

Baldintza teknikoen orria
Pliego de prescripciones técnicas particulares

DOSIER ZK. - N° EXPEDIENTE:

2026/CO_ASER/0036

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

Expediente : 2026/CO_ASER/0036

Título : Servicio de labores auxiliares de atención al público en exposiciones, vigilancia y control de acceso e información en el Centro Cultural Montehermoso kulturgunea.

Departamento : KULTURA ETA HEZKUNTZA / CULTURA Y EDUCACIÓN

Código CPV : 92521100

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	PASCUAL TERRONES, LUIS MARIA (Jefatura de Centros Culturales En el Centro Cultural Montehermoso)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	CFNHMWEAGYRNE6R5KBG5KM5MGQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	31/03/2026 15:19:24
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/6



CFNHMWEAGYRNE6R5KBG5KM5MGQ

Baldintza teknikoek orria
Pliego de prescripciones técnicas particulares

1.- INTRODUCCIÓN

El Centro Cultural Montehermoso tiene como objetivo promover y difundir el arte y la cultura contemporánea, con especial atención a las prácticas artísticas emergentes y a los y las creadoras del entorno. Para ello se centra en el apoyo a la producción y en la exhibición de proyectos, exposiciones, etc de los y las diferentes artistas y colectivos programados por el propio Centro y de otras iniciativas culturales de interés.

En la actualidad, en Montehermoso se desarrollan tres grandes áreas de trabajo:

-Centro Cultural Montehermoso: Programación continuada de las exposiciones que produce a través de sus diferentes convocatorias de ayudas a la creación. Programación de diferentes actividades culturales y/o educativas.

-Cesión de espacios, para la organización y desarrollo de acciones culturales y/o sociales alineadas con las líneas de trabajo del Centro Cultural.

-Montehermoso cuenta, además, con una Mediateca- centro de documentación que complementa las actividades del centro. Unido físicamente al antiguo palacio de Montehermoso está el jardín de Falerina donde se ubica el espacio de cafetería-restaurante.

2.- OBJETO Y ALCANCE DE LAS PRESTACIONES

El objeto del contrato, es la prestación del servicio auxiliar de atención al público y vigilancia tanto en las exposiciones temporales y actividades que el Centro Cultural Montehermoso Kulturunea desarrolle y/o albergue, como en el punto de información y control de acceso.

3.- PLAZOS

El Centro Cultural Montehermoso informará de las previsiones de programación a la empresa licitadora con al menos 15 DÍAS DE ANTELACIÓN con relación al evento.

4.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y PRECIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa prestará el servicio en los siguientes niveles, adaptándose las tareas de cada uno a las necesidades y/o conveniencias del propio Centro.

- Coordinador/a de Equipos.
- Atención en espacios expositivos y control de acceso en el punto de información.
- Atención en eventos y actividades.

Estos puestos podrán estar sujetos a modificación de acuerdo a los intereses del propio Centro Cultural. El adjudicatario estará obligado a establecer las modificaciones necesarias en la organización del servicio para satisfacer las necesidades del Centro.

La empresa adjudicataria, deberá satisfacer de forma proactiva las necesidades generales de los visitantes a las exposiciones temporales, actividades y actos que se desarrollen, o albergue el Centro.

A continuación, se detallan algunas de las tareas que se incluyen en la prestación del servicio con carácter específico a cada puesto. En todo caso, estas tareas podrán estar sujetas a modificaciones en función de otras actividades que no se recojan en este detalle y que requieran ser cubiertas por el personal auxiliar de atención al público que requiera el Centro en cada momento.

