



**MANUAL DE VIGILANCIA**  
**DE**  
**RECINTOS ARQUEOLÓGICOS**  
**DEL**  
**CONSORCIO DE LA CIUDAD MONUMENTAL**



**MÉRIDA**  
CONSORCIO  
CIUDAD MONUMENTAL  
HISTÓRICO-ARTÍSTICA  
Y ARQUEOLÓGICA

# **Manual de vigilancia de los recintos arqueológicos del Consorcio de la Ciudad Monumental de Mérida.**

## **Fundamentos de la vigilancia de recintos arqueológicos.**

La vigilancia de los recintos arqueológicos tiene como fundamento principal la conservación del patrimonio arqueológico para mantener sus valores y transmitirlo a las generaciones venideras.

El Patrimonio Arqueológico, parte integrante del Patrimonio Histórico y Cultural, está formado por todos los bienes que poseen interés arqueológico, siendo merecedor de una protección y una defensa especiales. Es una riqueza frágil y no renovable que impone la necesidad de evitar toda destrucción, degradación o alteración.

También se considera necesaria la vigilancia en los recintos arqueológicos sujetos a visita pública para procurar que ésta se realice con la mayor seguridad posible para el visitante dentro de las circunstancias del sitio visitado.

La participación activa de los ciudadanos es una de las bases de las políticas de conservación del patrimonio arqueológico. Esta participación resulta esencial y se debe basar en la accesibilidad a los conocimientos y a los recintos arqueológicos.

La protección del patrimonio arqueológico debe basarse en la idea de que el mismo es patrimonio de toda la humanidad. Por ello, aunque corresponda a la Administración supervisar la protección y vigilancia, es una obligación moral de todos los visitantes proteger el patrimonio arqueológico, correspondiendo a los vigilantes de recintos arqueológicos la responsabilidad de velar por la protección del patrimonio y su disfrute adecuado por los ciudadanos.

## **Los recintos arqueológicos objeto de la vigilancia.**

La vigilancia de recintos arqueológicos gestionados por el Consorcio de la Ciudad Monumental de Mérida (en adelante, Consorcio), por delegación de la Junta de Extremadura, se enmarca dentro de su obligación de conservar, mantener y custodiar los mismos para garantizar la integridad de sus valores evitando su deterioro, pérdida o destrucción, llevándose a cabo especialmente en recintos sujetos a visita pública, al ser en estos mayor el riesgo de deterioro.

Los recintos arqueológicos gestionados por el Consorcio y sujetos a visita pública son los siguientes: Teatro y Anfiteatro romanos, Casa del Anfiteatro (en la actualidad cerrada por obras),

Alcazaba árabe, Área arqueológica de Morería, Cripta arqueológica de Santa Eulalia, Casa del Mitreo, Área Funeraria de época romana de los Columbarios y Circo romano.

La vigilancia de los recintos arqueológicos del Consorcio de la Ciudad Monumental de Mérida responde a los siguientes objetivos:

- Proteger el patrimonio arqueológico y los bienes integrados en los recintos arqueológicos.
- Asegurar que los visitantes cumplan las normas de visita y de uso de los recintos arqueológicos del Consorcio.
- Facilitar al visitante información básica sobre los distintos espacios y servicios prestados por el Consorcio en los recintos arqueológicos sujetos a visita pública y auxiliar a los mismos en las incidencias que puedan causarse durante la visita.

### **Funciones de los vigilantes de recintos arqueológicos.**

#### 1.- Inspección del recinto.

El vigilante debe inspeccionar a diario el recinto arqueológico a fin de informar al Consorcio de las anomalías, desperfectos, riesgos o incidencias que observe en los distintos espacios arqueológicos, servicios y dependencias del recinto.

#### 2.- Control del cumplimiento de las normas de acceso.

Los vigilantes deben supervisar el cumplimiento de las normas de acceso a los recintos arqueológicos:

Para acceder al recinto, el visitante debe adquirir la correspondiente entrada o presentar una autorización escrita otorgada por la Dirección del Consorcio.

