

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN,
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE PERSONAL DE
SALA Y ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA LA EXPOSICIÓN “PRIMADA. VIII
CENTENARIO DE LA CATEDRAL DE TOLEDO”**

(EXPTE. Nº 37-5-ICLM- 2025)

I.- DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO:

La Fundación Impulsa Castilla-La Mancha precisa contratar el servicio de personal de sala y atención al público para la exposición “Primada. VIII Centenario de la Catedral de Toledo”, que se celebrará en la Catedral Primada de Toledo (c/ Cardenal Cisneros, 45002, Toledo). La exposición está prevista entre el 25 de mayo de 2026 y con fecha de clausura el 14 de octubre del mismo año.

Las empresas licitantes incluirán en su propuesta la información que consideren necesario aportar para explicar los recursos humanos y técnicos que dedicarán al proyecto, y deberá ser lo suficientemente detallada como para poder valorar el adecuado cumplimiento de lo solicitado en este pliego.

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista , y éste no tendrá derecho a indemnizaciones por pérdidas y/o perjuicios ocasionados como consecuencia de la ejecución de este contrato.

II.- FUNCIONES DEL PERSONAL ADSCRITO AL CONTRATO:

Alcance del servicio: la prestación objeto del contrato comprende funciones, que de una manera estructurada seguidamente se describen con carácter meramente enunciativo, y por tanto sin condición *numerus clausus*.

- Prestar información general a visitantes y grupos sobre la exposición.
- Se dará información acerca del edificio donde se sitúa la sala (Catedral de Toledo) de su historia, y de su interés histórico artístico.
- Atención preferente a grupos que hayan concertado visitas previamente.
- Control de entradas, accesos y control de aforo.
- Deberán llevar un control estadístico de las visitas que se realicen en la exposición durante todo el periodo del contrato, siguiendo el criterio de número de grupos, número de visitantes, clasificación de grupos.
- Control y parte por escrito de las incidencias en las salas.
- Control y parte inmediato al personal responsable de la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha y al personal de seguridad en caso de hurto

o intento del mismo de objetos de la muestra, lo mismo que si algún visitante pudiera atentar contra alguna de las obras expuestas.

- Organización y gestión de visitas guiadas.
- Realización de aquellas labores propias de la categoría profesional del personal.
- La empresa adjudicataria deberá disponer de capacidad operativa para prestar su servicio, garantizando, en todo momento la disponibilidad del personal perfectamente organizado y formado.

Todas las funciones y procesos enumerados deberán ser descritos por la empresa licitadora en su oferta y proceso de ejecución del servicio.

Para el logro de estos cometidos, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición del contrato los medios humanos y materiales que consideren necesarios en cada momento para la prestación de dichos servicios, de conformidad con la estructura orgánica y número de horas establecidas en el presente pliego.

III.- HORARIOS Y PERSONAL REQUERIDO:

Los horarios y turnos de trabajo deberán ser prestados por los trabajadores necesarios de acuerdo a la jornada de trabajo recogida en convenio y en la normativa legal vigente.

Las fechas y distribución horaria podrán ser modificadas por la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha en función de sus necesidades. La empresa se obliga a aceptar estos cambios de calendario y horario sin que supongan un coste adicional para la Fundación.

Horario de la Exposición

Horario general:

- Inauguración: **25 de mayo de 2026.**
- Horario de apertura: **de 10:00 a 18:30 h de lunes a domingo.**
- Días de cierre: **4 de junio de 2026 y 15 de agosto de 2026.**
- Clausura: **14 de octubre de 2026.**

Servicio a prestar por el adjudicatario:

El servicio se ajustará a las siguientes pautas:

- Del 25 de mayo de 2026 al 14 de octubre de 2026 ambos incluidos (141 días, 11.985 horas totales requeridas)
- De lunes a domingo.
- De 10:00 a 18:30 horas.
- 10 personas. Una de ellas, realizará labores de coordinación, siendo la persona interlocutora con la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha para el día a día de las necesidades del personal, y será la encargada de trasladar la información requerida por la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha, y de distribuir el trabajo e indicando cómo realizarlo, realizando los partes y comunicando posibles incidencias, así como la coordinación de visitas guiadas.

