

**PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL VISITANTE , ATENCIÓN PROTOCOLARIA Y PERSONAL DE APOYO PARA CONGRESOS Y TURISMO DE SEVILLA, S.A.**

**EXPEDIENTE CONTRATACIÓN H02/25**

**PROCEDIMIENTO HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES**

Código Seguro de verificaciónFPmDrYXyRfrL58W4Tfp/fg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/FPmDrYXyRfrL58W4Tfp/fg==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Patricia Villa Sanchez	FECHA	26/03/2025
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	1/6



FPmDrYXyRfrL58W4Tfp/fg==

## **1.- OBJETO Y FUNCIONES PRINCIPALES:**

El objeto del servicio consistirá en la prestación del servicio de atención de visitantes, atenciones protocolarias (servicio de azafatas/os), personal de apoyo y oficiales de enlace para eventos organizados directamente por CONTURSA, a requerimiento de la misma, así como la inclusión dentro del catálogo de servicios para eventos que celebren terceros en el Palacio de Exposiciones y Congresos de Sevilla.

Las funciones principales que deberán realizar las personas que presten efectivamente el servicio serán las que se determine por CONTURSA para cada evento contratado y que, principalmente, consistirán en:

- El desarrollo de funciones de recepción, información, atención, asistencia y ayuda a los visitantes, asistentes, participantes, congresistas y, en general, a cualquier persona que participe en alguna de las actividades y/o eventos organizados directamente por CONTURSA o terceros, debiendo llevarse a cabo en el idioma que en cada momento sea preceptivo, en el horario, lugar y espacio asignado por CONTURSA para cada evento donde sea contratada la prestación.

## **2.- PERSONAL QUE REALICE LA PRESTACIÓN**


El personal que desarrolle las funciones contratadas a través del presente procedimiento, deberá estar en todo momento debidamente uniformado e identificado, habiendo recibido la formación correspondiente para el fin de la prestación, así como los cursos legalmente establecidos, a cargo de la empresa homologada, para la Prevención de Riesgos Laborales.

Para cada servicio, la empresa homologada deberá informar a CONTURSA, cuando sea requerido para ello, de los nombres de las personas que ejecutarán el mismo, debiendo remitir alta previa y, de ser requerido, su curriculum y titulación o acreditación del idioma exigido en su caso.

CONTURSA se reserva la posibilidad de manifestar su discrepancia con alguna de las personas designadas, debiendo la misma ser sustituida de inmediato por otra que reúna los requisitos exigidos en cada momento. Para ello, será necesario explicar los motivos por parte de CONTURSA, que podrán ser compartidos o no por la empresa homologada, pero que deberán acatarse.

Código Seguro de verificaciónFPmDrYXyRfrL58W4Tfp/fg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/FPmDrYXyRfrL58W4Tfp/fg==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Patricia Villa Sanchez		FECHA	26/03/2025
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	FPmDrYXyRfrL58W4Tfp/fg==	PÁGINA	2/6

  
FPmDrYXyRfrL58W4Tfp/fg==

## 2.1.- HABILIDADES REQUERIDAS

Las personas que presten el servicio deben tener habilidades de comunicación, facilidad en las relaciones interpersonales, buena presencia y trato agradable.

Para aquellos eventos cuya naturaleza así lo requiera las personas que presten los mismos deberán tener alto nivel de inglés y/o francés hablado y escrito (C1 o superior). Se valorará que haya personas con fluidez en otros idiomas: ruso, árabe y chino. Algunas personas deben tener fluidez en lenguaje de signos para atender a personas sordas o con discapacidad auditiva.

Se valorará que las personas que presten los servicios su capacidad de improvisación y adaptabilidad, así como su habilidad para resolver de manera rápida y eficaz cualquier situación imprevista que puedan surgir durante los eventos.

En todo caso las personas que presten los servicios objeto de la presente homologación deberán:

- Dominar el español
- En el caso de que se requiera el servicio con idiomas deberán contar con un nivel de inglés y/o francés, tanto hablado como escrito, de al menos el B2.
- Deberán contar con buena presencia, ser proactivos, responsables y con capacidad de transmitir serenidad y empatía.
- Las personas serán hombres y mujeres de nacionalidad española (o de la Unión Europea) o con permiso de trabajo en nuestro país.

CONTURSA podrá requerir cualquier otro idioma que sea necesario para el desarrollo normal de su actividad.

CONTURSA podrá requerir para determinados servicios que las empresas homologadas dispongan de personal con diversidad funcional y/o en riesgo de exclusión.

## 2.2.- SERVICIOS A PRESTAR


Como normal general, los servicios a prestar por las empresas homologadas consistirán en: Servicio de azafatos/as, coordinador/a. Ambos servicios se pueden requerir con o sin idiomas y jornada completa o media jornada, hora extra y nocturnidad.

Se considera jornada completa la prestación del servicio por 8 horas efectivas de trabajo (excluyéndose la hora de comida).

La media jornada comprende 4 horas efectivas de manera continuada.

Código Seguro de verificación FPMDrYXyRfrL58W4Tfp/fg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/FPMDrYXyRfrL58W4Tfp/fg==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Patricia Villa Sanchez		FECHA	26/03/2025
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	FPMDrYXyRfrL58W4Tfp/fg==	PÁGINA	3/6



FPMDrYXyRfrL58W4Tfp/fg==

Cuando sea necesario hacer una formación en jornadas previas a la prestación del servicio se computará a efectos de facturación el tiempo empleado en la misma.

