

INFORME JUSTIFICATIVO PARA LA ELABORACIÓN DE UN CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DE LOS ESPACIOS DE LA CASA DEL CARNAVAL Y LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS DENTRO DE SUS INSTALACIONES

Cosme Luis Cabrera Díaz (1 de 1)
Codigo: 30/07/2016 Turismo y Comercio
Fecha: 30/07/2016
HASH: 1c10ad74011c63366ab8a0c1ec1f5dbb6

Contenido

1. Antecedentes y justificación de la necesidad.	3
1.1. Antecedentes del expediente. -	3
1.2. Introducción	3
1.3. Importancia del Carnaval para Tenerife	4
1.4. Participación Vecinal Activa	5
1.5. Concepto y antecedentes de la Casa del Carnaval	5
2. Alineación estratégica	8
3. Objetivos	8
3.1 Objetivos generales y funciones:	8
3.2 Objetivos específicos de la contratación:	9
4. Público objetivo	9
5. Insuficiencia de medios	9
6. Objeto del contrato	10
7. Descripción del servicio objeto del contrato	10
8. Organización y obligaciones del servicio.-	17
9. Requisitos del equipo de trabajo	18
10. Seguimiento del contrato	21
11. Justificación de la necesidad de no crear lotes por tipos de servicios	21
12. Duración y fechas	21
13. Presupuesto y forma de pago	22
14. Contratista y sus obligaciones	23
15. Subrogación De Personal.	23
16. Criterios de adjudicación	24
17. Procedimiento de contratación	28



1. Antecedentes y justificación de la necesidad.

1.1. Antecedentes del expediente. -

Con fecha del 29 de octubre de 2020 la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife firma contrato con el licitador del procedimiento de contratación resultante de su publicación en la plataforma de contratación del estado para la prestación de un servicio de gestión de los espacios de la Casa del Carnaval de Santa Cruz de Tenerife.

El 1 de noviembre de 2020, da comienzo esta primera licitación de 'Actividades y servicios de la Casa del Carnaval' con una duración 2 años + 2 años prorrogables uno a uno. Ante esta situación y en previsión de la finalización de este contrato el próximo 31 de octubre de 2024 y sin posibilidad de posibles prórrogas, se hace necesario el inicio de un nuevo procedimiento de contratación para realización de una nueva licitación que permita la continuidad de estos servicios en el espacio sin cerrar.

1.2. Introducción

La Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife ha sido constituida por parte del Excmo. Ayuntamiento Pleno en sesión celebrada el día 17 de septiembre de 1.999, al amparo de lo dispuesto en el artículo 85.2 de la Ley 7/1985, de Reguladora de las Bases del Régimen Local, regulador de la gestión de los servicios de competencia local, por gestión directa mediante Sociedad mercantil local, cuyo capital social pertenezca íntegramente a la entidad local o a un ente público de la misma.

La Sociedad de Desarrollo tiene fundamento en la necesidad de contar con un instrumento operativo, que canalice la gestión de actividades relacionadas con la promoción empresarial y la dinamización económica para el aprovechamiento eficiente de los recursos endógenos, contribuyendo a la mejora de los niveles de empleo, según consta en la escritura de constitución de la sociedad de fecha 10 de enero del 2000 otorgada por el Ilustre Notario del Colegio de Las Palmas D. Juan Antonio Pérez Giralda, bajo el nº 45 de su orden de protocolo e inscrita en el Registro mercantil de la ciudad de Santa Cruz de Tenerife, en la Hoja TF-22419, Folio 34, del tomo 1946, de la Sección General, Inscripción primera.

Así, de los propios Estatutos de la Sociedad se deduce que su objeto será "la realización de cuantas actuaciones sean necesarias para el desarrollo económico y social del municipio de Santa Cruz de Tenerife, pudiendo llevar a cabo, entre otras, la dinamización de las actividades turísticas, de ocio o de promoción de sectores específicos relevantes para la economía dentro del término municipal.

Además del programa propio de actuaciones de la Sociedad de Desarrollo, en el que se enmarcaba el programa de actuación anual, inversión y financiación, la entidad tenía otros documentos en los que se apoya para el desarrollo de sus objetivos, como el Plan Director Turístico, aprobado por el Pleno Municipal del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife el 30 de abril de 2015, donde se



establecía varios puntos estratégicos y objetivos que van encaminados a la promoción turística del Carnaval y a la creación de productos turísticos: Eje Estratégico GOCCC (Gastronomía, ocio, comercio, cultura y carnaval) concretamente en sus acciones: Nº 2: Plan para el fomento y promoción de las actividades del Carnaval y Nº5: Ofrecer paquetes diferenciados bien diseñados.

Con fecha del 15 de marzo de 2017 se delegan las competencias otorgadas al Área de Promoción Económica, Empleo, Turismo y Comercio para ejercicio de las funciones que permitan impulsar la puesta en funcionamiento de la Casa del Carnaval para el cumplimiento del objeto establecido, tomando como base el documento de proyecto museográfico. El proyecto museográfico tenía por objetivo equipar al edificio con las dotaciones e infraestructuras necesarias para su puesta en uso como Casa del Carnaval.

Con el propósito de llegar al cumplimiento de estos objetivos, la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife inicia actuaciones y pone así en marcha el proyecto para definitivamente, inaugurar el 28 de junio de 2017 el espacio expositivo.

Posteriormente el 4 de enero de 2018, reunida la Junta de Gobierno de la Ciudad, se decide otorgar la concesión demanial del inmueble de la Casa del Carnaval a favor de la Sociedad de Desarrollo, S.A.U, para la prestación de los servicios públicos propios de esta sociedad mercantil municipal.

1.3. Importancia del Carnaval para Tenerife

El Carnaval de Santa Cruz de Tenerife es sin duda uno de los eventos de gran éxito e importancia para la capital isleña, marcado por una alta participación vecinal, el apoyo de numerosas entidades y un impacto económico significativo. La declaración de Fiesta de Interés Turístico Internacional y su inclusión en el libro de los Récords Guinness subrayan la importancia y atractivo del Carnaval, consolidándose como un evento de relevancia mundial. La contribución de los residentes, las agrupaciones y las entidades ha sido fundamental para el éxito de esta celebración, que continúa siendo una fuente de orgullo y desarrollo para Santa Cruz de Tenerife.

Se calcula que esta fiesta genera cada año un impacto económico sobre la economía local que ronda los 40 millones de euros, datos que arroja este 2024. De hecho, ya la propia imagen del Carnaval es un atractivo turístico en sí mismo, que multiplica el conocimiento, potencia la percepción de la ciudad y le regala una extraordinaria promoción nacional e internacional a Santa Cruz. Para hacernos una idea, el Carnaval 2023 generó más de 4.000 noticias en prensa, radio, televisión y medios digitales. Son impactos periodísticos que equivaldrían a una inversión promocional de 15 millones de euros en tan sólo un mes. Además, la celebración del año pasado registró el dato récord de 19 millones de interacciones sólo a través de los perfiles oficiales en las redes sociales.

A estos datos se suma entre residentes y turistas, , en los negocios locales, hoteles, comercios, restaurantes y empresas de servicios.



Además de la llegada de residentes de toda la Isla, que según estudios realizados por el Observatorio Socioeconómico de la Sociedad de Desarrollo, atrae al 34% de residentes en Tenerife para algún acto o evento del Carnaval, otra de las cifras relevantes tiene que ver con la atracción de turistas de otros lugares de la Isla, del Archipiélago o de fuera de Canarias. Esto se traduce en una afluencia estimada entre 350.000 y 400.000 personas con un gasto cercano a los 40 millones de euros en la ciudad. En este periodo del Carnaval, Santa Cruz alcanza un alto índice de ocupación hotelera y extrahotelera. Se estima que las cifras de ocupación hotelera mejoren las tasas del año pasado, que registraron un 75% a lo largo de los diez días del Carnaval en la calle, llegando prácticamente al 100% en los días fuertes (viernes, sábados y lunes de carnaval).

1.4. Participación Vecinal Activa

Por otro lado, un papel importante que posee este Carnaval es la integración de la población local, no solamente en el disfrute de la fiesta, sino en la participación organizativa de grupos que conforman la parte tangible de la fiesta.

