



ANEXO III PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE REGIRÁN EL PLIEGO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE “APOYO AL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO CULTURAL DE NOÁIN ”

1.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

Las características de los trabajos a realizar en ejecución del contrato de asistencia objeto de licitación son de dos tipos:

A. Servicio de Recepción/Atención al público y control y atención a usuarios y público (jornada de 6 horas diarias de lunes a viernes con un cómputo anual de 1224 horas).

B. Servicio de Taquilla /Acceso a Sala y Personal de apoyo al Servicio de Cultura para situaciones extraordinarias (460 horas anuales a demanda del Centro Cultural).

A) - Recepción/ Atención al público y control del Centro Cultural (1.224 horas anuales).

El servicio de recepción/ atención al público y control del Centro Cultural de Noáin (Valle de Elorz) y de los espacios y programas adscritos al mismo, se desarrollará de lunes a viernes 6 horas /día; desde el 1 de enero al 30 de junio inclusive y del 1 de septiembre al 31 de diciembre inclusive (a excepción de la festividad de San Miguel el 29 de septiembre y 3 días festivos en la última semana del mes de diciembre a establecer por el Centro cultural), Con un cómputo anual estimado de 1.224 horas.

El personal a cargo del servicio de recepción/atención al público y control del Centro Cultural deberá ir siempre y en todo momento identificado con ropa de trabajo que lo identifique como personal de la empresa adjudicataria.

El horario de recepción/ Atención al público y control del Centro Cultural será de lunes a viernes de 14'30 a 20'30 horas en los meses de enero hasta mediados de junio (coincidiendo con el cambio de horario de apertura de la biblioteca) y de mediados de septiembre (coincidiendo con el cambio horario de apertura de la biblioteca) hasta 31 de diciembre. De mediados hasta el 30 de junio y del 1 de septiembre hasta mediados de septiembre el horario será de mañanas de 9:30 a 14:30. El mes de Julio y el mes de agosto no habrá servicio de recepción/atención al público y control del centro cultural. Este horario se podrá variar cada nuevo año en función de las necesidades del Servicio de Cultura.

El Área de Cultura del Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz) se reserva el derecho de variación de los citados horarios según las necesidades que planteen las diversas actividades que se organicen, siendo la Técnica de Cultura quien comunicará al adjudicatario dichas necesidades. Si tal variación produjera ampliación o



reducción del cómputo total de horas, podrá dar lugar a un prorrateo del precio de adjudicación para obtener el aumento o la disminución del precio del servicio. Si el número de horas es inferior al licitado el adjudicatario podrá requerir la presencia del personal de recepción/atención del público y control en otros horarios con el fin de completar la jornada.

Las tareas a desempeñar en el puesto de recepción/conserjería, consistirán en:

1. Control del sistema de climatización y de los cuadros eléctricos.
2. Apertura y cierre del recinto, conforme al horario que se le indique, comprobando diariamente antes del cierre el apagado, cierre y activación del servicio de alarma de todo el edificio.

3. Guardará en su poder las llaves de las distintas dependencias del Centro Cultural u otros espacios exteriores y controlará la cesión de éstas (apertura y cierre de puertas y luces).

4. Vigilar el uso público de las instalaciones, esto es, el control de acceso y la utilización de las distintas dependencias. Todo ello de acuerdo con la normativa de uso vigente.

5. Reposición de material higiénico en lavabos (papel, jabón) y cuidado y regado de las jardineras y plantas del edificio.

6. Labores de mantenimiento básico: sustitución de material eléctrico, pequeños trabajos de pintura, carpintería, cerrajería, fontanería.... dando traslado de las anomalías que se observen al personal pertinente (mantenimiento, electricista, alguaciles...) para su inmediata corrección, poniendo todo ello en conocimiento del personal del Área de Cultura.

7. En los meses de junio y septiembre al ser periodos de menor actividad en el Centro Cultural, realizará un repaso y puesta a punto del edificio en temas de mantenimiento.

8. Adecuada atención a los usuarios del Centro Cultural. En este sentido, el/la conserje deberá atender con la mayor diligencia y poner a disposición de las personas o grupos, debidamente autorizados, todas las posibilidades y materiales de que se disponga, procurando en todo momento solucionar los problemas que pudieran surgir.