De igual forma se podrá solicitar personal de apoyo institucional y oficiales de enlace.

### **3.- UNIFORME E INDUMENTARIA.**

En todo caso, el uniforme y la indumentaria será de cuenta de la empresa homologada.

Las empresas homologadas deberán proporcionar a las personas que realicen el servicio la indumentaria adecuada para el mismo.

Con carácter previo a la firma del contrato, las empresas homologadas remitirán a CONTURSA información sobre los uniformes de verano/invierno. hombre/mujer, sobre los que en cada contratación deberá decidir CONTURSA. Así mismo, Contursa podrá requerir a las empresas homologadas información sobre los complementos a los uniformes (pañuelos, corbatas, ....) debiendo disponer de los mismos en el caso de que resulte necesario.

Debe señalarse que, de manera excepcional, los clientes o la propia CONTURSA puede requerir que el servicio deba prestarse, por ejemplo, con ropa informal, con trajes folclóricos o tradicionales, o de cualquier otra forma. Si la empresa homologada no adquiriera dicho compromiso, CONTURSA podrá realizar contrataciones a otros proveedores por los servicios donde se requiera una vestimenta singular.

### **4.- INCIDENCIAS.**

De forma periódica, CONTURSA podrá hacer llegar a la empresa homologada un informe de incidencias suscitadas durante la prestación del servicio, que servirá de base para la mejora del servicio.

### **5.- PETICIONES.**

CONTURSA realizará las peticiones de trabajo conforme las necesidades del servicio, indicando lo más detallado posible las necesidades a satisfacer en cada momento.

Las peticiones se realizarán por correo electrónico y, a requerimiento de CONTURSA, deberán contestarse por la misma vía. A requerimiento de CONTURSA, si lo estima oportuno se acompañarán los curriculum y altas previas de las personas que prestarán el servicio, así como certificado del idioma.

Código Seguro de verificación FPMDrYXyRfrL58W4Tfp/fg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/FPMDrYXyRfrL58W4Tfp/fg==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Patricia Villa Sanchez	FECHA	26/03/2025
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	FPMDrYXyRfrL58W4Tfp/fg==	PÁGINA 4/6



FPMDrYXyRfrL58W4Tfp/fg==

A la finalización de cada servicio y al objeto de la elaboración del pedido, paso previo a dar la conformidad a la factura, la empresa homologada enviará, en formato excel, a la dirección [compras@sevillacityoffice.es](mailto:compras@sevillacityoffice.es), la relación de horas agrupadas por conceptos.

## **6. - PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.**


La empresa homologada se obliga con carácter previo a que ninguna persona preste el servicio a:

- Transmitirle toda la información facilitada por el Servicio de Prevención de CONTURSA
- Realizar la vigilancia de la salud que deben adoptarse en relación con el puesto de trabajo a desempeñar, así como su periodicidad, cumpliendo todos los protocolos correspondientes al puesto a desempeñar, exigidos por CONTURSA para sus trabajadores.
- Facilitar la formación teórica o práctica en materia de prevención que sea necesaria según las circunstancias del puesto a desempeñar.
- Acreditar, previo requerimiento de CONTURSA las certificaciones de dicha formación.

Durante la prestación del servicio, la empresa homologada se compromete con respecto a éste:

- Actualizar la formación si es necesario o requerido por CONTURSA.
- A certificar, si así lo solicitara CONTURSA, que la persona trabajadora puesta a disposición posee las aptitudes, competencias, cualificaciones y formación específica requerida para el desempeño del puesto de trabajo, debiendo acreditarse las mismas documentalmente, concretamente:
  - Que ha sido informada de los extremos facilitados por CONTURSA en relación a los riesgos y a las medidas de prevención a adoptar.
  - Que la persona trabajadora es apta para el puesto desde el punto de vista de vigilancia de la salud.
  - Que la persona trabajadora ha recibido la formación preventiva requerida para el puesto.
  - Que la persona dispone de los certificados de acreditación del dominio del idioma requerido.

Código Seguro de verificaciónFPmDrYXyRfrL58W4Tfp/fg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/FPmDrYXyRfrL58W4Tfp/fg==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Patricia Villa Sanchez		FECHA	26/03/2025
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	FPmDrYXyRfrL58W4Tfp/fg==	PÁGINA	5/6
				
FPmDrYXyRfrL58W4Tfp/fg==				

La empresa homologada deberá informar al trabajador sobre los riesgos específicos del puesto de trabajo y deberá programar e impartir sesiones formativas sobre prevención adaptadas al sector concreto de la actividad de CONTURSA antes de la incorporación del trabajador. Dicha formación irá a cargo de la empresa homologada, sin perjuicio de que, en el momento de la incorporación del trabajador al puesto de trabajo, se les vuelva a informar de los protocolos en esta materia.

La empresa homologada deberá nombrar a un responsable de prevención de riesgos laborales que deberá coordinarse con el Servicio de PRL de CONTURSA.

Código Seguro de verificaciónFPmDrYXyRfrL58W4Tfp/fg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/FPmDrYXyRfrL58W4Tfp/fg==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Patricia Villa Sanchez		FECHA	26/03/2025
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	FPmDrYXyRfrL58W4Tfp/fg==	PÁGINA	6/6
				
FPmDrYXyRfrL58W4Tfp/fg==				