El Carnaval de Santa Cruz de Tenerife cuenta con una destacada participación vecinal, reflejando el compromiso y entusiasmo de la comunidad local. Aproximadamente 5.000 residentes se involucran directamente en las actividades del Carnaval, entre integrantes de grupos, diseñadores, concursantes de las distintas modalidades, etc. Más de 80 entidades públicas y privadas, 30 talleres de diseñadores, costureros, estilistas y maquilladores, que contribuyeron a la creación y presentación de los trajes y disfraces que caracterizan al Carnaval.

1.5. Concepto y antecedentes de la Casa del Carnaval

LA CASA DEL CARNAVAL es un proyecto actualmente en activo, abierta al público en un horario de lunes a domingo de 10:00h a 18:30h cuyo objeto es pretender ser “la tarjeta de presentación del carnaval de Santa Cruz de Tenerife, un lugar de exposición, conservación, aprendizaje y encuentro de diversas asociaciones locales vinculadas al carnaval, y para uso y disfrute de la ciudadanía en general.”

Un centro que nace con vocación de servicio público y con el fin de poner en valor los elementos y cualidades que hacen único al Carnaval de Santa Cruz de Tenerife, así como ser un instrumento más para la promoción turística de la ciudad a nivel nacional e internacional.

Por esta razón, la Casa del Carnaval se aborda desde tres ámbitos: turístico, patrimonial y cultural y de participación ciudadana, cumpliendo como objetivos específicos:

- Constituirse en tarjeta de presentación del Carnaval de Santa Cruz de Tenerife y por tanto ser un instrumento más para la promoción turística de la ciudad a nivel nacional e internacional.



- Ser un lugar de exposición y encuentro, donde se integren las diversas asociaciones locales vinculadas al carnaval en programas y acciones comunes, y permitir asimismo su uso y disfrute de la ciudadanía en general.
- Convertirse en lugar para la puesta en valor y la conservación del patrimonio del carnaval de Santa Cruz de Tenerife, siendo el germen del centro para la documentación y conservación del legado histórico y cultural.
- Ser un lugar de educación y de aprendizaje activo, estructurado en un centro didáctico, que implique la participación de los visitantes, especialmente de la población escolar, donde se impulse y desarrolle una serie de actividades divulgativas que pongan en valor nuestro carnaval.
- Promocionar turísticamente el carnaval en su conjunto y todos los productos turísticos asociados al mismo.
- Ampliar la oferta de actividades y culturales de la ciudad.

Los objetivos inicialmente propuestos para la Casa del Carnaval y desarrollados en su contenido, se han materializado de forma atractiva en un diseño conceptual que aúna la máxima utilización del espacio disponible con una museografía didáctica. Se busca que la visita a la exposición permanente de la Casa del Carnaval sea dinámica, asequible y accesible física e intelectualmente para todo tipo de públicos.

Esta propuesta está pensada para otorgar ritmo y variedad en la presentación de los contenidos, con una museografía enfocada a enfatizar la interactividad y participación del visitante. Se plantea una exposición dinámica y cambiante anualmente, donde una de las piezas clave será el traje de la reina del carnaval de Santa Cruz de Tenerife, además de la reproducción audiovisual a través de elementos de última tecnología enclavados en el espacio, para fondos documentales y recursos multimedia, bajo los más altos estándares en términos de conservación preventiva y control medioambiental.

Las exposiciones permanentes y temporales con sus atractivos audiovisuales y tecnológicos, son el principal atractivo y eje central de la Casa del Carnaval, bajo una cuidada planificación de las exposiciones temporales que deben estar muy cuidadas y dotarse de manera continua de contenido. Como cualquier otro centro de esta tipología debe actualizarse constantemente los contenidos ofreciendo al visitante varias exposiciones temporales al año, y favorecer la segunda visita, dando posibilidades a realizar exposiciones monográficas dedicadas a personalidades relevantes del carnaval, aniversarios o conmemoraciones, festivales internacionales, materiales de otros museos en itinerancia, etc.

Entra en juego también la renovación de los contenidos tecnológicos que invitan de nuevo a la visita a aquellos que ya la han visitado con anterioridad, tanto residentes representantes del mundo carnalero, como turistas. Las nuevas imágenes despiertan interés entre los visitantes.

La Casa del Carnaval reúne un público objetivo variado que va desde turistas y visitantes de excursionismo o cruceristas, incluso alojados en los hoteles de la ciudad, como al residente



canario, sin olvidar a los propios participantes de la fiesta que conforman un grupo bien numeroso de la población local. Estos deben ser atendidos a su entrada a la Casa e informados tanto del contenido como de otras localizaciones y servicios de interés turístico en el municipio, promoviendo así la movilidad del visitante a lo largo de la ciudad con el consecuente ingreso económico que puede generar para la economía de la ciudad.

Además la Casa del Carnaval pertenece desde el 2 de julio de 2020, al SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos) Es un proyecto de mejora de la calidad de los destinos turísticos promovido por la Secretaría de Estado de Turismo (SETUR), con el apoyo de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), que trabaja con servicios turísticos de hasta 37 oficinas diferentes, con el objetivo último de mejorar la experiencia y satisfacción del turista.

El distintivo "Compromiso de Calidad Turística" es el soporte que acredita el cumplimiento de los requisitos establecidos en la metodología y reconoce el esfuerzo y el compromiso con la calidad y la mejora continua, a la vez que distingue al servicio turístico frente a la competencia. El distintivo tiene validez bienal, aunque está condicionado a una evaluación anual de seguimiento. Se deben aplicar las normas de identidad visual que están a disposición de los distinguidos en la plataforma SICTED.

En este sentido la Casa del Carnaval mantiene este distintivo certificándose anualmente, trabajo que debe seguir desarrollándose en aras de mantener la calidad en el servicio alineado a su vez a una estrategia de calidad en el destino.

En cuanto al número de personas que han pasado por el espacio desde su inauguración en 2017, y hasta julio de 2024, la Casa del Carnaval ha sido visitada por 133.473 personas de las cuales 50.940 son residentes, 35.732 son peninsulares y 46.161 son extranjeros. En concreto este año han venido un total de 14.753 personas de las cuales 5.582 son residentes, 3.503 son peninsulares y 5.668 son extranjeros.

En cuanto a las franjas de edad mayoritarias de nuestros visitantes este año se encuentran entre los de más de 50 años, los de 30 a 49 años y los de 6 a 14 años.

En cuanto a los países que más nos han visitado este año, se encuentra en primer lugar España con 8.982 personas, en segundo lugar, Francia con 1.427 personas, en tercer lugar, Alemania con 1.026 personas.

En cuanto al alojamiento de los visitantes este año destacan los alojados en su propia casa en Canarias con alrededor de 7.132 personas y los excursionistas alojados en un hotel con alrededor de 3.803 personas. Al margen de la subida de visitantes en vivienda vacacional, cabe destacar el papel relevante que ejerce el turista de cruceros sobre la estadística de visitantes y la temporalidad ya que este ejerce su visita normalmente en los meses de invierno que es cuando se establece la temporada de cruceros en el puerto de Santa Cruz de Tenerife.



2. Alineación estratégica

La presente actuación se enmarca en el **Programa Anual de actuación, inversión y financiación de la Sociedad de Desarrollo con el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, Eje IV Desarrollo Turístico, Línea de Promoción y Marketing del destino de Santa Cruz de Tenerife, Carnaval turístico**, donde se incluye en este apartado todos los aspectos vinculados a la gestión y a la comercialización de la Casa del Carnaval y los productos turísticos cumpliendo las diferentes funciones definidas en su proyecto: turístico, patrimonial y cultural, y de participación ciudadana.

Esta acción también se alinea con el **Plan Estratégico de Turismo en el Eje 3_Promoción y Marketing del Destino, Programa: Carnaval turístico**, que contempla la puesta en marcha de diferentes acciones que permitan fortalecer la naturaleza del carnaval ofreciendo a los viajeros una oportunidad más directa y tangible para ver y vincularse también a los distintos aspectos de la cultura local.

3. Objetivos

Los objetivos y funciones que debe cumplir la Casa del Carnaval deben abordarse desde tres ámbitos:

- turístico,
- patrimonial y cultural
- y de participación ciudadana.

