

**ANTONIO PEÑALVER GARCÍA**, en calidad de Jefe de Administración del INSTITUTO DE LAS INDUSTRIAS CULTURALES Y LAS ARTES DE LA REGIÓN DE MURCIA (ICA), entre cuyas competencias se encuentran las actividades propias del área de contratación del ICA, considera para su conocimiento por parte de la Dirección General de dicha entidad la emisión del siguiente:

1

## INFORME DE NECESIDAD E IDONEIDAD DE GASTO

**PRIMERO.-** Ante la finalización de los respectivos contratos de servicios de atención al público asistente a los eventos promovidos en el Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas y de personal de taquillas en dicho Auditorio y en la Filmoteca Regional Francisco Rabal, suscritos por el ICA, es imprescindible volver a contratar dichos servicios en los mencionados centros.

**SEGUNDO.-** Los servicios que se prestarían en los citados contratos serían los siguientes:

### ATENCIÓN AL PÚBLICO ASISTENTE A LOS EVENTOS PROMOVIDOS EN EL “AUDITORIO Y CENTRO DE CONGRESOS VÍCTOR VILLEGAS”:

- Recepción y atención de invitados, ponentes, medios de comunicación y público en general.
- Estar al cargo del correcto funcionamiento de stands de empresas en los congresos y ferias comerciales y prestar apoyo a los ponentes de seminarios y conferencias y a los participantes en reuniones profesionales.
- Ubicarse en el puesto de trabajo asignado, revisar la zona asignada y advertir al Responsable del Evento, o persona que le sustituya, ante posibles defectos de limpieza o mantenimiento del espacio asignado que puedan constituir impedimento para abrir las puertas al público.
- Llevar a cabo las tareas propias de cada ubicación que están contempladas de manera detallada en el plan de trabajo específico.



- Recoger y comprobar la validez y veracidad de las entradas en las puertas de acceso al recinto.
- Control estadístico de número de visitantes en su zona de actuación.
- Revisar la zona asignada antes del cierre del recinto. Vigilar si se ha dejado olvidado algún objeto o pertenencia personal, comprobando asimismo que no queda persona alguna.
- Velar por el cumplimiento de las normas del recinto y por la seguridad del público durante el transcurso de la visita.
- Atención con la máxima corrección y respeto, tanto en sus relaciones con los responsables del ICA como con el público en general.
- Colocación de material publicitario y de información en los diferentes soportes del recinto (programas de mano, revistas, boletines, etc.).
- Atender a los visitantes, facilitarles la información que precisen, distribuir material publicitario o encuestas.
- Tener una actitud activa ante cualquier mala imagen del lugar en el que esté ubicada (papeles en el suelo, elementos de decoración en mal estado o mal colocado, etc.).
- Ante cualquier tipo de conflicto lo deben de comunicar al vigilante de seguridad.
- En el caso de que algún cliente quiera poner alguna reclamación, queja o sugerencia deberá facilitarle las hojas de reclamaciones y explicar la forma de proceder.
- Cualquier otra, inherente al contenido de su puesto de trabajo y que pueda ser ordenada por el ICA, a través del encargado de la empresa adjudicataria.

### PERSONAL DE TAQUILLA EN EL “AUDITORIO Y CENTRO DE CONGRESOS VÍCTOR VILLEGAS” Y EN LA “FILMOTECA REGIONAL FRANCISCO RABAL”:

- Apertura y cierre de la taquilla al público de manera puntual.
- Venta de entradas al público en general.
- Atención telefónica durante el horario de apertura de la taquilla.
- Utilizar los sistemas informáticos de ventas de entradas, así como los medios de pago por tarjeta.
- Cuidado del material de apoyo al servicio.