Coordinación de Equipos:

- Coordinación y dirección de todo el personal de la empresa adjudicataria que presta el servicio en el Centro Cultural Montehermoso. Esto incluirá fijación de turnos, cuadrantes, resolución de problemas e incidencias en el servicio, y, en general, coordinación del mismo.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	PASCUAL TERRONES, LUIS MARIA (Jefatura de Centros Culturales En el Centro Cultural Montehermoso)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	CFNHMWEAGYRNE6R5KBG5KM5MGQ	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	31/03/2026 15:19:24
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	2/6
 CFNHMWEAGYRNE6R5KBG5KM5MGQ			

Baldintza teknikoek orria

Pliego de prescripciones técnicas particulares

- En este sentido, se encargará de garantizar que cada puesto es conocedor de la información necesaria para atender de manera adecuada a los y las usuarias; así como de recabar la información de interés respecto a las interacciones habidas con los y las mismas.
- La sustitución de cualquier puesto de auxiliar de atención al público considerado en el presente pliego.
- Actividades, actos y eventos, en lo que respecta a su preparación y en lo que se refiere a su correcta ejecución, para lo cual podrá ser requerida su presencia en dichas actividades y eventos.
- Otras funciones inherentes al puesto a desarrollar.

Atención en espacios expositivos y control de acceso punto de información:

Para la cobertura de este apartado se solicita lo siguiente:

- Que la empresa atienda al público visitante siguiendo los protocolos habituales en relación a la atención al público de visita al mismo, apertura del Centro y de las salas expositivas, alarmado y desalarmado, normativas PAU, y vigilancia de las obras de arte.
- Encendido y apagado de los equipos técnicos de los espacios expositivos. Tareas de limpieza básica
- Reposición de folletos y demás material de carácter divulgativo en los mostradores y espacios destinados para tal efecto.
- Realización de las encuestas periódicas y demás estudios y trabajos con el público diseñados por el Centro Cultural y tareas de registro de los datos de cara a la elaboración de estadísticas.
- Otras funciones inherentes al puesto a desarrollar.
- Conocimiento al menos de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca

Atención en eventos y actividades

Para la cobertura de este apartado se solicita lo siguiente:

- Atención, orientación e información al público.
- Colocación sillas, movimiento de pequeño mobiliario y tareas de limpieza básica
- Otras funciones inherentes al puesto a desarrollar en la atención a eventos y actividades.
- Conocimiento al menos de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca

PRECIO

Para el cómputo de la jornada laboral del personal asignado al contrato se tendrá en cuenta la siguiente clasificación de horas:

El precio/hora

El precio máximo de licitación **es de 20,50 euros más IVA (24,80 euros/hora IVA incluido) en hora diurna laborable.**

Las horas laborables-nocturnas y las festivas (domingos incluidos) se facturarán con un incremento de un 22,25% sobre el precio hora-laborable diurna ofertado por el adjudicatario, pudiendo ser acumulables ambos conceptos. En el caso del servicio de atención, información y control en el Puesto de Información General del Centro Cultural, los precios anteriores se verán incrementados además en un 7% en todos los casos.

Se entenderán por horas nocturnas las comprendidas entre las 22.00 horas a las 6.00 horas. Se entenderán por horas festivas las comprendidas entre las 22.00 horas de la víspera hasta las 22.00 horas del día festivo.

5.- VOLUMEN DE TRABAJO

El volumen de trabajo previsto por el Centro Cultural Montehermoso durante el período que recoge este pliego es de aproximadamente 14 exposiciones anuales de programación con duraciones que oscilan entre el mes y los 3

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoek alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	PASCUAL TERRONES, LUIS MARIA (Jefatura de Centros Culturales En el Centro Cultural Montehermoso)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	CFNHMWEAGYRNE6R5KBG5KM5MGQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	31/03/2026 15:19:24
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	3/6



CFNHMWEAGYRNE6R5KBG5KM5MGQ

Baldintza teknikoen orria

Pliego de prescripciones técnicas particulares

meses. Además un programa de actividades (conciertos, ciclos de charlas, cine, etc), que precisan diferentes peticiones de personal para su realización.

No obstante, estas previsiones pueden sufrir variaciones, en función de la programación del Centro Cultural Montehermoso.