3.1 Objetivos generales y funciones:

Los objetivos generales y funciones de la Casa del Carnaval son los siguientes:

- Generar productos turísticos, vinculados a los recursos patrimoniales, culturales y turísticos de Santa Cruz.
- Constituirse en tarjeta de presentación del Carnaval de Santa Cruz de Tenerife y por tanto ser un instrumento más para la promoción turística de la ciudad a nivel nacional e internacional.
- Ser un lugar de exposición y encuentro, donde se integren las diversas asociaciones locales vinculadas al carnaval en programas y acciones comunes, y permitir asimismo su uso y disfrute de la ciudadanía en general.
- Convertirse en lugar para la puesta en valor y la conservación del patrimonio del carnaval de Santa Cruz de Tenerife, siendo el germen del centro para la documentación y conservación del legado histórico y cultural.
- Ser un lugar de educación y de aprendizaje activo, estructurado en un centro didáctico, que implique la participación de los visitantes, especialmente de la población escolar, donde se impulse y desarrolle una serie de actividades divulgativas que pongan en valor nuestro carnaval.



- Promocionar turísticamente el carnaval en su conjunto y todos los productos turísticos asociados al mismo.
- Ampliar la oferta de actividades y culturales de la ciudad.

3.2 Objetivos específicos de la contratación:

- Consolidar la Casa del Carnaval como espacio de gran interés turístico.
- Facilitar la información de los detalles de las exposiciones y contenido de la Casa del Carnaval.
- Mejorar y actualizar los contenidos de la Casa del Carnaval y su programa de actividades
- Atraer a nuevos segmentos
- Fidelizar la visita de repetición para aquellos que ya han visitado antes el espacio, renovando el interés con nuevos contenidos.
- Conservar, difundir, comunicar, fomentar y organizar el patrimonio cultural en el ámbito del Carnaval.
- Ofrecer un espacio único en cuanto a su formato de presentación y prácticas interpretativas del espacio y su contenido adaptándolo a las TICs
- Promover el interés y conocimiento del patrimonio a través de la construcción de herramientas y sistemas que permitan catalogarlo y presentarlo
- Establecer un sistema de gestión operativa y organizativa del espacio.

4. Público objetivo

- € Turistas: Segmentos de Cruceristas, excursionistas y alojados
- € Agentes del sector turístico: agencias de viaje, tour operadores, administraciones públicas, prensa, entidades de promoción y empresas de servicios turísticos.
- € Residentes
- € Asociaciones relacionadas con el ámbito del Carnaval.
- € Prescriptores del mundo del carnaval
- € Prensa, periodistas nacionales y extranjeros

5. Insuficiencia de medios

De conformidad con el art. 116.4 f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 se informa que se pretende llevar a cabo la contratación de un servicio de gestión de los espacios de la Casa del Carnaval y las actividades relaciones dentro de sus instalaciones.

El contenido del servicio exige de una especificidad, en cuanto a la materia, conocimientos de los trabajos a realizar, que no puede ejecutar la Sociedad de Desarrollo.

Los servicios se prestan en las instalaciones de la Casa del Carnaval y requiere de funciones específicas de contratación, con conocimientos, amplitud y flexibilidad horaria en gestión



museística o expositiva, debiendo adaptarse a la estacionalidad y necesidades específicas de los visitantes, incluidas las idiomáticas, y a los calendarios de la actividad específica del espacio entre los que se incluyen tareas concretas con respecto a gestionar las colecciones, inventariar, documentar, conservar los objetos, exponerlos correctamente, gestionar las visitas, difundir, vigilancia y control del espacio, entre otras.

De esta manera, resulta necesario llevar a cabo una contratación externa con una empresa experta en este tipo de trabajos.

6. Objeto del contrato

Teniendo en cuenta los objetivos anteriores y para cumplir con las necesidades descritas, la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife S.A.U., requiere la contratación de **Servicios para la gestión de los espacios de la Casa del Carnaval y las actividades relacionadas dentro de sus instalaciones**, regulando a su vez las condiciones que regirán la contratación de los mismos. Para ello la empresa adjudicataria tendrá que disponer de los medios materiales y humanos que sean necesarios atendiendo a las características del espacio y a los objetivos definidos anteriormente.

7. Descripción del servicio objeto del contrato

El servicio requerido se prestará por completo en las instalaciones de la Casa del Carnaval, ubicada en la calle Agüere N.º 17, 38001, Santa Cruz de Tenerife.

El edificio en cuestión estará abierto al público de lunes a domingo en horario de 10:00 a 18:30 horas, durante todos los días del año, a excepción de los días 25 de diciembre, 1 y 6 de enero en los que permanecerá cerrado

La contratación de servicios de gestión de los espacios de la Casa del Carnaval y las actividades relacionadas dentro de sus instalaciones conlleva la puesta a disposición del material, equipos y personal necesarios atendiendo a las características del espacio, así como los objetivos definidos en este informe, con el fin de asegurar la calidad esperada por Sociedad de Desarrollo.

Se tendrá en consideración la importancia de atender a los visitantes en la entrada de la Casa del Carnaval, e informarlos, tanto del contenido de esta y de sus actividades, como del de otras localizaciones y servicios de interés turístico de la ciudad.

Las exposiciones permanentes y temporales deberán ser cuidadas al detalle, así como los equipos audiovisuales y tecnológicos. Se llevará a cabo una planificación detallada de las exposiciones temporales, y se actualizarán constantemente los contenidos con el objetivo de ofrecer al visitante varias exposiciones al año y promover una segunda visita.

Se ofrecerá, si se da el caso, exposiciones monográficas dedicadas a personalidades relevantes del carnaval, aniversarios o conmemoraciones, festivales internacionales, materiales de otros museos en itinerancia, etc., siempre y cuando guarden relación con el ámbito del carnaval, sus actividades y promotores y que estén relacionados con el objeto de La casa del Carnaval, y siempre que resulte de valor añadido para esta y sus generadores o participante.



Descripción y condiciones de los trabajos a realizar

- **Espacios a gestionar que entran dentro de la presente licitación:**

- **Entrada, tienda y recepción.** - Espacio para la atención al visitante, recepción y venta de tickets y productos. Este espacio alberga también una tienda de merchandising de carnaval.
- **Sala de Exposición permanente.** - Este espacio denominado permanente está configurado por distintas áreas interiores que están destinadas principalmente a dar a conocer la fiesta desde la parte más histórica a presentar la misma a través de imágenes y actividades sensoriales que permitan al visitante disfrutar de algún modo, casi de manera real.

Cuenta con un espacio de videowall de 3x3 donde se proyectarán imágenes y videos sobre el carnaval que conferirá gran impacto visual y movimiento a la exposición. Posee un sistema de sonido acoplado a la pantalla por lo que permite realizar presentaciones apoyadas de micrófono o música. Además, la música ambiente inunda la estancia para envolver al visitante en el más divertido ambiente carnalero. Los confetis salpican esta zona de la exposición resultando asientos (pufs circulares de distintos tamaños y colores) que sirven de asiento para ver el videowall a la vez que permitirán el descanso de los visitantes.

- **Sala Taller espacio didáctico e interactivo.** - El ámbito museográfico enfocado a la interactividad se encuentra en este espacio didáctico, donde se realizan talleres y distintas actividades. Forma parte de la exposición permanente de la casa, en aquellos momentos en los que no se esté realizando ningún taller. Este espacio está dirigido especialmente a niños, jóvenes y gente de mentalidad joven y abierta. Aquí el visitante puede experimentar probándose distintos disfraces, pelucas, máscaras y caretas, así como tocando los principales instrumentos que constituyen el universo musical del Carnaval de Tenerife. Cuenta con estantes, asientos y mesas lo más flexible posible, y con un pequeño escenario que sirve como photocall y para la realización de actividades.
- **Hall Reina.** El traje de la reina vencedora de cada año se expone en la Casa del Carnaval, un espacio diseñado especialmente atendiendo a las medidas máximas del traje que se determinan en las bases de la competición para la elección de la Reina (4,5 metros de alto, 5 metros de ancho y 6 metros de profundidad). Este espacio causa especial impacto sobre los visitantes ya que da absoluta claridad sobre la espectacularidad de los trajes que en este concurso y en nuestro carnaval se presentan.
- **Sala Polivalente / Salón de actos / Sala de exposición temporal.** - es el espacio donde se organizan exposiciones temporales, conferencias, presentaciones de libros, proyecciones, talleres y cursos, charlas y seminarios, etc. Se dota con sillas para su uso como salón de actos.
- **Exteriores de la Casa del Carnaval:** La Casa del Carnaval cuenta con zonas exteriores con posibilidad de realizar actividades previa autorización por la Sociedad de Desarrollo y los



órganos respectivos según las autorizaciones necesarias. Para determinados actos o eventos existe la posibilidad de hacer uso del espacio exterior como parte de la programación de actividades, con posibilidades, previas autorizaciones, de montaje de estructuras (escenarios, tarimas, carpas, etc.)

