

1. PLANETARIO

El planetario, en función de su volumen de actividad, debe contratar servicios de asistencia de atención al público, tienda, venta de entradas y de apoyo (servicios auxiliares) a la organización y desarrollo de sus eventos.

Se requiere la puesta a disposición, a lo largo de todo el año, del personal suficiente para cumplir con las necesidades del Planetario en lo referente a la atención al público y servicios auxiliares, diferenciando dos perfiles:

- Asistente en tienda y taquilla.
- Auxiliar.

1.1. ASISTENTE EN TIENDA Y TAQUILLA

1.1.1. Funciones

- Informar el público general de la programación del Planetario tanto al nivel de proyecciones como de otros eventos y exposiciones.
- Vender entradas de espectáculos según tarifas estipuladas y aplicando los descuentos según condiciones particulares.
- Atención de la centralita telefónica: recepción de llamadas, distribución, redirección, etc....
- Recepcionar el correo y paquetería y organizar su distribución a los destinatarios.
- Informar al personal del Planetario de las visitas que tienen.
- Realización de trabajos de preparación documental (Excel y Word).
- Resto de tareas relativas a venta de entradas y abonos: llamadas a clientes para efectuar pagos, información de modificaciones de eventos, exposiciones y talleres, etc...
- Control de movimientos Online (sistema de venta vía web)
- Realizar labores propias de tienda (reposición, inventario, preparación de pedidos, venta de productos, etc.)

1.1.2. Obligaciones específicas / normas a cumplir

- Conocer la programación de eventos del Planetario.
- Mantener ordenada la tienda y taquilla.
- Mantener la vitrina de carteles ordenada.
- Ordenar los materiales para entregar al público, sobres de entrega...
- Encender/apagar el sistema informático y de iluminación cada día al comenzar y terminar el servicio.
- Encender/apagar las pantallas de publicidad al inicio/final del servicio.
- Realizar el cierre de caja y dejar el cuadro de caja en el lugar indicado por la dirección del Planetario de forma diaria, mañana y tarde, con el detalle de ingresos según modelo entregado.
- Avisar inmediatamente al responsable de administración del Planetario de cualquier incidencia o descuadre en relación a la caja.
- Mantener un comportamiento y una postura adecuada.
- No comer, ni beber de cara al público. No usar móvil personal.
- No permitir el acceso a zonas restringidas al público.
- Conocer el protocolo de emergencia de Planetario en caso de cualquier incidencia.
- Conocer la programación de eventos del Planetario para informar los clientes.

1.1.3. Nivel de servicio

Se requerirá la presencia de una (1) persona durante todo el horario de apertura del centro a lo largo de todo el año.

1.1.4. Horario del servicio

- Martes y miércoles: de 10.00 h a 14.00 h.
- De Jueves a sábado: de 10.00 h a 14.00 h y de 16.30 h a 20.00 h.

De forma general, NICDO avisará con suficiente antelación de los actos y eventos programados fuera de este horario especificado.

NICDO se reserva la potestad de modificar este horario. En todo caso se avisara con antelación suficiente.

1.1.5. Uniforme / Indumentaria

El Adjudicatario se obliga a exigir a todo el personal que preste servicio directamente en el centro de trabajo del cliente, una correcta presencia, vestimenta y comportamiento.

El personal llevará una indumentaria acorde con la imagen del centro y deberá guardar una correcta presencia, vestimenta y comportamiento.

El adjudicatario deberá prever un uniforme para el personal compuesto de un polo de manga corta para el verano y de un polo de manga larga más un foro polar para el invierno. Todas las ropas vendrán bordeadas con el logotipo del Planetario en la parte superior derecha del pecho y con el logotipo del adjudicatario en la parte superior izquierda. Se suministrarán en cantidad suficiente para permitir rotaciones a lo largo de la semana (se pide un mínimo de 3 vestidos completos por persona)

Se validará el uniforme con el visto bueno previo de la dirección del Planetario (coordinador de servicios).

1.2. AUXILIAR

1.2.1. Funciones

- Atender, controlar y orientar las personas que quieren entrar en las instalaciones.
- Realizar la presentación general frente al auditorio para informarles antes de cada sesión de planetario y exposición.
- Preparar y mantener los espacios del Planetario bajo instrucciones de los encargados del Planetario.
- Tareas cotidianas de organización y montaje de eventos (talleres, exposiciones, sala de conferencia, etc.)
- Comprobación del estado y funcionamiento de las instalaciones generales.
- Labores de gestión auxiliar en el edificio.
- Apoyar a los ponentes de talleres y guiar a los alumnos durante las clases específicas de tecnología y de astronomía.
- Controlar la apertura, acceso y el cierre del centro antes, durante y al finalizar el servicio (informar a los responsables del Planetario de las posibles incidencias en el menor plazo posible)
- Atender, organizar y guiar las visitas de particulares para ver las exposiciones y/o sesiones abiertas al público en general.
- Acoger grupos de personas para acompañarles en una sala y realizar una presentación de la sesión que se va a enseñar a través de medios audiovisuales. Al final de la presentación, el monitor tendrá la capacidad de contestar a preguntas del público (de nivel básico) respecto a la información aportada.