9. Control y manejo de los equipos básicos a disposición de los usuarios y grupos cuando su actividad lo requiera: TV, DVD, equipos de sonido, cañón proyector, portátil, pantalla de proyección.

10. El trabajo de atención al público, tanto presencial como telefónico, estará relacionado con la oferta de actividades culturales que se lleven a cabo, tanto en la Centro Cultural como en otros espacios culturales.



11. La atención al público podrá ser presencial, telefónica y a través de procesos informáticos (correos electrónicos, redes sociales...).
12. Los usuarios tendrán siempre a su disposición una hoja de reclamaciones. La gestión de quejas y reclamaciones será correcta en el trato, siempre con la disposición de solventar los problemas puntuales. Las quejas, reclamaciones o sugerencias serán siempre recogidas y puestas en conocimiento del personal del Área de Cultura de forma inmediata.
13. Diseño, en la medida de sus posibilidades, de carteles, flyers, folletos de la programación festiva y cultural del Área de Cultura para su difusión.
14. Labores de apoyo administrativo y cumplimiento de las instrucciones que se den desde el Servicio Municipal de Cultura. Con conocimientos de Word y Excel para inscripciones, listados, cartas, mailings, etc. y con manejo de Internet para gestión de webs, blogs, correo electrónico y redes sociales.
15. Manejo de los sistemas de ticketing - Patron Base o cualquier otro sistema que se implemente en el Servicio de Cultura para venta de entradas o tickets para eventos.
16. Servicio de taquilla en su horario habitual y en colaboración/coordinación con el Servicio de Taquilla y Acceso a Sala, dichos trabajos consistirán en: venta de entradas para espectáculos tanto presencialmente, como on line o consultas telefónicas y mediante pago con tarjeta. Posteriormente, contabilizará los ingresos y los guardará en el lugar que el personal de administración del Centro Cultural le indique.
17. Control de acceso al Salón de Actos en su horario habitual y en colaboración/coordinación con el Servicio de Taquilla y Acceso a Sala. Consistirá en leer con las PDAS las entradas al público que asista. Deberá estar presente en la puerta minutos antes de dar comienzo el espectáculo, permaneciendo en su puesto hasta quince minutos después del inicio del mismo.
18. Acudir a las jornadas de formación que el Servicio de Cultura estime oportunos para conocer el manejo de equipos, sistemas ó programas necesarios para el desempeño de sus funciones.
19. Trabajos de montaje y desmontaje de exposiciones, comprendiendo entre otras tareas las de colocación de cuadros, esculturas y demás obras; el embalaje y desembalaje de estas y la posterior vigilancia de la exposición.
20. Control y petición de suministros bajo la autorización del Área de Cultura (material de limpieza, material fungible a utilizar...) cuando sea necesario, garantizando el uso y destino correcto de los mismos.
21. Deberá disponer de vehículo con el fin de poder realizar las compras de material fungible necesario para el funcionamiento del Centro (lámparas, agua,



etc.), debiéndole abonar el Área de Cultura los gastos derivados de estos desplazamientos.

22. Recepción a grupos, usuarios y compañías objeto de la programación cultural o festiva tanto en el Centro Cultural como en espacios exteriores atendiendo con la mayor diligencia y poniendo a su disposición, todas las posibilidades y materiales de que se disponga, procurando en todo momento solucionar los problemas que pudieran surgir.

23. Excepcionalmente apoyo directo y estrecho al personal del Centro Cultural en programaciones que se realicen en los espacios exteriores con los horarios que se determinen.

24. Colocación de los carteles anunciadores de actividades, vinilos, folletos de difusión cultural, etc. en los espacios dispuestos para estos materiales en el Centro Cultural. Renovación y reposición diaria y semanal de los mismos.

25. Presentar, en los plazos que establezca, la siguiente documentación a la Técnica de Cultura: fichas de evaluación de los eventos, informes de incidencias, cómputo de horas e informe diario de incidencias y observaciones durante el desarrollo de su jornada laboral.