- **Espacio reservado para la Cafetería de la Casa del Carnaval.** Se trata de un espacio de 79,40 m2 que actualmente está pendiente de licitar. Este espacio se usa, hasta que se licite, como sala de exposiciones temporales, para la realización de talleres y otras actividades. Además se ubica una zona de descanso y refrigerio con máquinas de autoservicio (vending).

Detalle Servicios de gestión de los espacios de la casa del carnaval

La empresa adjudicataria deberá cubrir los servicios derivados de la gestión de los espacios definidos en el apartado anterior y de las actividades que a continuación se relacionan aportando para ello los medios materiales y humanos necesarios que hagan frente a todas y cada una de las funciones requeridas en la atención al público y para los servicios de supervisión de las instalaciones. Estas obligaciones serán coordinadas y supervisadas por la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife.

Para la prestación de este servicio la empresa adjudicataria deberá disponer de personal suficiente para cubrir en todo momento los servicios solicitados, debiendo contemplar el número de personas necesario para atender con la calidad suficiente aquellos horarios de mayor afluencia. El personal de la empresa adjudicataria que preste sus servicios en la Casa del Carnaval deberá estar perfectamente uniformado e identificado como personal de la Casa del Carnaval, para facilitar su reconocimiento por los clientes/usuarios. Este uniforme será aprobado por la Sociedad de Desarrollo y correrá a cargo de la empresa adjudicataria. que será aportado por la empresa adjudicataria y aportará las herramientas necesarias para la realización de las tareas descritas.

Las personas que presten los servicios de cara al público recogidos en este contrato deben tener conocimientos suficientes del idioma inglés. Se valorará como mejora la propuesta de más idiomas.

Las funciones descritas en los siguientes apartados podrán ser objeto de modificación de Sociedad de Desarrollo, quien informará con anticipación de los cambios producidos.

• Servicios de apertura y cierre:

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio de apertura y cierre de la Casa del Carnaval establecido de lunes a domingo de 10:00 a 18:30 horas a público. Como excepción la empresa tendrá la posibilidad de cerrar las instalaciones los días 25 de diciembre, 1 y 6 de enero, previa autorización por parte de la Sociedad de Desarrollo. No obstante el servicio efectivo se prestará entre las 9:30 a 19:00 horas. En todo caso, cualquier cambio de horario tendrá que ser autorizado por la Sociedad de Desarrollo.

El espacio de tiempo comprendido desde las 9:30 hasta las 10:00 horas y las 18:30 y las 19:00 horas estará destinado a la preparación de las instalaciones de encendidos y apagados de todos los equipos y de los sistemas instalados en los diferentes espacios, la supervisión de su correcto



funcionamiento y de los sistemas instalados: puertas, alarmas, iluminación, audiovisuales, etc. así como a la realización de cualquier otro tipo de función que conlleve dejar las instalaciones en perfectas condiciones para el día siguiente.

El mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y los sistemas instalados correrá a cargo por parte de la Sociedad de Desarrollo siempre y cuando se garantice que la adjudicataria haya puesto todas las medidas necesarias para el correcto funcionamiento y supervisión de las instalaciones.

La empresa adjudicataria llevará actualizado un sistema de gestión de incidencias que comunicará automáticamente a la Sociedad de Desarrollo en caso de daño accidental o no, en alguno de los elementos mencionados. Analizado el daño, en el caso de daño no accidental, será responsabilidad de la adjudicataria reponerlo o abonar el correspondiente valor del elemento, que será tasado por el responsable de aplicación al caso.

- **Servicios de recepción, información y cobro:**

Las funciones genéricas que deberá realizar la empresa adjudicataria para la gestión del control de atención al público, información, recepción y registro de número de visitantes, información personal, telefónica, telemática, de venta online, atención a visitantes y usuarios.

Con el objetivo de conseguir un servicio de calidad, la adjudicataria deberá cumplir lo establecido en los siguientes apartados:

- Prestar un servicio de información y atención al visitante íntegro. Entendiéndose como tal, también, las consultas realizadas por vía, no sólo presencial, sino telefónica o email.
- Facilitar al interesado la información de calidad necesaria, que le permita orientarse por las instalaciones y conocer, de manera rápida y eficaz, las distintas actividades que pueda ofrecer la Casa del Carnaval.
- Asimismo, se prestará información acerca de otros puntos de interés turístico, actividades, fiestas y producción local de la ciudad, así como cualquier otra indicación necesaria para el visitante.
- Colaborar en la organización y promoción de las actividades que se lleven a cabo en la Casa del Carnaval.
- Gestionar y controlar el stock de folletos, guías y material de información que pudiera estar presente en la Casa del Carnaval, así como sus solicitudes de reposición a las correspondientes instituciones y entidades.
- Gestionar reservas del servicio de rutas guiadas y facilitar información sobre las mismas.
- Gestionar el cobro de cualquier servicio que la Sociedad de Desarrollo establezca como necesario como actividad adicional para el resultado óptimo del cumplimiento del contrato. Estas podrán ser:
 - o El cobro y gestión de liquidaciones con respecto a la venta de entradas a la Casa del Carnaval tanto físicas u online a través de cualquier canal ya sea de venta directa o indirecta.



- o Cobro y gestión del alquiler de espacios de la Casa del Carnaval a terceros para actividades bajo las tarifas y el procedimiento diseñados por Sociedad de Desarrollo.
 - o Cobro y gestión de liquidaciones de venta de merchandising de la Casa del Carnaval.
 - o El sistema de cobro será definido por la Sociedad de Desarrollo y el adjudicatario y se aplicará durante todo el periodo del contrato.
-
- Por parte de Sociedad de Desarrollo, se pondrá a disposición de la empresa adjudicataria un ordenador y un teléfono fijo para facilitar las gestiones vinculadas a la recepción de la Casa del Carnaval. Cualquier otro medio o sistema que sea necesario para la ejecución de las funciones descritas en el Pliego, correrá a cargo de la empresa adjudicataria, siendo ésta la responsable de aportarlo.
 - Será objeto de este contrato llevar a cabo la gestión de las estadísticas de acceso a las instalaciones. El sistema de gestión de estadísticas tendrá que ser aprobado por la Sociedad de Desarrollo.
 - Se realizarán encuestas periódicas a los usuarios que visiten la Casa del Carnaval, con el fin de conseguir una mejora continua del servicio. Se propondrá un modelo de encuesta a Sociedad de Desarrollo, teniendo ésta que dar el visto bueno antes de la puesta a disposición del visitante.

● **Servicio de Control del Patrimonio:**

Previo al inicio del contrato se realizará un inventario del estado de las instalaciones y del patrimonio existente, que será documentado por ambas partes, mediante acta de entrega de instalaciones, documento que deberá quedar firmado y sellado, tanto por el Representante del contrato designado por Sociedad de Desarrollo, como por el Representante del contrato designado por parte de la adjudicataria.

La empresa deberá mantener el inventario de la colección existente, elaborando las fichas correspondientes y manteniendo los recursos al día. Para ello es necesario que durante la ejecución del contrato se elabore un manual de buenas prácticas así como definir los procedimientos específicos relacionados con el control del patrimonio (entradas, salidas, mantenimiento, préstamos, incidencias, etc.)

● **Servicio de Gestión de las exposiciones:**

Parte de la exposición permanente de la Casa del Carnaval se va renovando anualmente, constituyendo uno de los principales activos: trajes, instrumentos, videos, fotos, etc. principalmente de la última edición del Carnaval de Santa Cruz de Tenerife. Esta renovación, de parte de la exposición permanente, se programa y se lleva a cabo, aproximadamente, semanas después de la finalización de las fiestas del Carnaval de la ciudad.