Podrán acceder libremente a los recintos arqueológicos sin necesidad de entrada o autorización las siguientes personas:

- Trabajadores del Consorcio, Instituto de Arqueología de Mérida y Museo Nacional de Arte Romano.
- Menores hasta 12 años acompañados de persona responsable mayor de edad.

- Titulares de la Tarjeta Mecenaz del Conjunto Monumental.
- Residentes en Mérida.

Las únicas entradas válidas son las emitidas en modelos oficiales aprobados por el Consorcio.

Las autorizaciones deben ser emitidas por escrito en modelos oficiales emitidos por la Dirección del Consorcio.

El precio de la entrada debe abonarse siempre, sin excepción, antes de la entrada del visitante al recinto, estando prohibido al vigilante autorizar el acceso sin previo pago, sin perjuicio de los supuestos antes mencionados de autorización gratuita o acceso libre conforme a las normas del Consorcio.

Está terminantemente prohibida la entrada a los recintos monumentales de personas por motivos ajenos a las necesidades del servicio o a la visita pública al monumento conforme a las normas del Consorcio, salvo que dispongan de autorización otorgada por la Dirección del propio Consorcio.

Igualmente el vigilante debe impedir el acceso a los recintos a aquellas personas que porten armas de cualquier clase, aunque se estuviera en posesión de la licencia o permiso reglamentarios, o cualesquiera otros objetos que pudieran ser usados como tales o artefactos peligrosos para la integridad física de las personas, salvo a agentes de las fuerzas públicas de seguridad en cumplimiento de sus funciones.

El acceso de personas o grupos autorizadas exige la entrega al taquillero o portero del original o fotocopia de la correspondiente autorización escrita de la Dirección.

### 3º.- Control del cumplimiento de las normas de visita.

Los vigilantes deben velar por la aplicación de las normas de visita a los recintos arqueológicos aprobadas por el Consorcio:

“Para contribuir a la conservación de los monumentos y su preservación para generaciones futuras, así como para asegurar el disfrute de la visita por todos las personas, se hace necesario que el visitante cumpla las siguientes normas generales durante la visita:

1.- Respetar en todo momento las indicaciones del personal del Consorcio encargado de la vigilancia y conservación de los recintos monumentales.

2.- Mantenerse en todo momento dentro de las zonas acondicionadas para la visita, sin acceder a zonas no restauradas o cerradas a la visita que estén señalizadas con cadenas u otro tipo de prohibiciones.

3.- Extremar las precauciones al caminar para evitar caídas u otro tipo de accidentes.

4.- Respetar las siguientes prohibiciones:

Tocar materiales originales y frágiles de los recintos monumentales (enlucidos, pinturas, mármoles, mosaicos, etc.).

Subirse encima de cualquier estructura arqueológica.

Comer dentro de los recintos monumentales.

Introducir en el recinto o consumir en el mismo bebidas alcohólicas.

Fumar en los recintos salvo en aquellas zonas expresamente habilitadas.

Llevar mochilas, bolsas, bolsos o similares mayores de 40 cm., por razones de seguridad.

Introducir animales en el recinto monumental, salvo perros-guía.

Tocar las plantas de los jardines.

Dar propinas o cualquier tipo de gratificación a los trabajadores del Consorcio.

5.- Contribuir a la limpieza y mantenimiento del recinto monumental, absteniéndose de dejar o arrojar cualquier material en el recinto monumental. Los envases, envoltorios o materiales de los cuales pretenda desprenderse el visitante deben depositarse en las papeleras habilitadas al efecto en los recintos monumentales.

6.- Mantener un comportamiento lo más cívico posible, evitando especialmente aglomeraciones que impidan el disfrute normal de la visita por otras personas, especialmente en zonas de reducidas dimensiones, así como elevar en exceso el tono de voz.

7.- Grupos escolares. En las visita de grupos escolares, éstos deben ir necesariamente acompañados por un profesor o tutor que se responsabilizará de la visita, siendo necesario la presencia de un profesor o tutor por cada 30 alumnos o menores. Las visitas escolares se realizarán siempre en grupo bajo el control y responsabilidad del profesor, que deberá informarles de la obligación de cumplir las presentes normas de visita.