Con el fin de garantizar la prestación efectiva de las horas contratadas y la presencia ininterrumpida en los puestos asignados, la empresa adjudicataria deberá disponer del personal de apoyo necesario para la realización de los relevos de descanso, comidas, indisposiciones, bajas temporales, vacaciones, permisos retribuidos o cualquier otra circunstancia ajena que pueda suponer una minoración en las prestaciones integrantes del servicio contratadas. Estas deberán llevarse a cabo de acuerdo con la normativa vigente.

La empresa adjudicataria proporcionará a la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha la planificación del servicio con periodicidad mensual, y deberá ser modificado y trasladado cualquier cambio producido en dicha planificación por el motivo que sea. En dicho plan de trabajo se consignarán los días y los turnos de servicio, y las personas que lo realizarán. La Fundación Impulsa Castilla-La Mancha deberá ser previamente informada de cualquier sustitución que por causa legal sea preciso realizar, debiendo quedar reflejada en el plan de trabajo, y deberá ser por personal de la misma cualificación.

IV.- PERFIL PROFESIONAL REQUERIDO:

Las empresas licitadoras se comprometen a poner a disposición del contrato los siguientes medios:

Todo el personal necesario para cumplir las obligaciones que se deriven del contrato tendrá las siguientes titulaciones mínimas:

- Grado, Diplomatura, o licenciatura, o título equivalente, en Turismo, Historia del Arte o Humanidades o similar. Dicho extremo se acreditará con la aportación de los CV del personal, copias de títulos oficiales (o certificaciones equivalentes. En el caso de títulos obtenidos en el extranjero, deberá aportarse la correspondiente homologación o reconocimiento oficial).

- Idioma Inglés.: Nivel C1, o Nivel B2 o equivalente. Dicho extremo se acreditará con la aportación de los CV del personal, copias de certificados oficiales de conocimientos de idiomas expedidos por: escuelas oficiales de idiomas, universidades, u otros organismos oficialmente reconocidos.

Se valorará la experiencia del personal que el licitador proponga adscribir a la ejecución del contrato que cuente con **al menos un año de experiencia en servicios análogos**.

El contrato deberá ser desempeñado por un equipo cualificado profesionalmente y motivado que sea consciente de la relevancia de sus cometidos. El desempeño de las funciones encomendadas se realizará con una actitud positiva, y amable en el trato con los visitantes, y el personal deberá conocer con exactitud los protocolos y tareas.

En el desarrollo de sus funciones el personal adscrito deberá actuar expresamente con diligencia a la hora de cumplir las normas establecidas, puntualidad a la hora de incorporarse y abandonar el servicio.

Se prohíbe expresamente revelar información acerca del recinto y sus instalaciones y del lugar en el que desarrollen su trabajo.

Cualesquiera facultades organizativas, supervisoras o, en su caso, disciplinarias, del personal que la adjudicataria adscriba al servicio deberán ser ejercidas por el personal directivo de la empresa, sin que la Fundación pueda asumir, directa o indirectamente, el ejercicio de esas facultades.

V.- RESPONSABILIDADES DE LA ADJUDICATARIA.

La empresa adjudicataria será la única responsable de la correcta prestación del servicio, asumiendo la dirección y control de su personal y cumpliendo con todas las obligaciones legales y contractuales.

La plantilla deberá ser lo más estable posible. En caso de bajas, licencias, permisos o reducción de jornada, los trabajadores ausentes, deberán ser sustituidos por otros de igual perfil profesional, experiencia y conocimientos, de modo que se garantice que aquella está completa.

Obligaciones laborales y sociales

- La adjudicataria es responsable del personal adscrito al servicio, así como del cumplimiento de las obligaciones y derechos dimanantes de su

relación laboral con él. La responsabilidad incluye responder de todos los desperfectos y/o pérdidas de objetos que pudiera originarse por su culpa, negligencia o dolo de sus empleados.

- El adjudicatario señalará la plantilla con la que se obliga a prestar los servicios, con detalle de los respectivos puestos de trabajo. En todo caso respetará los acuerdos establecidos a través de convenio, así como las disposiciones legales vigentes o que se promulguen en esta materia.
- El personal mencionado será adscrito al servicio, con independencia de que, para determinados trabajos, siempre y cuando estén previstos en este pliego, la empresa pueda o necesite emplear cualesquiera medios personales y técnicos que tenga a su disposición sin coste adicional alguno para la Fundación y con la titulación que para cada caso se requiera.
- El adjudicatario estará obligado a mantener informado, con suficiente antelación, a la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha sobre cualquier incidencia referida a dicho personal (enfermedad, vacaciones, etc.)
- Los daños ocasionados por el personal, ya sea por dolo o por negligencia, serán indemnizados por el contratista a la Fundación.
- Debe asumir la negociación, pago de salarios, permisos y vacaciones. La Fundación no tiene ninguna responsabilidad en la relación laboral entre la empresa y sus empleados.
- Deberá cumplir con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, siendo responsable de esta materia, y de responder por cualquier sanción o infracción en esta materia.