26. Conocer y poner en práctica anualmente el Plan de Emergencias del edificio en coordinación con el personal del Centro Cultural. En caso de que se dé una situación de emergencia en el Centro Cultural durante el horario de desempeño de sus funciones, será la persona encargada de activar el plan de emergencia del edificio.

27. Durante los meses en que esté activo el servicio de Recepción, control y atención a usuarios y público se deberá facilitar un teléfono de localización para posibles situaciones de urgencia tales como robos, incendio, inundación, salto de la alarma....

28. Mantener ordenados almacenes: almacén escena, almacén sala expos y almacén de técnicos.

29. Llevar un control correspondiente e inventario de objetos perdidos y olvidados en el centro cultural, registrando, numerando y guardando los mismos, con el fin de tener un mejor control.

30. Atender las posibles necesidades y usos del botiquín.

B) Servicio de taquilla- acceso a sala y Personal de apoyo al servicio de Cultura para tareas y situaciones extraordinarias (Hasta 460 horas anuales)

B.1) Servicio de Taquilla/Acceso a Sala



El Servicio de Taquilla y Acceso a Sala será atendido por el número de personas y en el horario que sea requerido desde el Servicio de Cultura, a poder ser siempre las mismas. Desde el Centro Cultural se enviará a la empresa adjudicataria la previsión de servicios de taquilla/acceso a sala con una antelación mínima de 15 días, salvo situaciones justificadas de emergencia que impidan poder avisar con más antelación.

El Centro cultural detallara el número de personas y el horario previsto para atender el servicio. Con carácter general el servicio de taquilla se prestará entre media hora y una hora antes del comienzo del espectáculo, según establezcan desde el centro cultural.

El personal a cargo del servicio de taquilla/acceso a sala deberá ir siempre y en todo momento identificado con ropa de trabajo que lo identifique como personal de la empresa adjudicataria.

Las tareas a realizar por el personal del servicio de taquilla-acceso a sala serán las siguientes:

1. Venta de entradas para espectáculos presencial, telefónica u online, mediante pago en metálico o con tarjeta. Para ello, se deberán conocer los distintos sistemas y modos de venta de entradas, plataforma de ticketing patrón base que se usen en todo momento en el Centro Cultural.

2. Se encargarán de recaudar y guardar donde sea estipulado el dinero de las entradas, así como de rellenar el informe de taquilla después de cada evento para el Servicio de Cultura.

3. Control de acceso al Salón de Actos: consistirá en picar las entradas al público que asista, además de asegurar el cumplimiento de las normas por parte del público. También en ayuda a la acomodación en los casos que así lo requieran o en los espectáculos con entrada numerada.

4. Control de la salida del público al finalizar el espectáculo.

5. Cumplimentar las fichas de recogida de datos: Fichas de evaluación de los eventos, informes de taquilla, cómputo mensual de horas, en los plazos que establezca la desde el centro cultural.

6. Los objetos perdidos por los usuarios que se localicen en los espacios del local, serán depositados en la oficina del mismo con una nota donde se indique el lugar y hora en que ha sido encontrado. En caso de que el objeto en cuestión tenga alguna documentación que permita localizar a la persona propietaria, se procurará contactar con ella informándole de la pérdida.

7. Acudir a las jornadas de formación que el Servicio de Cultura estime oportunos para conocer el manejo de equipos, sistemas ó programas necesarios para el desempeño de sus funciones.

8. Preparar previamente a la llegada del público todo lo necesario para su adecuado acogimiento: luces, papeleras, paragueros, material de taquilla,



material gráfico u otro del espectáculo, alzadores para los niños, equipos de audición para personas con dificultades auditivas, folletos informativos...

9. El Servicio de Acceso a Sala complementará las tareas del Servicio Recepción en todos aquellos horarios que éste no cubra, además de complementarse y reforzar el Servicio de Taquilla. Este servicio se prestará básicamente en nocturnos, viernes, sábados, festivos y alguna mañana que el Servicio de Cultura lo requiera.

10. La persona encargada del acceso a sala permanecerá en el interior del salón de actos durante el desarrollo de la función y se encargará de la apertura de las puertas para la salida del público al finalizar la misma. Así mismo, durante el desarrollo de la función se encargará del correcto cumplimiento de las normas por parte del público tanto fuera como dentro del salón de actos.