8.- Fotografías y grabaciones. Se permite la realización fotografías y grabaciones para uso exclusivamente personal sin trípode.

La realización de fotografías o reportajes para uso editorial, publicitario, comercial u otro distinto al personal requiere autorización previa de la Dirección del Consorcio.

9.- Incumplimiento de las normas de visita. En caso de incumplimiento de las presentes normas, el personal de vigilancia y taquilla está facultado para requerir su cumplimiento y, en caso de reiteración o alteración grave de la visita, expulsar al visitante o grupo del recinto monumental.”

#### 4º.- Apertura, desalojo y cierre del recinto.

Corresponde al vigilante, en ausencia de taquillero o portero, abrir y cerrar la puerta de acceso al recinto en la hora establecida para la apertura y cierre del mismo.

Asimismo, el vigilante debe informar a los visitantes con suficiente antelación de la hora de cierre del recinto procediendo al inicio de las operaciones de desalojo 10 minutos antes del cierre o aquel otro periodo de tiempo que se establezca por el Consorcio en atención a las circunstancias del recinto.

#### 5º.- Control de acceso de vehículos.

Los taquilleros y vigilantes adoptarán las medidas necesarias para evitar la entrada no autorizada de vehículos y materiales en los recintos monumentales, así como el estacionamiento en zonas interiores del recinto y exteriores situadas en terrenos gestionados por el Consorcio, siguiendo las indicaciones facilitadas por los superiores. Igualmente adoptarán las medidas oportunas para

impedir el estacionamiento no autorizado de vehículos en las entradas o accesos a los monumentos.

#### 6°.- Información de incidencias y auxilio a los visitantes.

Los taquilleros y vigilantes informan de las incidencias reseñables que ocurren en el recinto de los que tienen noticia, suscribiendo el oportuno parte de incidencias.

En caso de accidente, adoptará las medidas necesarias para atender debidamente a la persona accidentada, facilitándole primeros auxilios y realizando los avisos oportunos.

#### 7°.- Información a los visitantes.

A petición del visitante, el vigilante debe ofrecerle información básica sobre el recinto monumental, localización de espacios monumentales, recorridos y servicios que ofrece el Consorcio al visitante.

No corresponde a los vigilantes ofrecer información especializada sobre los recintos arqueológicos.

No está permitido a los vigilantes informar o recomendar establecimientos o servicios comerciales ajenos a los gestionados por el Consorcio.

### **Deberes de los vigilantes de recintos arqueológicos.**

Para el adecuado cumplimiento de sus funciones, y sin perjuicio de las obligaciones generales de todos los trabajadores, los vigilantes deben observar las siguientes obligaciones específicas:

#### 1°.- Atención al público.

Los vigilantes deben tratar a todos los visitantes, sin importar la edad, sexo, raza o condición social, con cordialidad, atención y respeto.

En el caso de verse obligado a llamar la atención de alguien, lo hará en forma mesurada.

Con carácter general, los vigilantes del Consorcio, como empleados públicos, deben actuar en la prestación de sus servicios con arreglo a los siguientes principios: objetividad, integridad, neutralidad, responsabilidad, confidencialidad, dedicación al servicio público, transparencia, ejemplaridad, austeridad, accesibilidad, eficacia, honradez, promoción del entorno cultural y medioambiental, y respeto a la igualdad entre mujeres y hombres.

Al adoptar decisiones, de igual modo, los vigilantes tendrán en cuenta los factores relevantes, excluyendo siempre de su consideración todo elemento irrelevante.

### 2º.- Diligencia en el cumplimiento de las funciones.

Los vigilantes deben desempeñar con diligencia las tareas que tengan asignadas.

A tal efecto, deben permanecer durante su toda su jornada de trabajo en las zonas del recinto que le haya asignado su Coordinador y estar en todo momento pendientes del cumplimiento de sus funciones, sin que puedan descuidar las mismas por motivos no justificados.

Asimismo, obedecerán las instrucciones y órdenes profesionales de los superiores, salvo que constituyan una infracción manifiesta del ordenamiento jurídico.