Por otro lado, durante una anualidad se llevan a cabo varias exposiciones temporales en la Casa del Carnaval. Estas exposiciones temporales se realizan, principalmente, en la sala de exposición temporal “Luis Hormiga, Suspi” y como máximo se desarrollan hasta un total de cuatro exposiciones en un año. Como se ha indicado en la descripción de los espacios, también se podrá utilizar el espacio dedicado a la cafetería para esta actividad.

La empresa adjudicataria prestará un servicio de soporte para el cambio y la gestión de exposiciones, tanto temporales como permanentes. Los trabajos de soporte para las exposiciones a realizar por la empresa adjudicataria consistirán principalmente en ofrecer los siguientes servicios:

- A) Ofrecer información a terceros sobre los requerimientos, características y procedimiento a seguir para la realización de exposiciones de la Casa del Carnaval. Esta información y procedimiento a seguir será aportado por la Sociedad de Desarrollo. Igualmente ofrecerá asesoramiento para que, desde la perspectiva de valor museístico y patrimonio del carnaval, la exposición aporte valor al conjunto de la Casa del Carnaval cumpliendo el objetivo.
- B) En el procedimiento a seguir para las exposiciones, la empresa adjudicataria, junto al promotor de la exposición, tendrá que elaborar un proyecto de exposición donde se defina el objetivo, alcance, características, inventario patrimonial, conservación, montaje y desmontaje, material necesario, etc. ajustado a las características y requerimientos de la Casa del Carnaval.
- C) Una vez que la Sociedad de Desarrollo apruebe el proyecto de exposición, la empresa adjudicataria tendrá que prestar servicios de montaje y desmontaje, así como llevar a cabo el control patrimonial de la misma. Igualmente tendrá que incorporar estos espacios y recursos en todos los servicios que se ofrezcan en la Casa del Carnaval por parte de la adjudicataria.
- D) En cuanto a la actualización de contenidos del carnaval derivados del cambio de anualidad, la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo todas las gestiones de contacto y cesión de patrimonio con cedentes (grupos del carnaval, asociaciones, diseñadores, etc.) para la gestión del cambio expositivo. Además, deberá presentar también el proyecto de cambio de contenido anual, que deberá ser validado y aprobado por la Sociedad de Desarrollo, atendiendo a los requisitos de contenido establecidos.
- E) El licitador también se encargará de llevar a cabo los trabajos necesarios para el montaje y realización de las exposiciones. Esto conlleva la redacción de textos explicativos para paneles, propuestas de diseños de las cartelerías, redacción de los textos para las rutas guiadas y audioguías, vestir maniqués, ubicar los elementos y etiquetarlos, en definitiva todo lo que pueda ser susceptible para ejecutar las exposiciones.

- **Servicios de Gestión De Actividades Dentro De Las Instalaciones**

La empresa adjudicataria deberá prestar los siguientes servicios a las actividades derivados de la gestión de los espacios definidos a continuación. Para ello deberá aportar los medios materiales y humanos necesarios.



Las actividades derivadas de la gestión se definen en:

- A. Servicio de Visitas guiadas y autoguiadas**
- B. Servicio de Talleres didácticos**
- C. Servicio de Eventos o actos relacionados**

A. Servicio de Visitas guiadas y autoguiadas

Este servicio se prestará en el interior del espacio, donde se explicará todo el contenido de las distintas exposiciones a los visitantes. Para la ejecución del servicio de visitas guiadas, las personas que presten servicio por parte de la empresa adjudicataria deberán contar con un alto conocimiento de inglés.

Se deberá de prestar al menos ciento cincuenta horas (150 h.) para rutas guiadas, tanto en español como en inglés, a libre disposición para los fines de promoción llevados a cabo por la Sociedad de Desarrollo. Para ello la Sociedad de Desarrollo comunicará a la empresa adjudicataria el día, hora y duración aproximada que deberá de prestar el servicio.

La empresa adjudicataria podrá ofertar un mayor número de horas de los mínimos establecidos en párrafo anterior hasta un límite máximo de horas ofertadas de hasta un total de (225 h.) anuales.

Además la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de los visitantes un sistema de rutas autoguiadas con audioguías en cinco idiomas, con sistema para invidentes y sistema de signos en español para personas con dificultades auditivas. La empresa adjudicataria se hará cargo de los costes y mantenimiento del sistema de audioguías para facilitar su prestación del servicio o podrá presentar una propuesta similar, que deberá ser consensuada con Sociedad de Desarrollo.

B. Servicio de Talleres didácticos

Este servicio consiste en desarrollar por parte de la empresa adjudicataria actividades educativas en el ámbito temático del Carnaval como recurso cultural y lúdico.

Se deberán de prestar al menos ocho (8) talleres didácticos de duración de (2,5 h), para un mínimo de 20 participantes cada uno y formarán parte del programa anual de actividades de la Casa del Carnaval.

Los talleres didácticos estarán dirigidos a diferentes públicos objetivos y temáticas del Carnaval y serán gratuitos para público en general. La empresa adjudicataria deberá presentar en su oferta una propuesta de talleres especificando la finalidad, público objetivo, personal cualificado que lo impartirá, características así como una tentativa de programación anual.

Los licitadores podrán presentar un mayor número de talleres didácticos al número mínimo exigido que se tendrá en cuenta en el sistema de valoración. Se establece un límite máximo de mejora por parte de la empresa adjudicataria hasta un total de 12 talleres anuales.



C. Servicio de Eventos o actos relacionados

La empresa adjudicataria deberá prestar un servicio de asistencia y control de la organización y del propio espacio y sus recursos para el desarrollo de las actividades que se autoricen para la celebración de eventos en el espacio de la Casa del Carnaval

Los eventos o actos por desarrollar serán propuestos y autorizados por Sociedad de Desarrollo, y en coordinación con terceros organizadores de los eventos, atendiendo a los objetivos generales definidos para la Casa del Carnaval.

Estos eventos podrán ser los que organice Sociedad de Desarrollo dentro de la programación anual de La Casa del Carnaval o eventos de terceros motivados por el alquiler de los espacios previstos para ello.

La empresa adjudicataria deberá realizar un procedimiento de presentación de solicitudes para eventos que permita que terceras entidades puedan solicitar las instalaciones con el fin de desarrollar los eventos relativos al objeto de la Casa del Carnaval. Este procedimiento lo presentará la empresa adjudicataria al inicio del contrato y será aprobado por Sociedad de Desarrollo.

En el caso de los eventos o los actos que se desarrollen fuera del horario de apertura establecido para la Casa del Carnaval y sean organizados por Sociedad de Desarrollo, esta dispondrá de una bolsa anual de 100 horas que la empresa adjudicataria deberá ejecutar dentro del precio del contrato. Esta bolsa únicamente afectará a los actos, para fines que contribuyan a los objetivos de La Casa del Carnaval, que indique Sociedad de Desarrollo.

Sociedad de Desarrollo podrá requerir a la empresa adjudicataria un refuerzo extra, con mayores medios personales y técnicos de los servicios adicionales, según demanda del acto atendiendo a una actividad obligatoria a los habitualmente ofrecidos, tanto dentro como fuera del horario habitual, por afluencia masiva y montajes especiales, hasta un máximo de 5 eventos al año debido al carácter extraordinario de estos eventos, pudiéndose incluir programas de eventos de ciudad o propios de la programación de la Casa del Carnaval.

8. Organización y obligaciones del servicio.-

La empresa adjudicataria deberá cubrir los servicios derivados de la gestión de los espacios definidos en el presente informe, y de las actividades que se relacionan, aportando para ello los medios materiales y humanos necesarios que hagan frente a todas y cada una de las funciones requeridas para el cumplimiento del contrato. Estas obligaciones serán coordinadas y supervisadas por la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife.

La empresa adjudicataria establecerá un Responsable del contrato, con poder de decisión, capacitado para asumir la dirección y organización de lo requerido en el contrato, además de la comunicación con el Responsable de la Contratación dispuesto por la Sociedad de Desarrollo.



La empresa adjudicataria contará siempre con los medios materiales necesarios, en cantidad, calidad y características convenientes, para conseguir la calidad esperada y exigida por Sociedad de Desarrollo, pudiendo cumplir en su totalidad con las funciones, dispuestas en el contrato, de forma óptima, incluyendo cualquier sistema, elemento o equipo necesario para que esto se cumpla.