11. Control y coordinación con el conserje habitual de los sistemas de calefacción y climatización.

12. Una vez finalizada la función se asegurará de que todos los espacios de recepción/conserjería han quedado correctamente cerrados, y apagados y emitirá un breve informe de los datos de asistencia y de las eventualidades si las hubiera habido. Se coordinará con el técnico de sala para el cierre del edificio y la activación de los sistemas de alarma del mismo.

13. Atenderá cualquier tipo de inspección, reclamación o sugerencia. Las personas usuarias tendrán siempre a su disposición una hoja de reclamaciones. La gestión de quejas y reclamaciones será correcta en el trato, siempre con la disposición de solventar los problemas puntuales. Las quejas, reclamaciones o sugerencias serán siempre recogidas y puestas en conocimiento del responsable del Servicio de Cultura de forma inmediata.

14. Comunicará cualquier avería o desperfecto que detecte al Servicio de Cultura.

15. En caso de que se dé una situación de emergencia en el Centro Cultural en ausencia del personal de recepción/conserjería durante el horario de desempeño de sus funciones, será la persona encargada de activar el plan de emergencia del edificio.

B.2) -Personal de apoyo al servicio de Cultura para tareas y situaciones extraordinarias.

Este servicio se realizará siempre que lo requiera el Servicio de Cultura a la empresa adjudicataria, debiendo avisarle con antelación suficiente, siempre que sea posible.

El personal a cargo del servicio de apoyos extraordinarios deberá ir siempre y



en todo momento identificado con ropa de trabajo que lo identifique como personal de la empresa adjudicataria.

Este servicio podrá ser requerido para las siguientes tareas:

1. Apoyo al personal del Servicio de Cultura en situaciones extraordinarias de sobrecarga de trabajo, bajas, jornadas de formación, etc. con el fin de garantizar la apertura al público del Centro Cultural y de los servicios que se prestan en el mismo.

2. Apoyo para atención al público, montaje, desmontaje, recogida y orden de materiales diversos para garantizar el desarrollo de las actividades organizadas por el centro cultural en espacios exteriores para distintos eventos y fiestas (comidas y cenas, conciertos, teatros, eventos varios...). Este servicio se facturará mensualmente facturando las horas de apoyos extraordinarios que hayan sido requeridas desde el Centro cultural en ese mes, detallando concretamente cada servicio prestado, nombre de la actividad, fecha, personal y número de horas e importe total a abonar, según el precio/hora estipulado en la oferta del adjudicatario por este servicio.

Si por razones de la correcta prestación del servicio se requiriesen más horas de servicio de taquilla y apoyos extraordinarios se modificará el contrato tal y como queda previsto en el apartado de Valor estimado, por un máximo de 60 horas anuales.

Este servicio de taquilla y apoyos extraordinarios se facturará mensualmente facturando las horas que hayan sido requeridas desde el Centro cultural en ese mes, detallando concretamente cada servicio prestado, nombre de la actividad, fecha, personal y número de horas e importe total a abonar, según el precio/hora estipulado en la oferta del adjudicatario por este servicio.

2.- OBLIGACIONES EN MATERIA DE PERSONAL

En atención a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en el artículo 83 del RD 1720/2007, el adjudicatario queda obligado a informar al personal que acude a realizar las diferentes tareas sobre la obligatoriedad de: Cumplir las obligaciones en relación con la protección de datos que este pliego impone, de conformidad con lo dispuesto por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Datos de carácter personal.

El personal que por su cuenta aporte o utilice el adjudicatario para el servicio, no adquirirá relación laboral alguna con el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz), por entenderse que el mismo depende única y exclusivamente del adjudicatario, el cual tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de patrono respecto al citado personal, con arreglo a la legislación foral, sin que en ningún caso resulte responsabilidad para el Ayuntamiento de las obligaciones nacidas entre el adjudicatario y sus empleados, aun cuando los despidos y medidas que adopte sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, incumplimiento, rescisión o interpretación del contrato.