### 3º.- Asistencia y puntualidad.

Para cumplir el horario público de entrada y respetar los derechos del visitante es necesario que se extremen las obligaciones laborales de los vigilantes en materia de horario laboral, pausa de trabajo y permisos.

Todos los vigilantes, sin excepción, deben estar presentes en su puesto de trabajo al inicio de su jornada laboral.

La apertura al público del recinto se debe llevar a cabo en el horario establecido por el Consorcio e indicado en la información expuesta al público.

La venta de entradas al público y acceso al monumento terminará 15 minutos antes del cierre del monumento, debiendo informarse de ello al visitante que pretenda acceder al recinto cuando se aproxime este momento.

El desalojo de los recintos comenzará 10 minutos antes del cierre del monumento, si bien el visitante podrá permanecer en el recinto por el tiempo necesario para permitir el cierre en la hora indicada en el horario del monumento.

El vigilante no puede abandonar el recinto hasta la hora de cierre del monumento, que se realizará en la hora establecida por el Consorcio y expuesta al público.

Las pausas de trabajo, con arreglo a la normativa laboral, no podrán rebasarse por motivo alguno y deben realizarse en los horarios y, en su caso, con las sustituciones que se establezcan por el Consorcio, con objeto de atender adecuadamente las necesidades del servicio. Cuando la pausa se realice con sustitución del trabajador por otro, el vigilante no podrá abandonar su puesto de trabajo hasta que acuda su sustituto. En caso de imposibilidad de la sustitución por necesidades del servicio, procederá la compensación en tiempo de trabajo.

#### 4º.- Uso de dependencias del Consorcio situadas en los recintos arqueológicos.

Como empleado público, el vigilante del Consorcio no puede utilizar los bienes o espacios de esta entidad en provecho propio o de personas allegadas.

Las dependencias y bienes que se encuentran en los recintos arqueológicos sólo pueden ser utilizados para necesidades del servicio o para fines expresamente autorizados por el Consorcio.

#### 5º.- Auxilio al visitante.

En caso de accidente de un visitante, el vigilante debe facilitar al mismo las ayudas y cuidados necesarios con el fin de minimizar los efectos del accidente.

Los primeros auxilios no pretenden ser sustitutos de la actuación de los facultativos médicos, sino una ayuda para estabilizar, en la medida de lo posible, las heridas y lesiones que sufra el visitante.

Los primeros auxilios persiguen, en concreto, los siguientes objetivos:

- a) Mantener con vida a las víctimas.
- b) Protegerlas de mayores daños.
- c) Obtener asistencia médica lo antes posible.

Para cumplir estos objetivos, en las taquillas de los recintos se encuentra un botiquín con los medicamentos y medios sanitarios para primeros auxilios, que no podrá ser utilizada para otros fines.

Para obtener asistencia médica, se avisará inmediatamente al Servicio 112 y se pondrá el hecho en conocimiento de los superiores.

#### 5º.- Imagen.

Los vigilantes deben acudir y permanecer en el trabajo debidamente aseados y están obligados a utilizar durante las horas de trabajo el vestuario laboral entregado por el Consorcio, absteniéndose de utilizar prendas inadecuadas para la realización de las funciones asignadas.

El vestuario de trabajo no puede ser utilizado para uso personal fuera del horario de trabajo.

Los vigilantes deberán portar en lugar visible para los visitantes la placa de identificación que el Consorcio les facilite.

Está terminantemente prohibido a los taquilleros y vigilantes aceptar propinas o dádivas de los visitantes así como recomendar a los mismos establecimientos comerciales o servicios ajenos a los gestionados por el Consorcio.

#### **Funciones de Taquilleros.**

Los vigilantes pueden realizar indistintamente funciones de taquillero o de vigilante, con los límites establecidos en la normativa laboral, según requieran las necesidades del servicio.

