



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO DE VISITANTES DE LA JUNTA GENERAL DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

1. OBJETO

El objeto del contrato es la prestación del servicio de recepción y acompañamiento de visitantes de la Junta General del Principado de Asturias (en adelante JGPA) durante las jornadas de puertas abiertas, así como en las fechas en que se celebren en el Palacio eventos relacionados con la actividad de la Cámara.

Se estiman necesarias 160 horas de servicio al año.

2. PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO Y LUGAR DE EJECUCIÓN

El contrato tendrá una duración de 29 meses, estimando el inicio de la prestación el 1 de agosto de 2025 y finalizando el 31 de diciembre de 2027. Podrá ser prorrogado por dos períodos más, de un año de duración cada uno.

El servicio se prestará en el Palacio de la Junta General, sito en la calle Fruela nº 13, 33007 de Oviedo.

3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Los servicios objeto de contratación consistirán en:

- Recepción, registro y control de visitantes.
- Acompañamiento y guía a los grupos de los visitantes.
- Explicación de la historia de la Junta General del Principado de Asturias.
- Explicación de los contenidos artísticos más relevantes del Palacio Regional.
- Explicación de la organización y funcionamiento del Parlamento asturiano.
- Vigilancia del desarrollo de las visitas controlando el tránsito de las personas que accedan al Palacio por las zonas habilitadas para ello.

En las jornadas de puertas abiertas los grupos de visitantes serán de 25 personas como máximo. Estas visitas tendrán una duración estimada de 30 minutos cada una. La JGPA facilitará al personal adscrito al servicio un guion resumen con la información esquemática que deben trasladar a los visitantes en el transcurso del recorrido.

Para otros eventos, el tiempo de prestación de servicios será el acordado entre la JGPA y el adjudicatario.

4. HORARIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las jornadas de puertas abiertas se celebrarán cada año en los meses de agosto y diciembre.

Las jornadas de puertas abiertas del mes de agosto tendrán una duración de 14 días consecutivos, incluyendo en todo caso la festividad del 15 de agosto. El horario de prestación de servicios en estas jornadas será de 10:30 h. a 14:30 h y de 16:30 h. a 19:30 h.



Las jornadas de puertas abiertas del mes de diciembre tendrán una duración de 5 días consecutivos, incluyendo en todo caso las festividades del 6 y el 8 de diciembre. El horario de prestación de servicios en estas jornadas será de 10:30 h. a 14:30 h y de 16:30 h. a 19:30 h.

La prestación de servicios durante las jornadas de celebración de otros eventos será acordada, en cuanto a fechas y horarios, con la Junta General.

5. MEDIOS HUMANOS A ADSCRIBIR AL CONTRATO

Se considera necesario adscribir al contrato, para la adecuada prestación de los servicios, a cinco trabajadores que desarrollarán las tareas que tengan encomendadas de forma simultánea. Dos de ellas en el acceso al edificio, dos realizando el acompañamiento a las visitas y otra dedicada vigilar que, en el desarrollo de las mismas, se respetan las limitaciones de acceso a determinados espacios y que los visitantes no permanecen en las dependencias del Palacio más tiempo del necesario.

La empresa adjudicataria deberá comunicar al gabinete de la Presidencia la identidad de las personas adscritas a la ejecución del contrato para que se autorice su acceso al Palacio de la JGPA.

La empresa adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas en orden a no alterar el funcionamiento del servicio, informando en todo momento de cualquier cambio de trabajadores a la JGPA. Asimismo, la empresa adjudicataria queda obligada a facilitar a su personal la formación y la actualización profesional necesaria para su cometido.

La empresa adjudicataria se debe comprometer a mantener permanentemente el número de trabajadores necesario, debiendo cubrir de forma inmediata las ausencias que puedan producirse como consecuencia de enfermedad, vacaciones, permisos del personal o cualquier otra causa que las motive, sin que ello pueda suponer en ningún caso menoscabo en la prestación del servicio.

Asimismo, si el personal habitual no cumplierse diligentemente el servicio, la empresa adjudicataria vendrá obligada a sustituirlo, a petición de la JGPA.