Las necesidades habituales de personal oscilan en función de las exposiciones y actividades que haya en cada momento, siendo el PROMEDIO NECESARIO DE 1 PERSONA por exposición, salvo en exposiciones de gran afluencia que suelen solicitarse 2 PERSONAS por exposición. En eventos masivos donde haya que controlar y atender al público en todo el edificio pueden solicitarse entre 6 y 10 personas sólo para dicho evento, y en el resto de actividades habituales del Centro (ciclos de cine, conciertos, charlas, talleres, etc) se suele solicitar 1 PERSONA.

A esto habría que sumar una auxiliar de atención al público en el punto de acceso al Centro Cultural los fines de semana.

El presupuesto de licitación se establece como un máximo estimatorio de gasto para este Ayuntamiento en el presente contrato, constituyendo el precio del contrato los precios unitarios establecidos por el adjudicatario en su oferta, no existiendo por parte de este Ayuntamiento compromiso con el contratista de agotar la totalidad del presupuesto, sino que únicamente se abonarán los servicios prestados, por lo que la empresa adjudicataria no tendrá derecho alguno a reclamación sobre las cantidades no gastadas.

De manera adicional, existen en el Centro Cultural Montehermoso, solicitudes de personal auxiliar por parte de alquileres y eventos promovidos por terceros, siendo un 20% ó 30% adicional a la propia. Estos usos contarán también con la empresa adjudicataria para la gestión de las labores de atención al público en exposiciones, vigilancia de salas y control de acceso e información en el puesto de información general, siendo por cuenta de los terceros que lleven a cabo la citada programación el abono de los trabajos realizados que será al precio hora adjudicado por el propio Ayuntamiento.

No obstante, estas previsiones pueden sufrir variaciones.

6.- ESPACIOS

El Centro Cultural Montehermoso cuenta con un total de 3 espacios expositivos.

El Depósito de Aguas

La Sala de Exposiciones de la planta primera

La Sala Jovellanos

Además de estas salas, existen otros espacios susceptibles de programación desde esta unidad como los talleres (3), el claustro de entrada y las Salas Ortuño y Betolaza.

7.- REQUISITOS

La empresa adjudicataria deberá atender a las siguientes características:

- Desarrollar de forma óptima las funciones descritas en el punto 4 de este pliego de condiciones
- Trato cordial con el público, proactividad en la atención a los visitantes y usuarios y en el desempeño óptimo de las tareas de su puesto de trabajo.
- Competencias de comunicación y habilidades interpersonales (soft skills) para resolver la gestión con el público.
- En el caso del Coordinador/a de Equipos es necesario un perfil de relaciones públicas, con grandes dotes organizativas, coordinación de equipos y de resolución de situaciones difíciles, que posibilite su labor de coordinación durante la realización de las actividades y eventos que se desarrollen en el Centro Cultural Montehermoso

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	PASCUAL TERRONES, LUIS MARIA (Jefatura de Centros Culturales En el Centro Cultural Montehermoso)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	CFNHMWEAGYRNE6R5KBG5KM5MGQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	31/03/2026 15:19:24
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	4/6



CFNHMWEAGYRNE6R5KBG5KM5MGQ

8.- FORMACIÓN, RÉGIMEN DISCIPLINARIO, OTRAS CONTINGENCIAS

Formación

La formación necesaria para el desempeño de los diferentes puestos de trabajo será a cargo de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria asegurará que su personal conozca la programación del Centro (exposiciones, actividades, etc.)

El contratista queda obligado a impartir y programar para su personal, con una periodicidad mínima semestral, los cursos de formación básica, primeros auxilios, etc, necesarios para el mantenimiento de la prestación del servicio. El coste de estos cursos será por cuenta exclusiva del contratista. El contratista emitirá un informe, que hará llegar al responsable del Centro Cultural Montehermoso, con el contenido del mismo y las personas asistentes.

En el caso de idiomas el adjudicatario asegurará que el personal disponga de las competencias para atender al público al menos en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca.

Régimen Disciplinario

En caso de que el personal de la empresa adjudicataria no procediera con la debida corrección o fuera poco cuidadoso con el desempeño de sus funciones, o faltar de la necesaria discreción, el Centro Cultural Montehermoso informará de dicha circunstancia a la empresa adjudicataria, debiendo ésta adoptar las medidas disciplinarias oportunas.