Con carácter general, y de acuerdo con el Convenio Colectivo, corresponde a los taquilleros las siguientes funciones:

Realizar la apertura y cierre de las dependencias o taquillas, controlar la entrada a personas ajenas a los monumentos, atender las llamadas telefónicas, vender las entradas dando cuenta y responsabilizándose de la liquidación diaria, canjear y supervisar las entradas de otros monumentos, comprobando su numeración y precio. Facilitar el acceso a los visitantes que, mediante escrito, justifiquen la reducción o exención concedida por la Dirección de la Empresa. Distribuir y notificar la documentación y escritos que se les asigne por sus superiores, cumplimentar los impresos, cuadrantes o estadísticas de la venta y número de entradas vendidas. Pueden realizar funciones asimilables a su categoría profesional.

Las funciones y deberes específicos de los taquilleros, de acuerdo con las instrucciones generales impartidas por el Consorcio, son las siguientes:

1º.- Sobre el acceso al recinto y la venta de entradas.

Aplicación de las normas de visita. El taquillero y, en su caso, los porteros, aplicarán de forma estricta las normas de entrada y de visita.

En cuanto a las normas de visita, arriba reproducidas, habrá de estarse a lo indicado anteriormente respecto de los vigilantes.

**NORMAS REGULADORAS DE LOS PRECIOS Y TIPOS DE ENTRADA AL CONJUNTO MONUMENTAL DE MÉRIDA GESTIONADO POR EL CONSORCIO DE LA CIUDAD MONUMENTAL DE MÉRIDA**

**Primera.- Conjunto Monumental.**

El Conjunto Monumental sujeto a visita pública gestionada por el Consorcio de la Ciudad Monumental de Mérida comprende los siguientes recintos:

- 1.- Teatro y Anfiteatro Romanos de Mérida.
- 2.- Alcazaba.
- 3.- Casa del Mitreo y Área Funeraria de los Columbarios.

4.- Cripta Arqueológica de Santa Eulalia.

5.- Área Arqueológica de Morería.

6.- Circo Romano.

### **Segunda.- Tipos de entrada a los monumentos.**

Las entradas pueden ser de dos tipos:

a) Del Conjunto Histórico-Arqueológico: permite el acceso a todos los recintos monumentales referidos en la norma anterior.

b) Individual para cada monumento: permite el acceso a un recinto concreto.

### **Tercera.- Precios de las entradas.**

Se fijan los siguientes precios por persona:

a) Entradas conjuntas para la totalidad de los recintos:

Normal	15'00 €
Reducido	7'50 €
Grupos	8'00 €

b) Entrada al Teatro y Anfiteatro Romanos:

Normal	12'00 €
Reducido	6'00 €
Grupos	7'00 €

c) Entrada individual a cada uno de los restantes recintos:

Normal	6'00 €
Reducido	3'00 €
Grupos	4'00 €

### **Cuarto.- Precios especiales por visitas guiadas individuales programadas.**

Se fijan dos tipos de entrada:

a/ Diurna al Teatro, Anfiteatro y Foro Municipal:

Precio de entrada + Complemento            5'00 €

b/ Nocturna al Teatro y Anfiteatro:            12'00 €

#### **Quinta.- Exenciones.**

Están exentos del pago del precio de entrada a los recintos monumentales a los que se refieren las presentes normas, las siguientes personas:

- a) Los menores hasta 12 años.
- b) Titulares de la Tarjeta Mecenaz del Conjunto Monumental de Mérida.
- b) El personal del Consorcio de la Ciudad Monumental de Mérida, el Instituto de Arqueología de Mérida y el Museo Nacional de Arte Romano.
- c) Guías e investigadores en el desempeño de su trabajo.
- d) Residentes en Mérida.

#### **Sexta.- Precio reducido.**

Se aplica a las siguientes personas:

- a) Jóvenes de 12 a 17 años.
- b) Titulares de carnet joven.
- c) Estudiantes hasta 25 años.
- d) Mayores de 65 años o jubilados.
- e) Discapacitados.
- f) Miembros de familias numerosas.
- g) Grupos educativos de secundaria, bachillerato y universitarios. Para aplicar el precio reducido a estos grupos, se aplicarán las reglas 2 a 4 establecidas en la norma siguiente.

El precio reducido sólo será aplicable a los ciudadanos de la Comunidad Europea.

### **Séptima.- Precios de grupos.**

Serán aplicables a los siguientes grupos:

- a) Grupos vinculados a instituciones de interés cultural.
- b) Grupos de viaje.