Será indispensable que el personal necesario para el cumplimiento del servicio expuesto en este contrato posea la cualificación y titulación requerida para el apropiado cumplimiento de lo establecido en este pliego. La adjudicataria dispondrá de los medios personales precisos, en número y categoría adecuadas.

Será responsabilidad de la adjudicataria la formación del personal a cargo de la Casa del Carnaval.

El adjudicatario deberá cumplir el proyecto de ejecución ofertado (**Proyecto de organización y gestión de los servicios y memoria descriptiva ofertada**) que será validado por Sociedad de Desarrollo una vez se inicie el contrato.

La adjudicataria deberá velar por la correcta utilización de las instalaciones y el orden en el puesto de trabajo, así como la correcta utilización de los medios técnicos que se cedan para la prestación de los servicios.

Correrá a su cargo, también, el seguro de responsabilidad civil correspondiente y presentará a Sociedad de Desarrollo, con carácter previo al inicio del contrato, copia de la póliza del seguro de responsabilidad civil en vigor, adjuntando, junto a él, el documento de pago de este.

La empresa adjudicataria asumirá la responsabilidad de la seguridad, control y cuidado de todos los bienes e instalaciones de los que disponga y presten servicio en el contrato. La Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife, quedará exenta de cualquier reclamación por pérdida o robo en las instalaciones, siendo la empresa adjudicataria la máxima responsable.

Dispondrá, también, durante el período de vigencia del contrato, del permiso de acceso a las instalaciones, no adquiriendo, por dicha razón, ningún derecho sobre los mismos. La Sociedad de Desarrollo podrá dictar, si fuera necesario, normas reguladoras de acceso.

En el caso de datos de carácter confidencial y toda la información obtenida a través del sistema de recogida de datos deberá tratarse conforme a la legislación vigente, cumpliendo lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, sobre la Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, comprometiéndose las partes a mantener secreto sobre el contenido de estas.

Sociedad de Desarrollo supervisará y dará su visto bueno al servicio que se preste, a las actividades que se llevan a cabo dentro del servicio, al diseño y contenido del material que se utilice, a los elementos técnicos y demás material utilizados para llevar a cabo el correcto desarrollo de los servicios, que deberán ser los adecuados para el cumplimiento del contrato.

9. Requisitos del equipo de trabajo



Para la prestación de este servicio la empresa adjudicataria deberá disponer de personal suficiente para cubrir en todo momento los servicios solicitados, debiendo contemplar el número de personas necesario para atender con la calidad suficiente aquellos horarios de mayor afluencia. La empresa adjudicataria deberá tener previsto un sistema de reemplazo del personal, atendiendo a su cualificación, en función de las exigencias del contrato, que responda con la agilidad necesaria en caso de baja o falta de asistencia de algún miembro de la plantilla, de tal forma que el servicio siempre esté garantizado.

La empresa adjudicataria deberá disponer de capacidad operativa para poder incrementar la plantilla que presta su servicio en la Casa del Carnaval, garantizando la disponibilidad de personal perfectamente organizado para atender dichas necesidades extraordinarias.

Asimismo, tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empresario con respecto al personal contratado para la prestación de los servicios propuestos, con estricta sujeción a la legislación laboral y social aplicable, sin que en ningún caso Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife resulte responsable de las relaciones entre el adjudicatario y sus trabajadores, aun cuando los despidos o medidas que se adopten sean consecuencia directa o indirecta del cumplimiento o interpretación del contrato por parte de aquel. Bajo estas circunstancias, Sociedad de Desarrollo nunca se verá afectada por cualquier situación que prevea, y se dispondrá siempre de los medios humanos necesarios para cumplir con la calidad esperada por el mismo.

La empresa adjudicataria deberá disponer, in situ, de una persona **coordinadora del servicio** en el espacio de la Casa del Carnaval, que deberá tener la preparación necesaria para organizar y gestionar el equipo profesional prestatario del servicio durante toda la vigencia del contrato y actuará como interlocutor con Sociedad de Desarrollo. Asimismo, contará con medios de comunicación suficientes para la correcta coordinación del servicio. Para garantizar este objetivo se fijarán los siguientes requisitos mínimos:

- Estudios universitarios relacionados con el objeto del contrato (ámbito turístico, de organización y gestión de actividades turísticas y eventos).
- Alto conocimiento en inglés.
- Experiencia relacionada con el objeto del contrato de, como mínimo, 1 año.
- Experiencia sobre funciones relacionadas con la difusión mediática del museo, medios de comunicación (clásicos y digitales)
- Experiencia en la coordinación de equipos de trabajo
- Se valorará, también, el conocimiento del Carnaval de Santa Cruz de Tenerife y del sector turístico en general. Igualmente se valorarán las competencias organizativas, de capacidad de resolución de conflictos y de relaciones públicas.

La empresa adjudicataria facilitará que la persona coordinadora del servicio disponga de un teléfono móvil de trabajo para tratar todos los aspectos relacionados con la gestión del espacio.

Además se requerirá que alguna de las personas del equipo posea conocimientos de gestor de museos, que sea capaz de poner en valor los bienes patrimoniales del espacio y/o de otros



elementos o bienes susceptibles a la inclusión y exposición en el espacio, con conocimientos técnicos como:

- Conocimiento de la Ley del Patrimonio Cultural y su reglamento.
- Conocimiento sobre temas de museografía y/o museología
- Conocimiento de Idioma Inglés Nivel Básico

Este requisito pretende llevar a cabo entre otras funciones:

- Implementar acciones de gestión para la preservación y conservación de los bienes patrimoniales del espacio
- Realizar el inventario de la Casa del Carnaval, identificando, inventariando y clasificando de todos los fondos para llevar un control de los mismos y, en caso de requerir, ser consultados por investigadores.
- Organizar, coordinar y realizar el programa de exposiciones temporales y otros eventos en el espacio, a fin de promover el ámbito cultural del espacio
- Promover e implementar la realización de programas educativos
- Organizar actividades culturales relacionadas con el ámbito cultural de la Casa.
- Colaborar en la elaboración y coordinación del programa de actividades, guías, web, etc., así como con la comunicación interna y externa de la exposición general y sus actividades.

Para todo el personal se requerirá también:

- Conocimientos de Ofimática
- Conocimiento de Procesador de Textos, Hojas de Cálculo y Programas de Presentación y diseño a Nivel básico.
- Idiomas, mínimo inglés nivel alto.

Presentará a Sociedad de Desarrollo, al menos quince días antes del inicio de la actividad, una relación pormenorizada del personal adscrito a la actividad, con los datos identificativos, titulaciones y currículum resumido. La relación irá acompañada de un informe en el que la entidad adjudicataria acredite que todo el personal que desempeñará el servicio cumple con la capacidad exigida. En el caso de darse modificaciones en el transcurso del mes, deberá enviarse el documento actualizado de manera inmediata.

El personal de la empresa adjudicataria que preste sus servicios en la Casa del Carnaval, deberá estar correctamente uniformado e identificado como personal de la Casa del Carnaval, para facilitar su reconocimiento por los visitantes y usuarios. Este uniforme será aprobado por Sociedad de Desarrollo y correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

Las personas que presten servicio de cara al público recogidos en este contrato deben tener conocimientos suficientes del idioma inglés en lo relativo al habla y escritura. Se valorará como mejora la propuesta de más idiomas, como alemán, francés o italiano.



10. Seguimiento del contrato

La empresa adjudicataria realizará una reunión de seguimiento mensual con el personal técnico de la Sociedad de Desarrollo para coordinar todas las actividades, acciones y tareas del contrato. Igualmente, la Sociedad de Desarrollo podrá convocar tantas reuniones de seguimiento como se considere necesario para el correcto funcionamiento del servicio.

Se deberá entregar un informe mensual de los servicios prestados que acompañarán a la factura mensual de la prestación de servicios. También se entregará a la finalización de la anualidad del contrato una memoria resumen. Además se deberá de realizar por parte del licitador y bajo validación y control por parte de la Sociedad de Desarrollo un documento a concretar por ambos, sobre el grado de ejecución y cumplimiento del contrato con indicadores alcanzados.

