.
 - II. Plan de gestión y seguimiento de los servicios a realizar.
 - III. La relación de recursos humanos que se destinen al servicio.
 - IV. La relación y unidades que se destinen al servicio: uniformes, útiles y equipos de soporte (complementos, linternas, bolígrafos, emisora o walkie-talkie, cuenta personas, distintivos acreditativos, etc...) y cualquier otro que se estime oportuno. Siendo requisitos obligatorios: los uniformes, las linternas, las

linternas, las walkies y los bolígrafos.

- V. Relación idiomas y cursos de formación realizados por el personal: Cursos del Software de venta de entradas, Protocolo, Primeros Auxilios, Planes de Emergencia y Evacuación, etc... .
- VI. Compromiso de que el personal de taquilla deberá formarse en la aplicación informática de ventas de entradas que disponga La Fundación en cualquier momento.

Todas estas características deberán incluirse en el sobre de Criterios Subjetivos.

- c) Según la sala, la relación habitual de personal destinado a los diferentes servicios será el siguiente:

| ACOMODACIÓN - HORARIOS TEATRO CUYAS | | | | | | | |
|---|-------|--------|-----------|--------|---------------|---------------|---------------|
| Programación de temporada y otros espectáculos de artes escénicas, aproximadamente 30 fines de semana / año | | | | | | | |
| | Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado | Domingo |
| 1 Coordinador/a de Sala | | | | | 19:45 a 22:00 | 19:45 a 22:00 | 18:15 a 20:30 |
| Entre 5 y 8 acomodador@s | | | | | 19:45 a 22:00 | 19:45 a 22:00 | 18:15 a 20:30 |
| ACOMODACIÓN - HORARIOS SALA INSULAR DE TEATRO | | | | | | | |
| Programación temporada y otros espectáculos de artes escénicas, aproximadamente 30 fines de semana / año | | | | | | | |
| | Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado | Domingo |
| Entre 2 y 3 acomodador@s | | | | | 19:45 a 22:00 | 19:45 a 22:00 | |

| TAQUILLA - HORARIOS TEATRO CUYAS | | | | | | | |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--|----------------------|
| Programación de temporada y otros espectáculos de artes escénicas, aproximadamente 30 fines de semana / Meses de Julio, Agosto y Septiembre sin actividad habitual | | | | | | | |
| | Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado | Domingo |
| 1 Taquiller@ | 17:00 a 20:30 | 17:00 a 20:30 | 17:00 a 20:30 | 17:00 a 20:30 | 17:00 a 20:30 | 11:30 a 13:30 17:00 a 20:30 (*) | 17:00 a 19:00 (*) |
| (*) Solo los días de función | | | | | | | |
| TAQUILLA - HORARIOS SALA INSULAR DE TEATRO | | | | | | | |
| Programación temporada y otros espectáculos de artes escénicas, aproximadamente 30 fines de semana / año / Meses de Julio, Agosto y Septiembre sin actividad habitual | | | | | | | |
| | Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado | Domingo |
| 1 Taquiller@ | | | | | 19:00 a 20:30 | 19:00 a 20:30 | |

El número de personal dependerá del aforo vendido y de las características del espectáculo o evento.

EVENTOS SOCIALES, CULTURALES, CIENTÍFICOS Y EMPRESARIALES EN EL TEATRO CUYAS Y SIT

Se determinarán en función de la demanda del cliente y características del evento.

- d) Las horas estimadas de trabajo en cómputo anual y que servirán para el cálculo de la oferta económica son:

| | |
|-----------------------|-------------|
| Coordinador/a de Sala | 194 horas |
| Acomodad@r/Azafat@ | 2.241 horas |
| Taquilla | 1.132 horas |

- e) Todas las personas que intervengan en la realización de los trabajos deberán estar capacitadas para desarrollar los mismos, actuarán bajo la organización de la empresa adjudicataria y deberán disponer de experiencia acreditada en las labores que vayan a participar.
- f) Los uniformes, los útiles y los equipos de soporte a utilizar serán facilitados por el adjudicatario en función de las tareas a realizar, sin coste adicional a la Fundación.
- g) La limpieza y mantenimiento de los uniformes correrá por cuenta de la adjudicataria.
- h) En caso de producirse cualquier avería de los útiles y equipos de soporte, el adjudicatario, deberá hacerse cargo de la reparación o restitución de los mismos sin que ello suponga pueda suponer una merma en la calidad del servicio.
- i) La Fundación podrá recusar en cualquier momento, antes o durante la ejecución del contrato, a cuantos medios destinados por la empresa estime que no cumplen con los requisitos establecidos.

QUINTO.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO Y CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO.

- a) Los trabajos descritos en el presente pliego se realizarán de acuerdo con el plan de trabajo que presente el adjudicatario y bajo la dirección y supervisión del responsable que designe la Fundación.
- b) El encargo de los trabajos del presente pliego, se efectuará de la siguiente forma:
 - > La Fundación comunicará a la empresa adjudicataria, por fax o por correo electrónico, los trabajos a realizar con su correspondiente estimación de horas para la ejecución de los mismos.
 - > La empresa adjudicataria, en el plazo máximo de 24 horas desde la recepción de la citada comunicación, confirmará la prestación del servicio.
 - > Los trabajos se facturarán conforme a los precios y presupuestos aprobados explícitamente.
 - > Los trabajos objeto del encargo no podrán iniciarse hasta que reciban la conformidad de la Fundación.
- c) El adjudicatario sustituirá las ausencias derivadas de incapacidad temporal, vacaciones, permisos y absentismo en general, de manera que durante todo el período de duración del contrato se cubran las necesidades del servicio.
- d) El personal poseerá la suficiente formación para la realización del trabajo objeto del contrato y observará buen comportamiento en el mismo manteniendo en todo momento correcta y limpia uniformidad, dotándolo además de un distintivo de la empresa que llevará en zona perfectamente visible, con datos suficientes para su control. También utilizarán los materiales adecuados para su protección en los procesos que así lo requieran conforme a la legalidad vigente, y aunque

voluntariamente estuvieran dispuestos a rechazar su uso.