Los precios reducidos para grupos quedan sujetos a los siguientes requisitos:

- 1.- El grupo debe estar formado por un mínimo de 20 personas.
- 2.- El grupo interesado debe solicitar la reducción a la Dirección del Consorcio con al menos siete días hábiles de antelación.
- 3.- La reducción debe ser autorizada por la Dirección del Consorcio.
- 4.- El pago del precio de las entradas de grupo se realizará siempre de forma anticipada, a través de las Oficinas del Consorcio.

### **Octava.- Precio especial para alumnos de secundaria extremeños.**

Los miembros de grupos educativos de secundaria de la Comunidad Autónoma de Extremadura abonarán un precio especial y simbólico de 3 €. A estos grupos se aplicarán las reglas 2 a 4 establecidas en la norma anterior.

### **Novena.- Autorizaciones especiales.**

El Director podrá autorizar la entrada gratuita o con precio reducido a las personas o grupos que los soliciten por motivos profesionales, de estudio o investigación.

### **Décima.- Visita pública gratuita.**

Los recintos monumentales a los que se refiere la presente norma podrán visitarse gratuitamente:

- En las jornadas de difusión o puertas abiertas, a celebrar anualmente en las fechas que disponga la Comisión Ejecutiva del Consorcio.
- El Día de Extremadura.

**Entrada en Vigor.-** Las presentes normas entrarán en vigor el 1 de febrero de 2016.

Para la aplicación de estas normas se tendrá en cuenta las siguientes instrucciones generales impartidas por el Consorcio:

.- Trabajadores del Consorcio, Instituto de Arqueología de Mérida y Museo Nacional de Arte Romano: se facilitará el acceso gratuito previa identificación con el carnet de empresa o D.N.I y comprobación del nombre en la correspondiente lista facilitada por estas entidades. No será necesaria la previa identificación cuando al taquillero le conste que el visitante pertenece al personal de cualquiera de estas entidades.

.- Titulares de la Tarjeta Mecenaz: se permitirá el acceso gratuito, previa identificación con el D.N.I. o Tarjeta, a los visitantes que figuren en las listas facilitadas periódicamente por el Consorcio.

.- Entradas reducidas: el taquillero comprobará la circunstancia que motiva la reducción (edad entre 9 y 16 años, mayor de 65 años, condición de jubilado o estudiante y nacionalidad de la Comunidad Europea) mediante el D.N.I. o carnet de estudiante o jubilado.

.- Guías de Turismo: se debe exigir el carnet profesional cuando solicite la entrada gratuita, procediendo ésta exclusivamente cuando desempeñen su trabajo acompañando a grupos de visita.

.- Residentes en Mérida: se comprueba su residencia en Mérida a través del D.N.I.

Pago del precio de las entradas. El precio de la entrada debe abonarse siempre, sin excepción, antes de la entrada del visitante al monumento, quedando prohibido al taquillero que autorice el pase sin previo pago, salvo en los siguientes casos:

.- Cuando los visitantes tengan derecho a entrada gratuita según las normas.

- Cuando dispongan de la necesaria autorización de la Dirección para la visita gratuita.
- Cuando hayan abonado la entrada por anticipado y dispongan del correspondiente número de identificación para recoger las entradas en la taquilla.

Forma de pago de la entrada. Sólo se admite el pago de entradas en efectivo.

Prohibición de recibos. Los taquilleros no pueden emitir recibo por la venta de entradas. En caso de solicitarse por un grupo, se recabarán sus datos personales y se entregarán, por conducto del Coordinador de Taquilleros y Vigilantes, al Departamento de Administración para que éste remita la correspondiente factura o recibo al interesado.

Aclaración de dudas. En caso de duda en la aplicación de las normas, el taquillero contactará con los superiores para que éstos resuelvan lo procedente.

Prohibiciones de acceso personales. Está terminantemente prohibida la entrada a los recintos monumentales de personas por motivos ajenos a las necesidades del servicio o a la visita pública al monumento conforme a las normas del Consorcio, salvo que dispongan de autorización de la Dirección.