Cada vez que se vaya a producir una sustitución del empleado adscrito a la ejecución del contrato, el adjudicatario está obligado a comunicar con antelación mínima de tres días laborables, salvo causa justificada y ajena a la empresa, los datos identificativos del nuevo trabajador que prestará el servicio, con el fin de que se le autorice su entrada al Palacio de la JGPA. Cuando no se pueda llevar a cabo la comunicación con la antelación señalada, debido a que la ausencia o baja del trabajador se produzcan por circunstancias sobrevenidas que no hayan podido ser conocidas previamente por el adjudicatario, este está obligado a facilitar a la JGPA la información requerida de forma inmediata, en cuanto tenga conocimiento de la misma.

La empresa adjudicataria quedará obligada a retirar del servicio contratado al personal que no cumpla con los requisitos especificados en la documentación por la que se regula el contrato y/o que no proceda con la debida corrección y/o incumpla sus obligaciones específicas y/o actuara notoriamente de forma poco cuidadosa en el desempeño de su cometido, ya sea por inexperiencia, falta de profesionalidad o cualquier otro motivo, así como a sustituirlo por nuevos empleados que reúnan las condiciones exigidas.



6. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

Responsable: la empresa adjudicataria designará a una persona encargada de ser la interlocutora con la JGPA en relación a la ejecución de este contrato, facilitando al gabinete de Presidencia su número de teléfono y su dirección de correo electrónico.

Vestuario de trabajo: será obligación del adjudicatario garantizar que el personal adscrito al contrato presta el servicio con un vestuario de trabajo adecuado.

La provisión y sustitución de este vestuario correrá a cargo del adjudicatario en su integridad con cargo al precio del contrato.

Empleados adscritos al servicio: todos los empleados adscritos al servicio deberán comprometerse a ejecutar la prestación cumpliendo estrictamente las siguientes obligaciones:

- Mantener en todo momento una imagen correcta por lo que respecta a la vestimenta y aseo personal.
- Actuar, en el ejercicio de sus funciones, con la iniciativa y resolución que las circunstancias requieran, no pudiendo negarse sin causa justificada a llevar a cabo las prestaciones descritas en el presente pliego.
- Atenerse en todo momento a las normas de comportamiento establecidas por la JGPA manteniendo una actitud correcta y un trato respetuoso, amable y profesional tanto con el personal de la JGPA como con las visitas que accedan a la sede de la misma y con sus propios compañeros de trabajo.
- Comprometerse a cumplir, en el caso de que concurriera una situación de emergencia, todas las pautas de actuación establecidas en los Planes de Emergencia y de Evacuación del edificio en el que prestan servicios, así como las indicaciones que reciban de los responsables de la JGPA en dicho ámbito de actuación.
- Conocer y respetar la normativa vigente en materia de confidencialidad y protección de datos personales contenidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos, con la prohibición absoluta de revelar cualquier información a la que tengan acceso durante la ejecución del contrato relativa a:
 - Características, dimensiones y diseño de los recintos en los que desarrollen sus actividades.
 - Actividades o eventos de cualquier índole que la JGPA lleve a cabo en sus instalaciones.
 - Información de carácter personal relativa tanto a los trabajadores de la JGPA como a los visitantes o participantes en cualquier tipo de actividad que se desarrolle en su sede.
 - Contenido de la documentación e información recogida en expedientes, carpetas, archivos o similar a la que puedan acceder en el desempeño de sus funciones.
- Cualquier otro relacionado directa o indirectamente con la ejecución del contrato.

7. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

El contratista deberá garantizar en todo momento que se cumplen las condiciones sobre cobertura del servicio estipuladas por la JGPA. A tal efecto, le corresponde llevar a cabo el control y seguimiento de la asistencia y puntualidad del personal que adscriba al contrato, así como de mantener permanentemente el servicio con el nivel de cobertura estipulado y durante las franjas horarias que se determinen.



Junta General
del Principado de Asturias

Cada vez que durante la ejecución del servicio se produzca alguna incidencia que afecte al desarrollo normal de la actividad, el adjudicatario deberá presentar un parte escrito en el que detallará pormenorizadamente la incidencia acaecida y las medidas adoptadas para subsanarla.

Todo ello sin perjuicio de que verbal y puntualmente ponga en conocimiento de la JGPA cualquier circunstancia que por su trascendencia entienda que debe ser conocida de forma inmediata.

Oviedo, 27 de mayo de 2025
La Jefa de Sección de Asuntos Generales



Laura Hontoria Piñeiro