- e) El aumento o disminución del número inicial de trabajadores deberá contar con la aprobación expresa del Teatro Cuyas.
- f) El adjudicatario pondrá en conocimiento de la Fundación la relación nominal de sus trabajadores, que se ajustará al presente contrato; cualquier modificación en dicha relación nominal deberá, asimismo, ser notificada.
- g) El personal encargado de la realización del servicio dependerá exclusivamente del adjudicatario, por lo que éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de patrono o empresario sin que en ningún caso pueda establecerse vínculo alguno entre la Fundación y el Personal del adjudicatario. Este deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia de Legislación Laboral y Social y de seguridad e higiene en el trabajo así como de las que se promulguen durante la ejecución del mismo, y en concreto a la formalización del Plan de Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales.
- h) En ningún caso ni supuesto, podrá ser exigida a LA FUNDACIÓN responsabilidad de ninguna clase, como consecuencia de las relaciones y obligaciones existentes entre el adjudicatario y sus trabajadores. En caso de extinción del contrato entre las partes, por la causa que sea, el adjudicatario asume la liquidación de la relación laboral con sus trabajadores. En ningún caso LA FUNDACIÓN asume la continuidad laboral, ni subrogación contractual de ningún trabajador contratado por el adjudicatario
- i) El adjudicatario deberá velar por el cumplimiento de la normativa de Seguridad y Salud Laboral, mediante la elaboración e implantación de un Plan de Prevención y Salud Laboral específico con evaluación de riesgos para los servicios de acomodación y taquilla, con arreglo a la legislación en materia de prevención de riesgos laborales vigente.
- j) El adjudicatario quedará obligado a sustituir a aquel personal que no procediera con la debida corrección dentro de la misma o que fuera poco cuidadoso en el desempeño de sus funciones, o que incumpliese alguna de las obligaciones enumeradas en este Pliego. La Fundación podrá exigir la retirada inmediata del personal de la contrata que considere de forma motivada que desarrollen un comportamiento incorrecto o negligente en la prestación de los servicios.
- k) El contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista con sujeción a las cláusulas de este pliego siguiendo las instrucciones para su interpretación que dé la Fundación y se considerará cumplido cuando el contrato se haya realizado en su totalidad a satisfacción de la Fundación.
- l) El personal contratado por la empresa adjudicataria se someterá a las normas de seguridad y control que establezca la Fundación.
- m) Será obligación del contratista indemnizar todos los daños o perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato.
- n) El adjudicatario será responsable de abonar los descuadres de caja negativos que pudieran surgir en el desarrollo del servicio de taquilla.

- o) El adjudicatario quedará obligado a indemnizar a la Fundación como responsable directo e inmediato de los daños que el personal a su servicio ocasione por dolo o negligencia, previa valoración de los mismos por el personal técnico de la Fundación.
- p) Las relaciones con la empresa adjudicataria se llevarán a cabo mediante un representante nombrado por la misma.
- q) El adjudicatario designará un encargado/a, quien recibirá las instrucciones pertinentes del responsable designado por la Fundación.

SEXTO.- INSPECCIÓN Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.

El adjudicatario ejercerá el control y supervisión del personal que preste servicio, tanto en el orden al debido desempeño de su cometido, como en lo que respecta a la puntualidad y asistencia al trabajo, sustituyéndole en caso de enfermedad y ausencias con otro personal cualificado.

La Fundación ejercerá de forma continua y directa la inspección y vigilancia del trabajo encomendado, para lo cual el adjudicatario deberá facilitar la visita a cualquier proceso o fase del trabajo a los responsables designados por la Fundación, quienes podrán dar al adjudicatario las instrucciones precisas, siempre que no se opongan las disposiciones en vigor o a las cláusulas del pliego regularizador de esta contratación y demás documentos contractuales.

El adjudicatario se verá obligado a corregir de forma inmediata las irregularidades o alteraciones en la prestación del servicio que detecte el responsable de la inspección y vigilancia designado por la Fundación.

Al objeto del adecuado seguimiento del contrato, la empresa adjudicataria entregará un informe mensual en el que se recogerán los trabajos desarrollados, la evolución del servicio, así como las observaciones y recomendaciones que resulten pertinentes.

SÉPTIMO.- CONFIDENCIALIDAD EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

Todos los trabajos realizados con ocasión del presente contrato tendrán carácter confidencial, no pudiendo el adjudicatario utilizar para sí ni proporcionar a terceros datos o información alguna de los trabajos contratados, ni de la documentación facilitada por la Fundación.

Sin perjuicio de las condiciones establecidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas, así como de las demás obligaciones que pudieran derivarse de la vigente normativa de Protección de Datos de Carácter Personal, el adjudicatario vendrá obligado a poner todos los medios a su alcance para preservar la confidencialidad de la información contenida en la documentación entregada por la Fundación.

OCTAVO.- PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.

Las empresas lidiadoras deberán presentar una propuesta ajustada a lo establecido en el presente pliego de prescripciones técnicas, debiendo contener dicha propuesta el desarrollo detallado de lo solicitado.



Luz Caballero Rodríguez

Vicepresidenta

Fundación Canaria Orquesta Filarmónica de Gran Canaria



Las Palmas de Gran Canaria a 26 de febrero de 2010