Se prohibirá en todo caso el acceso a los recintos a aquellas personas que porten armas de cualquier clase, aunque se estuviera en posesión de la licencia o permiso reglamentarios, o cualesquiera otros objetos que pudieran ser usados como tales o artefactos peligrosos para la integridad física de las personas, salvo a agentes de las fuerzas públicas de seguridad en cumplimiento de sus funciones.

Entrada de grupos autorizados. El acceso de personas o grupos con autorización exige la entrega al taquillero o portero del original o fotocopia de la correspondiente autorización escrita de la Dirección emitida con arreglo al modelo oficial normalizado.

## 2º.- Control de entradas.

Norma general. Sólo se pueden vender las entradas oficiales entregadas al taquillero por el Departamento de Administración.

Las entradas sólo pueden ser separadas de la matriz en el momento de su entrega al visitante y deben ser expedidas por orden de numeración. Sólo pueden ser utilizadas para visitar los monumentos a los que corresponden.

La matriz debe permanecer en poder del taquillero hasta que efectúe la correspondiente liquidación.

El número de entradas vendidas por cada taquillero debe coincidir exactamente con el número de entradas desprendidas por el mismo de la matriz de los tacos de entradas que mantiene en su poder.

Corte o picado de las entradas. Para controlar el acceso a diversos monumentos con las entradas conjuntas (normal, reducida y mínima) el taquillero picará la entrada en el punto señalado para el monumento correspondiente, de tal forma que el portador de la entrada no pueda entrar, salvo causa justificada, dos veces en el mismo monumento con la misma entrada.

Cuando el visitante disponga de entrada individual, el taquillero cortará uno de los vértices de la entrada para impedir su uso posterior.

Entrada de grupos autorizados. El acceso de personas o grupos con autorización exige la entrega al taquillero o portero del original o fotocopia de la correspondiente autorización escrita de la Dirección.

### 3°.- Elaboración y recopilación de información estadística.

El taquillero está obligado a confeccionar y recopilar a diario la información estadística que se detalla a continuación, así como a dejarla en la carpeta o archivo de información estadística de cada taquilla a disposición de los superiores.

Igualmente, (salvo el Taquillero del Área de Servicios) está obligado a reflejar la entrada al recinto de todos los visitantes que accedan de forma gratuita o con autorización en las hojas estadísticas que correspondan.

1.- Parte de Venta.

El taquillero confeccionará al final de cada jornada el parte diario de venta cumplimentando todos los datos del mismo en modelo oficial normalizado.

2.- Hoja estadística mensual del monumento.

Se confeccionará a diario utilizando el modelo oficial normalizado, cumplimentando los datos correspondientes a la jornada de trabajo, al término de la misma.

3.- Copia de las autorizaciones.

El taquillero debe guardar a diario la fotocopia de las autorizaciones de pases gratuitos o reducidos utilizados por los visitantes para entrar en el recinto.

Además de la anterior, el taquillero queda obligado a confeccionar la siguiente documentación:

4.- Hoja estadística mensual del taquillero.

El taquillero cumplimentará los datos de cada jornada en esta hoja estadística utilizando el impreso oficial normalizado, debiéndola mantener en la taquilla en la que preste sus servicios cada día, debidamente actualizada.

Esta hoja debe quedar totalmente cumplimentada y a disposición del Coordinador de Vigilantes y Taquilleros en la carpeta de estadísticas de la taquilla al término de la última jornada laboral del taquillero de cada mes.

5.- Hoja estadística mensual de visitantes extranjeros.

El taquillero cumplimentará los datos de cada jornada en esta hoja estadística utilizando el impreso normalizado oficial, debiéndola mantener en la taquilla en la que preste sus servicios cada día debidamente actualizada.

Esta hoja debe quedar totalmente cumplimentada y a disposición del Coordinador de Vigilantes y Taquilleros en la carpeta de estadísticas de la taquilla al término de la última jornada laboral del taquillero de cada mes.

Las obligaciones anteriores se entienden igualmente referidas a los trabajadores que presten sus servicios en las porterías del Teatro y de la Casa del Anfiteatro, en la estadística que les sea aplicable.