Como consecuencia de lo anterior, el adjudicatario, como empresa patronal, ha de dar de alta en la Seguridad Social a todo el personal que preste sus servicios en la actividad y suscribir el documento de asociación con la Mutualidad Laboral correspondiente, que cubra los riesgos de accidente de trabajo, con exacto cumplimiento de cuanto establece o establezca la Legislación sobre la materia.

El adjudicatario facilitará al Área de Cultura mensualmente las liquidaciones de cuotas, efectuadas a la Seguridad Social, modelos TC.1 y TC.2, o los que en el futuro puedan sustituir a los citados.

Los adjudicatarios tendrán a disposición del Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)- Área de Cultura sus correspondientes Libros de Matrícula de Personal, debiendo obrar en los mismos el personal que realice trabajos derivados de los contratos.

El incumplimiento por los adjudicatarios de cualquiera de las precedentes prescripciones referentes al personal de su dependencia podrá dar lugar, por resolución municipal, a la rescisión contractual y pago por los adjudicatarios de las indemnizaciones que correspondan.

Los adjudicatarios indicarán al Ayuntamiento y al Área de Cultura del mismo, la persona que por su responsabilidad (encargado, representante, etc.) será el interlocutor entre ambas partes.

RELACIÓN DE PERSONAL A SUBROGAR QUE REALIZA LAS LABORES DEL CONTRATO DE ASISTENCIA PARA APOYO AL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO CULTURAL DEL AYUNTAMIENTO DE NOÁIN (VALLE DE ELORZ).

Comunicación de la parte sindical (representantes del personal de Global s.c.) para la Nueva Licitación Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz) dada la comunicación de nuevo contrato de asistencia: “Apoyo al funcionamiento del Centro Cultural del Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)” y a efectos de facilitar información sobre las condiciones de los contratos de las personas a las que afecta la subrogación. Enterada la parte sindical por aviso de la empresa Global s.c., procedemos a dar la siguiente comunicación para que pueda iniciar el expediente de licitación:

Sobre el convenio de aplicación y sin aminorar ninguna de las condiciones laborales del personal actual, el convenio de referencia que corresponde al nuevo pliego es el “Convenio Colectivo del Sector Ocio Educativo y Animación Sociocultural de la Comunidad Foral de Navarra para 2023 a 2026 “.

Las condiciones laborales recogidas y las personas a subrogar son las siguientes:

1. Trabajadora: YOLANDA MARCO FIGUEROA



- Trabajadora que realiza funciones de “recepción/conserjería, control y atención a usuarios y público”
- en el Centro Cultural del Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz).
- Convenio Colectivo de aplicación que corresponde: Convenio Colectivo del Sector Ocio Educativo y Animación Sociocultural de la Comunidad Foral de Navarra para 2023 a 2026.
- Fecha antigüedad: 01/01/2019
- Tipo de contrato: Indefinido a tiempo Parcial. En horario de 6 horas diarias de lunes a viernes con horario de invierno de 14:30 a 20:30 y de verano (mitad de junio a mitad de septiembre) de 9:30 a 14:30. Según pliegos 1224 horas anuales.
- Salario bruto anual según jornada: 14.705 €
- Categoría actual: Auxiliar administrativo.
- Hace horas para apoyos extraordinarios o para cubrir bajas, por encima de su jornada según necesidades del servicio y disponibilidad personal.

2. Trabajadora: AINHOA ARRIETA

- Trabajadora que realiza funciones de “Taquilla y Acceso a Sala”.
- Convenio Colectivo de aplicación que corresponde: Convenio Colectivo del Sector Ocio Educativo y Animación Sociocultural de la Comunidad Foral de Navarra para 2023 a 2026.
- Fecha antigüedad: 01/01/2019
- Tipo de contrato: Fijo Discontinuo indefinido a Tiempo Parcial. Una media de 10 horas al mes habitualmente en fines de semana y festivos. Según pliegos 144 horas anuales.
- Salario bruto anual según jornada: 1.875 €
- Categoría actual: Taquillera
- Hace horas para apoyos extraordinarios o para cubrir bajas, por encima de su jornada según necesidades del servicio y disponibilidad personal.