- Realización de arqueos diarios de caja, e información al responsable del servicio del Centro de las ventas efectuadas diariamente.
- Custodia y entrega diariamente al responsable del servicio o en su defecto a la persona designada por el ICA, de la caja de caudales y de las llaves de la taquilla.
- Al finalizar la jornada, hará entrega de la recaudación obtenida mediante las oportunas comprobaciones, detallando las entradas vendidas por espectáculo, así como la recaudación en efectivo y los distintos medios de pago, al responsable específico de la materia en este aspecto de cada Centro.
- Situación de espectáculos: Actualización diaria de la venta de entradas de todos los espectáculos.
- Comunicación de incidencias: elaboración y envío diario de un informe con las incidencias surgidas en la jornada laboral.
- Atención con la máxima corrección y respeto tanto en sus relaciones con los responsables de cada Centro, así como con el público en general.
- Asistir a las charlas informativas sobre el contenido de los espectáculos programados, manteniendo una actitud proactiva en la venta de localidades.
- Respetar las normas y directrices indicadas por el ICA.
- Informar de la necesidad de reposición de consumibles necesarios para el correcto funcionamiento del servicio de taquilla (rollos de entrada y datáfono, folios, programas de mano, etc.) pudiéndose, por necesidades del servicio responsabilizar de los pedidos de las mismas.
- Reposición de los consumibles en los periféricos dispuestos a tal fin.
- Dirigir a la persona interesada hacia quien le pueda facilitar información.
- Tener una actitud activa ante cualquier mala imagen del lugar en el que esté ubicada (papeles en el suelo, elementos de decoración en mal estado o mal colocado, etc.).
- Ante cualquier tipo de conflicto lo deben de comunicar al vigilante de seguridad.
- En el caso de que algún cliente quiera poner alguna reclamación, queja o sugerencia deberá facilitarle las hojas de reclamaciones y explicar la forma de proceder.
- Cualquier otra, inherente al contenido de su puesto de trabajo y que pueda ser ordenada por el ICA a través del Coordinador/a o encargado de la empresa adjudicataria.



**TERCERO.-** Debido a las especiales características de los servicios a contratar, citados anteriormente, se recomienda licitar el nuevo contrato en dos lotes diferentes:

- **LOTE 1:** Atención al público asistente a los eventos promovidos en el Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas.
- **LOTE 2:** Personal de taquilla en el Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas y en la Filmoteca Regional Francisco Rabal.

**CUARTO.-** En cuanto a la estimación del gasto anual al que ascendería el futuro contrato, se han tenido en cuenta dos siguientes factores:

- La estimación del número de horas anuales requeridas para la prestación del servicio de personal de gestión de atención al público, en base a la experiencia de años anteriores y al flujo de actividad prevista para los próximos ejercicios en el Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas.
- La estimación del número de horas anuales requeridas para la prestación del servicio de personal taquilla, en base a la experiencia de años anteriores y al flujo de actividad prevista para los próximos ejercicios en el Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas y en la Filmoteca Regional Francisco Rabal.

Teniendo en cuenta la existencia de dos lotes diferenciados, se ha calculado un coste anual de **153.000,00 euros**, IVA excluido, en base a la siguiente previsión:

- **LOTE 1: “Personal de Atención al público asistente a los eventos promovidos en el Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas”**

LOTE 1: SERVICIO AZAFATAS	Nº Horas/año Máximo	Precio/Hora Máximo	Precio Máximo Anual (€)
Personal Gestión Atención al Público	6.000	17,00	102.000,00 €
<b>IMPORTE ANUAL (IVA EXCLUIDO):</b>			<b>102.000,00 €</b>



- **LOTE 2: “Personal de taquilla en el Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas y Filmoteca Regional Francisco Rabal”**

5

LOTE 2: SERVICIO TAQUILLAS	Nº Horas/año Máximo	Precio/Hora Máximo	Precio Máximo Anual (€)
Personal Taquillas	3.000	17,00	51.000,00 €
<b>IMPORTE ANUAL (IVA EXCLUIDO):</b>			<b>51.000,00 €</b>

**QUINTO.-** En atención a lo anteriormente expuesto, recomiendo se tenga en cuenta la propuesta de habilitar la correspondiente Reserva de crédito para la contratación del Servicio de **“Gestión de las actividades complementarias promovidas por el Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas y la Filmoteca Regional Francisco Rabal”**, por un periodo de dos años, con la posibilidad de prorrogar el contrato por otro periodo máximo de otros dos años, para lo que se considera oportuno solicitar **AUTORIZACIÓN DEL GASTO** por un importe de SEISCIENTOS DOCE MIL EUROS (612.000,00.- €), IVA excluido, lo que al tipo actual de IVA del 21% supone un importe total de SETECIENTOS CUARENTA MIL QUINIENTOS VEINTE EUROS (740.520,00.- €), IVA incluido.

**EL JEFE DE ADMINISTRACIÓN DEL ICA**

(documento firmado electrónicamente al margen)

**Antonio Peñalver García**

10/06/2020 12:13:28

PEÑALVER GARCÍA, ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-1399ce22-ab03-e237-0e19-005056946280