#### 5º.- Sobre el uso de la taquilla o portería.

Norma general. La taquilla y los bienes que se encuentran en la misma solo pueden ser utilizados para necesidades del servicio.

Acceso de personas. En la taquilla sólo podrá mantenerse el taquillero a quien corresponda en cada momento la venta de entradas, y de los Coordinadores, superiores o resto de trabajadores que en cumplimiento de sus funciones deban acceder a la taquilla.

Está terminantemente prohibida la presencia en las taquillas de personas ajenas al Consorcio, salvo autorización de la Dirección. Igualmente, está prohibida la presencia en taquilla de otros trabajadores del Consorcio por motivos ajenos a las necesidades del servicio.

Uso de los bienes. Los taquilleros o porteros no podrán utilizar en las taquillas y porterías bienes o muebles ajenos al Consorcio, salvo autorización expresa de la Dirección.

Actividades. Igualmente, no podrán realizar actividades o funciones distintas a las que le corresponden por razón del servicio.

Permanencia en el puesto de trabajo. El taquillero o portero debe permanecer en su puesto de trabajo, salvo causa justificada que lo impida que se comunicará previamente al Coordinador de Taquilleros y Vigilantes o, en su defecto, al Coordinador de Personal.

Actuación en caso de personas que causen molestias o realicen actividades ajenas al Consorcio. El taquillero debe impedir, requiriendo el auxilio que proceda, la permanencia junto a las mismas

de personas dedicadas a servicios ajenos al Consorcio que con su presencia, dificulten la venta de entradas, molesten a los visitantes o perturben la imagen del recinto.

Uso del Teléfono. Los teléfonos de las taquillas del Consorcio sólo podrán ser usados exclusivamente para atender necesidades del servicio y atención de urgencias.

En caso de urgencia, podrá llamarse directamente al 112.

No podrá hacerse otro tipo de llamadas incluidas las interiores entre monumentos, salvo lo indicado para casos de urgencia a través de los teléfonos antes indicados.

Los taquilleros cumplimentarán los datos de cada llamada telefónica en el impreso normalizado que se facilite al efecto, teniéndose por no justificadas aquellas llamadas que no sean registradas de tal forma.

#### 6°.- Sobre la venta de productos de la Tienda del Consorcio.

En aquellas taquillas donde se instalen expositores de productos de la tienda del Consorcio, la Dirección designará a un taquillero que se encargará de la venta de los productos.

El taquillero designado será la única persona encargada y responsable de la venta en la taquilla correspondiente, bajo supervisión de la Dirección y de aquellas personas en las que ésta delegue. A tal efecto, el taquillero dispondrá de un lugar habilitado para el depósito de los artículos, al que sólo podrá acceder el mismo. Sólo el taquillero designado podrá realizar la venta de artículos de la tienda, no pudiéndose vender los artículos entregados al mismo en los días que descansa.

La entrega e inventario de artículos, la recaudación de ventas y demás funciones necesarias para la coordinación de esta función de los taquilleros será asumida por la persona designada por la Coordinadora de la Tienda.

#### 7°.- Vigilancia de recintos.

Los taquilleros, en la medida que se lo permitan sus funciones en taquilla o portería, aplicarán de forma estricta las normas de visita, siéndoles de aplicación las normas establecidas para los vigilantes.

8°.- Atención de quejas y reclamaciones.

Los taquilleros facilitarán a aquellos visitantes que hayan accedido al monumento y que la reclamen, la hoja oficial de quejas y reclamaciones, apuntando los datos personales del interesado y cumplimentando los apartados que correspondan.

En materia de asistencia y horarios, vestuario, acceso de vehículos, incidencias y accidentes, propinas y recomendaciones será de aplicación lo indicado para los vigilantes.

**Aclaración: El presente documento únicamente tiene valor como manual de base para la confección de preguntas y respuestas correctas correspondientes al tema 2 de las pruebas selectivas por turno libre de vigilantes y taquilleros de recintos arqueológicos convocadas por el Consorcio de la Ciudad Monumental de Mérida en febrero de 2016, careciendo de valor normativo, sin perjuicio de reproducir parcialmente algunas normas y circulares de la entidad.**