Vacaciones, enfermedad, otros

En caso de ausencias por enfermedad, vacaciones, sanciones u otras causas, la empresa adjudicataria se compromete a cubrir el servicio de forma que se mantenga el número de efectivos requeridos para los servicios establecidos en ese momento. En todo caso se facturarán únicamente las horas efectivamente prestadas.

9.- IDENTIFICACIÓN

Todo el personal que el contratista destine a la prestación del servicio, además del correspondiente uniforme, deberá llevar en lugar visible un distintivo que contenga su identificación personal, proporcionado por el contratista.

El contratista deberá tener al corriente al Centro Cultural Montehermoso del personal que emplee para la prestación del servicio, así como de sus variaciones. Para ello deberá existir la necesaria coordinación entre el equipo del Centro Cultural Montehermoso, las agentes de información del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que prestan servicio en el Centro y el servicio de atención al público que presta el contratista.

10.- UNIFORMES

El adjudicatario estará obligado a uniformar por su cuenta a todo el personal que utilice para la ejecución de los trabajos incluidos en el alcance del contrato durante las horas en que se realice el servicio, debiendo cumplir dicho uniforme los requerimientos exigidos en la legislación vigente. Los uniformes deberán distinguirse, en su caso, de los usados por el personal de plantilla del Centro Cultural Montehermoso.

El importe de la adquisición de los uniformes del personal, correrá a cargo exclusivo del contratista. El personal adscrito por el contratista a la prestación del servicio deberá ser provisto con un mínimo de dos uniformes por temporada.

El modelo de uniforme y número de prendas se determinará mediante acuerdo entre el Centro Cultural y la empresa adjudicataria.

Todos los elementos, accesorios y complementos del uniforme deberán ser adquiridos y repuestos por el contratista a su exclusivo cargo, de la forma que éste estime conveniente, debiendo ser diligente y cuidar que su personal lleve el uniforme y complementos en perfecto estado.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	PASCUAL TERRONES, LUIS MARIA (Jefatura de Centros Culturales En el Centro Cultural Montehermoso)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	CFNHMWEAGYRNE6R5KBG5KM5MGQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	31/03/2026 15:19:24
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	5/6



CFNHMWEAGYRNE6R5KBG5KM5MGQ

Baldintza teknikoek orria

Pliego de prescripciones técnicas particulares

El adjudicatario se comprometerá a mantener la correcta imagen de dichos uniformes, reemplazándolos por nuevos, si fuera necesario por su uso o por cualquier tipo de deterioro.

El uniforme será utilizado por el personal del contratista única y exclusivamente para las actividades que el Centro Cultural Montehermoso desarrolle o albergue, quedando terminantemente prohibido al contratista cederlo o arrendarlo a otras empresas para las que preste servicio, o utilizarlo en la prestación de servicios a terceros. Asimismo, será responsabilidad de la empresa adjudicataria la utilización de dichos uniformes, por parte del personal a su cargo, para actividades ajenas al Centro Cultural Montehermoso.

11.- SISTEMAS DE COMUNICACIÓN Y EQUIPOS MATERIALES DE TRABAJO

La empresa contratista aportará los sistemas de comunicación necesarios. Asimismo, el adjudicatario queda obligado a aportar para la realización de la prestación objeto del contrato, el equipo y medios auxiliares (teléfono móvil, cuenta personas...) que sean precisos para la buena ejecución de aquél en la forma convenida en el contrato. En todo caso se deberá proveer con un teléfono móvil a los/as Coordinadores/as.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoek alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	PASCUAL TERRONES, LUIS MARIA (Jefatura de Centros Culturales En el Centro Cultural Montehermoso)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	CFNHMWEAGYRNE6R5KBG5KM5MGQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	31/03/2026 15:19:24
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	6/6



CFNHMWEAGYRNE6R5KBG5KM5MGQ