Las memorias se entregarán en formato digital, con elementos y contenidos digitales, tales como fotografías, dossiers de trabajos realizados (Plan de Comercialización de los espacios, Plan de merchandising , panel de rutas, procedimientos, etc.).

11. Justificación de la necesidad de no crear lotes por tipos de servicios

El presente procedimiento no se adjudicará en lotes puesto que sus características impiden que sea posible dividir el objeto sin afectar a la correcta ejecución del mismo, tal y como admite el artículo 99 LCSP.

El objeto del contrato no se encontrará dividido en distintos lotes al poseer unas características que dan lugar a la necesaria ejecución del contrato por una sola adjudicataria.

Una división en lotes dificultaría la correcta ejecución del contrato desde el punto de vista técnico atendiendo a su consideración como unidad funcional. En tal sentido, el servicio se ha de prestar de forma única por el mismo adjudicatario, debiendo existir una única coordinación y una uniformidad en las acciones llevadas a cabo. En caso contrario, se pondría en riesgo la obtención de las finalidades previstas para el contrato, ya que:

- Dificultaría la ejecución técnica, la gestión y control de las actividades propias del contrato, afectando a la calidad y sostenibilidad del servicio.
- Imposibilitaría la coordinación del servicio y de la gestión óptima de las horas y programas a desarrollar

12. Duración y fechas

El contrato tendrá una duración estimada de UN (1) AÑO, desde la fecha de adjudicación de este, prorrogable, por UN (1) AÑO más.

La duración inicial del contrato comprenderá desde su adjudicación hasta el inicio de las obras de reacondicionamiento del espacio encontrándose su inicio previsto para el primer semestre de 2025. En cualquier caso, esta duración inicial no podrá exceder de UN (1) AÑO.



En caso de iniciarse las obras antes de la finalización del año, se liquidarán las cantidades correspondientes del contrato, de acuerdo con los meses y días efectivamente ejecutados, sin que la adjudicataria tenga la capacidad de exigir el abono de cantidad adicional alguna.

El contrato podrá ser objeto de prórroga, en caso de que las condiciones tras la obra de mantenimiento se mantengan análogas a las iniciales del contrato o en caso de que la obra no se inicie habiéndose agotado la duración inicial. En el supuesto de que la obra se iniciará antes de la finalización de la duración inicial y se pretendiera llevar a cabo la prórroga, se requerirá la avenencia de la contratista con la prórroga del contrato. En caso de desavenencia, o de modificación de las condiciones esenciales del contrato, determinada por el órgano de contratación, se procederá a la nueva licitación del contrato.

En tal caso y si la prórroga se llegase a ejecutar, se comunicará con una antelación mínima de dos (2) meses previos a la finalización del contrato.

13. Presupuesto y forma de pago

Se establece como presupuesto base de licitación, por todos los servicios incluidos en el ámbito de sus obligaciones, la cantidad de CIENTO SETENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y SEIS EUROS (179.836,00€), más el importe del IGIC correspondiente (7%) que asciende a DOCE MIL QUINIENTOS OCHENTA Y OCHO EUROS CON CINCUENTA Y DOS CÉNTIMOS (12.588,52 €). lo que supone un total de CIENTO NOVENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS VEINTICUATRO EUROS CON CINCUENTA Y DOS CÉNTIMOS (192.424,52 €), impuestos incluidos.

El valor estimado del contrato, en el que se incluye la posible prórroga se establece en la cantidad de TRESCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS SETENTA Y DOS EUROS (359.672,00 €), impuestos excluidos. El importe del IGIC correspondiente (7%), teniendo en cuenta las eventuales prórrogas del contrato ascenderá a un total de VEINTICINCO MIL CIENTO SETENTA Y SIETE EUROS CON CUATRO CÉNTIMOS (25.177,04 €) lo que supone un total de TRESCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y NUEVE EUROS CON CUATRO CÉNTIMOS (384.849,04 €) por 24 meses de contrato.

El cálculo del presupuesto se ha realizado según la siguiente tabla:

Concepto	12 meses (€)	12 meses de prórroga (€)	Total
Costes laborales	127.280,00 €	127.280,00 €	254.560,00 €
Costes generales	24.000,00 €	24.000,00 €	48.000,00 €
Beneficio industrial	28.556,00 €	28.556,00 €	57.112,00 €
Total	179.836,00 €	179.836,00 €	359.672,00 €
IGIC (7%)	12.588,52 €	12.588,52 €	25.177,04 €



Total + IGIC	192.424,52 €	192.424,52 €	384.849,04 €
---------------------	---------------------	---------------------	---------------------

Los costes laborales se han obtenido estimando las horas necesarias de prestación de servicio de las distintas tareas a realizar durante el contrato.

El pago se realizará conforme a las determinaciones del artículo 198 LCSP y, más concretamente, de forma mensual. La empresa deberá entregar la factura conformada según la legalidad vigente junto con el 'Informe del servicio de gestión de la Casa del Carnaval' correspondiente. El importe de la factura mensual será el resultado de dividir el importe ofertado por la empresa entre los meses de duración del contrato, pudiendo aplicarse un prorrateo diario para el primer mes y/o el último en caso de ser necesario.

14. Contratista y sus obligaciones

El adjudicatario contará siempre con los medios técnicos necesarios, con la solvencia y garantías requeridas, en la prestación de servicios contratados por Sociedad de Desarrollo para la cobertura de las necesidades descritas.

La empresa adjudicataria contratará una póliza de seguro de responsabilidad civil que garantice la indemnización de los daños y/o perjuicios causados a terceros y de los que pudiera ser responsable en el ejercicio de la actividad objeto del contrato.

La Sociedad de Desarrollo supervisará y dará su visto bueno a la prestación de servicios solicitados para llevar a cabo el correcto desarrollo de la contratación, que deberán ser los adecuados para el cumplimiento del contrato.

15. Subrogación De Personal.

La empresa licitadora que presente su oferta deberá tener en cuenta la subrogación de personal que actualmente presta sus servicios en el espacio.

El artículo 130 de la Ley de Contratos del Sector Público recoge una obligación para las empresas contratantes:

“Artículo 130. Información sobre las condiciones de subrogación en contratos de trabajo.

1. Cuando una norma legal un convenio colectivo o un acuerdo de negociación colectiva de eficacia general, imponga al adjudicatario la obligación de subrogarse como empleador en determinadas relaciones laborales, los servicios dependientes del órgano de contratación deberán facilitar a los licitadores, en el propio pliego, la información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecte la subrogación que resulte necesaria para permitir una exacta evaluación de los costes laborales que implicará tal medida, debiendo hacer constar igualmente que tal información se facilita en cumplimiento de lo previsto en el presente artículo.

A estos efectos, la empresa que viniese efectuando la prestación objeto del contrato a adjudicar y que tenga la condición de empleadora de los trabajadores afectados estará obligada a proporcionar la referida información al órgano de contratación, a requerimiento de éste. Como parte de esta información en todo caso se deberán aportar los listados del personal objeto de



subrogación, indicándose: el convenio colectivo de aplicación y los detalles de categoría, tipo de contrato, jornada, fecha de antigüedad, vencimiento del contrato, salario bruto anual de cada trabajador, así como todos los pactos en vigor aplicables a los trabajadores a los que afecte la subrogación. La Administración comunicará al nuevo empresario la información que le hubiere sido facilitada por el anterior contratista”.

Por este motivo, se adjunta como **Anexo I** a este informe, información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecte la subrogación al objeto de permitir una exacta evaluación de los costes laborales.

16. Criterios de adjudicación

El contrato se adjudicará a la proposición atendiendo a los siguientes criterios, valorables por aplicación de fórmula matemática y por juicio de valor, establecido por orden decreciente de importancia y con su ponderación relativa con respecto al índice de 100 puntos, atribuible como máximo a cada licitador, desglosado del siguiente modo:

- o Criterios evaluables mediante juicio de valor (**máximo 35 puntos**).
- o Criterios evaluables mediante fórmula matemática (**máximo 65 puntos**).