Cobertura de daños y responsabilidad civil

- La empresa adjudicataria responderá por los daños y perjuicios, directos o indirectos, que su personal ocasione a personas, instalaciones, mobiliario o bienes de la exposición.
- Para cubrir estos riesgos, la empresa debe tener una póliza de responsabilidad civil según las indicaciones del PCAP.

Gestión y coordinación del servicio

- Debe proveer el personal suficiente y los medios materiales necesarios para la ejecución del servicio, cumpliendo con las horas y turnos establecidos.
- El personal debe actuar conforme a la normativa vigente y no extralimitarse en sus funciones.
- El servicio se prestará de forma exclusiva por el personal asignado. La empresa debe garantizar la exclusividad y evitar que una misma persona trabaje más de un turno al día.

- La empresa adjudicataria asume la responsabilidad de cumplir, desde la formalización del contrato, y hasta su terminación, los siguientes aspectos:
 - Suplir de modo inmediato la ausencia del personal que se pueda producir en los puestos de trabajo, ya sea por absentismo, suplencias por enfermedades, accidentes, maternidad, paternidad, vacaciones u otras causas contempladas en la legislación laboral, de manera que se preste el servicio de forma eficaz y continuada durante el horario requerido, contando siempre con personas con conocimientos necesarios para suplir el personal actual.

Planificación y gestión de personal

- **cronograma detallado de turnos** que incluya fines de semana y festivos.
- La Fundación Impulsa Castilla-La Mancha, o persona en quien esta delegue, llevará a cabo el seguimiento de la correcta ejecución de los servicios por parte de la empresa adjudicataria, en este sentido, se reserva el derecho de recusar, por escrito, y de forma motivada el personal de la empresa adjudicataria que tuvieran comportamientos incorrectos o se aprecie que no realizan el servicio correctamente. En caso de **anomalías o incumplimientos**, la empresa debe sustituir al personal en un plazo máximo de 48 horas, por personal de la misma cualificación.
- Cualquier **cambio de personal que realice la adjudicataria**, debe ser comunicado con 10 días de antelación. Y deberá ser de la misma cualificación.

VI.- UNIFORMIDAD E IDENTIFICACIÓN. MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES.

Uniformidad e identificación.- Todo el personal deberá ir debidamente uniformado con prendas adecuadas a la tipología del servicio, siendo por cuenta de la adjudicataria, tanto la adquisición como la entrega del vestuario correspondiente. Será responsable además de su conservación o reparación en los casos pertinentes.

La adjudicataria deberá renovar el uniforme tantas veces como sea necesario, pudiendo ser requerida esta renovación por la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha.

Los modelos de uniforme deberán ser aprobados previamente por la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha y tienen que tener los elementos identificativos de la empresa adjudicataria. Los uniformes deberán incluir (en credencial visible) la identificación del personal con su nombre.

Medios Técnicos y Materiales

La empresa adjudicataria deberá proveer todo el material, equipo, maquinaria, herramientas y productos necesarios para ejecutar correctamente los trabajos. Deberá aportar transmisores (walkie-talkies) dotados de microauriculares para la comunicación entre el personal.

La adjudicataria deberá facilitar todos los medios necesarios de contacto con la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha que aseguren la localización permanente durante el desarrollo de los trabajos: deberá tener un teléfono de atención 24 horas, atendido por una persona con plena capacidad de obrar y de toma de decisiones, y será responsable de dar solución a todo tipo de incidencias.

Además, será su responsabilidad:

- Disponer de los medios de comunicación adecuados e instalar los equipos técnicos para asegurar un funcionamiento óptimo y garantizar la confidencialidad de los datos.
- Encargarse del mantenimiento, renovación y conservación de todo el equipo.

Fdo. Presidente del Patronato Fundación Impulsa Castilla-La Mancha
(sustituto por acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 27 de enero de
2026)