1.1. Criterios evaluables mediante juicio de valor (máximo 35 puntos).

La memoria técnica deberá contar, al menos, con los siguientes criterios y apartados:

- **Modelo organizativo y de coordinación del servicio**
- **Modelo de calidad y de atención al usuario**
- **Experiencia en la prestación de servicios similares**

CRITERIOS	PUNTUACIÓN
<u>Criterios sujetos a juicio de valor:</u>	<u>35 PUNTOS</u>
Modelo organizativo y de coordinación del servicio.	15 puntos
Modelo de calidad y de atención al usuario.	10 puntos
Experiencia en la prestación de servicios similares.	10 puntos

- **Modelo organizativo y de coordinación del servicio.....15 PUNTOS**



Se deberá aportar un Proyecto de Organización y Gestión de los servicios, que incluirá la planificación de los servicios objeto de contrato, basándose los licitadores en las prestaciones y en las labores de organización definidos expresamente en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

Se valorará la calidad técnica del Proyecto, teniendo en cuenta las medidas más ventajosas que contribuyan a la mejora de la prestación de los servicios, con especial incidencia en los aspectos funcionales, así como en atención a la metodología y los medios técnicos que se utilizarán.

Se tendrá en cuenta el precio tarifa única por hora que se oferte para los eventos o actos fuera de horario de apertura normal organizados por terceros.

Se dará la máxima puntuación (10 puntos) a aquel licitador que ofrezca la mejor propuesta de modelo organizativo y de coordinación del servicio, repartiéndose el resto de los puntos en función del mayor o menor cumplimiento respecto al Pliego.

- **Modelo de calidad y de atención al usuario.....10 PUNTOS**

Se dará la máxima puntuación a aquel licitador que ofrezca la mejor propuesta de modelo de calidad y de atención al usuario, repartiéndose el resto de los puntos en función del mayor o menor grado de cumplimiento respecto al pliego.

En este apartado deberá incluir una descripción de los talleres didácticos, que estarán dirigidos a diferentes públicos objetivos y temáticas del Carnaval y serán gratuitos para terceros. La empresa adjudicataria deberá presentar en su oferta una propuesta de talleres especificando la finalidad, público objetivo, personal cualificado que imparte, características, así como una tentativa de programación anual.

- **Experiencia en la prestación de servicios similares.....10 PUNTOS**

Se valorará la experiencia previa en la prestación de servicios similares al propuesto en el pliego durante los últimos 3 años.

Se dará la máxima puntuación a aquel licitador que ofrezca una experiencia más adecuada a las necesidades del contrato, de acuerdo con el objeto y finalidad de este. Así, se tendrá en cuenta no sólo el número de años de experiencia de los miembros del equipo propuestos para la ejecución del contrato, sino el tipo de entidad en que se tuviera la experiencia, primándose las entidades de carácter público asemejadas a la Sociedad de Desarrollo, así como la experiencia en entidades con objetos sociales y actividades similares a la Sociedad de Desarrollo. El resto de puntos se repartirán en función del mayor o menor cumplimiento respecto al pliego. Para ello, las licitadoras deberán presentar los currículums vitae de los miembros del equipo propuestos para la ejecución del contrato, así como certificados de buena ejecución y cualesquiera otros elementos acreditativos, acompañados de una memoria explicativa de las actividades llevadas a cabo.



En este sentido las propuestas se evaluarán en función del grado de evaluación siguiente:

Valoración	Puntuación
Excelente	100%
Bueno	80%
Apto	60%
Insuficiente	40%
Deficiente	20%
Muy deficiente	0%

La memoria técnica tendrá una extensión máxima de quince (15) páginas numeradas, formato A4 y tamaño de la letra (11) puntos. La información que se aporte a partir de la página dieciséis (16) no será puntuada.

En cualquier caso, la suma de las puntuaciones de los criterios sujetos a juicio de valor deberá alcanzar la puntuación mínima de 17 puntos o más para la continuación en el procedimiento de contratación, siendo excluidas en caso contrario.

1.2. Criterios evaluables mediante fórmula matemática (**Max 65 puntos**):

CRITERIOS	PUNTUACIÓN
<u>Criterios evaluables mediante fórmula matemática:</u>	<u>65 PUNTOS</u>
Precio	45 puntos



Mejora del número de horas para rutas guiadas ofrecida por el licitador como actividad obligatoria por encima del mínimo establecido.	10 puntos
Mejora del número de talleres didácticos por encima del mínimo establecido.	10 puntos

● **Precio.....45 PUNTOS**

A la oferta que ofrezca la mayor rebaja sobre el presupuesto base de licitación asignándole la mayor puntuación. Al resto de las ofertas se les aplicará los puntos que proporcionalmente le correspondan por su diferencia con la mejor oferta de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P=(Pm*Mo)/O$$

P= Puntuación a obtener

Pm= Puntuación máxima

Mo= Mejor oferta

O= Valor cuantitativo de la oferta que valora

● **Mejora del número de horas para rutas guiadas ofrecida por el licitador como actividad obligatoria por encima del mínimo establecido10 PUNTOS**

Se valorará la mejora en el número de horas mínimo previsto en la bolsa anual de horas para rutas guiadas. Se otorgará la máxima puntuación a aquella empresa licitadora que ofrezca el mayor número de horas por encima del mínimo, repartiéndose el resto de puntos en función de las horas ofertadas por encima del mínimo, de mayor a menor, de manera proporcional.

La empresa adjudicataria podrá ofertar un mayor número de horas de los mínimos establecidos (150h.) estableciéndose un límite máximo de horas ofertadas por parte de la empresa adjudicataria hasta un total de 225 horas anuales.

Es decir, si **por ejemplo** el licitador está dispuesto a realizar un máximo de 200 horas, y el mínimo establecido por la Sociedad de Desarrollo es de 150 horas, **el número de horas por encima del mínimo que deberá ofertar el licitador será** la diferencia: 50 horas.

La fórmula a aplicar para este criterio es:



$$\text{Puntuación obtenida por el licitador} = 10^* \frac{\text{Número de horas por encima del mínimo ofertado por la empresa licitadora}}{75}$$

● **Mejora del número de talleres didácticos por encima del mínimo establecido...10 PUNTOS**

Se valorará la mejora en el número de talleres didácticos como actividad obligatoria.

La empresa adjudicataria deberá de prestar al menos ocho (8) talleres didácticos de duración de 2,5 horas, para un mínimo de 20 participantes cada uno y formarán parte del programa anual de actividades de La Casa del Carnaval.

La empresa adjudicataria podrá presentar un mayor número de talleres didácticos al número mínimo exigido (8 talleres) y la mejora en el número de talleres se tendrá en cuenta en el sistema de valoración. Se establece un límite máximo de mejora por parte de la empresa adjudicataria hasta un total de 12 talleres anuales.

Se otorgará la puntuación según la siguiente tabla:

Número de talleres a realizar de más sobre el mínimo de 8	Puntuación acumulada a obtener por el licitador
1 taller	2,5 puntos
2 talleres	5 puntos
3 talleres	7,5 puntos
4 talleres	10 puntos

17. Procedimiento de contratación

Teniendo en cuenta las características descritas, la adjudicación se llevará a cabo por el **procedimiento abierto**. En ese sentido, el órgano de contratación será la Consejera-Delegada de la Sociedad de Desarrollo, que cuenta con la solvencia y habilitación profesional suficiente para su ejecución.

Santa Cruz de Tenerife a fecha de la firma electrónica





Cosme Cabrera

Coordinador del Área de Turismo y Comercio
Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife
(Documento firmado electrónicamente)



ANEXO I

iniciales trabajadores vinculados	tipo contrato	jornada seman	antigüedad	SALARIO BRUTO AÑO	categoria	ABSENTISMO IT
JLAC	300	40H	08/11/2022	16.062,62 €	Auxiliar Servicios.	
DAM	300	40H	06/09/2023	16.062,62 €	Auxiliar Servicios.	
MAS	389	40H	01/11/2020	16.248,00 €	Coordinador/a	EN IT DESDE EL 7/06/2024
JKDLRS	389	40H	01/11/2020	16.062,62 €	Auxiliar Servicios.	
LEL	300	40H	27/03/2023	16.062,62 €	Auxiliar Servicios.	
JGG	389	40H	21/02/2022	16.062,62 €	Auxiliar Servicios.	EN IT DESDE 21/04/2023
AN	410	40H	23/06/2024	16.248,00 €	Coordinador/a	SUTITUYE MAS

ABSENTISMO DEL SERVICIO: 12,20%