1.2.2. Obligaciones específicas / normas a cumplir

- Mantener ordenados los espacios del Planetario (privados y públicos).
- Mantener el material y equipamiento del centro limpio y ordenado.
- Informar en un plazo lo más corto posible al responsable del Planetario de cualquier avería de medios o herramientas de trabajo.
- Conocer y/o saber dónde conseguir información sobre la programación de eventos y espectáculos del Planetario (impresos y/o web).
- Previamente a la presentación al público, deberán conocer en detalle las temáticas tratadas en las sesiones/presentaciones/clases temáticas del Planetario para contestar a posibles preguntas del público.
- Conocer el organigrama del Planetario para orientar las visitas a las personas más adecuadas del centro en cada momento.
- Mantener un comportamiento y una postura adecuada.
- No comer, ni beber de cara al público. No usar móvil personal.
- No permitir el acceso a zonas restringidas al público.
- Conocer el protocolo de emergencia de Planetario en caso de cualquier incidencia.

1.2.3. Nivel de servicio

Se requerirá la presencia de dos (2) personas durante todo el horario de apertura de la instalación según horarios punto 1.2.4.

Fuera de este horario, podrá ser requerida la presencia de una (1) persona.

1.2.4. Horario del servicio

- Martes y miércoles: de 10.00 h a 14.00 h.
- De Jueves a sábado: de 10.00 h a 14.00 h y de 16.30 h a 20.00 h.

De forma general, NICDO avisará con suficiente antelación de los actos y eventos programados fuera de este horario especificado.

NICDO se reserva la potestad de modificar este horario. En todo caso se avisará con antelación suficiente.

Además, podrá requerirse, en caso de una programación adicional o simultánea de varios eventos, un refuerzo adicional.

De forma general, NICDO avisará con suficiente antelación de los actos y eventos programados.

1.2.5. Uniforme / Indumentaria

El Adjudicatario se obliga a exigir a todo el personal que preste servicio directamente en el centro de trabajo del cliente, una correcta presencia, vestimenta y comportamiento.

El personal llevará una indumentaria acorde con la imagen del centro y deberá guardar una correcta presencia, vestimenta y comportamiento.

El adjudicatario deberá prever un uniforme para el personal compuesto de un polo de manga corta para el verano y de un polo de manga larga más un forro polar para el invierno. Todas las ropas vendrán bordeadas con el logotipo del Planetario en la parte superior derecha del pecho y con el logotipo del adjudicatario en la parte superior izquierda. Se suministrarán en cantidad suficiente para permitir rotaciones a lo largo de la semana (se pide un mínimo de 3 vestidos completos por persona)

Se validara el uniforme con el visto bueno previo de la dirección del Planetario (coordinador de servicios).

Para tareas de montaje y mantenimiento el personal auxiliar deberá cumplir con las normativas de prevención de riesgos laborales y llevar un uniforme tipo buzo que será por cuenta del Adjudicatario y ser previamente aprobado por NICDO.

2. FILMOTECA

La filmoteca requiere la asistencia para la atención al público, venta de entrada y bonos de la filmoteca antes de las sesiones de cine, gestión de la taquilla correspondiente, así como la recepción, orientación y atención general al público asistente y servicios auxiliares de sala con la adecuación del espacio previa y posteriormente a las sesiones de cine.

Se requiere la puesta a disposición, a lo largo de todo el año, del personal suficiente para cumplir con las necesidades de la Filmoteca en lo referente a la atención al público, diferenciando dos perfiles:

- Atención al público y taquilla.
- Servicios auxiliares.

2.1 ASISTENTE EN TIENDA Y TAQUILLA

2.1.1 Funciones

- Conocer la programación de eventos de la Filmoteca.
- Venta de entradas y abonos
- Gestión, control y utilización del sistema de ventas
- Cuadros diarios y de cuadros de caja.
- Servicio de atención a abonados y clientes
- Comprobaciones de que la señalización de información a disposición de los usuarios es la correcta en todo momento: eventos, horarios, precios, programa, etc.
- Información de programación al público en general.
- Organización y funcionamiento de la taquilla y de los carteles informativos (pantallas de publicidad).
- Conocer el protocolo de emergencia de la Biblioteca en caso de cualquier incidencia.
- Todas aquellas funciones relacionadas con su puesto de trabajo y solicitadas por personal de NICDO.
- Realización de los informes semanales y mensuales de su actividad.
- Limpieza de la sala de cine antes de las sesiones (menos indicación de la Filmoteca y los miércoles por defecto). La limpieza consistirá en la revisión del estado de las butacas, de su limpieza en caso de estar manchadas, retirada de papeles y residuos diversos que pueden dejar los clientes. También se pasara el aspirador por las filas y calles de la sala. El material de limpieza y consumibles se suministrara por parte del Adjudicatario (aspirador, escoba, recorredor, quita mancha para butacas en espray, bolsas de basuras, cubo de agua, mopa, producto de limpieza multiuso de gama domestica... con previa aceptación de NICDO antes de uso.

2.1.2 Obligaciones específicas / normas a cumplir

- Mantener ordenada la taquilla y la sala.
- Mantener la vitrina de carteles ordenada

- Ordenar los materiales a entregar para público, sobres de entrega...
- No comer, ni beber de cara al público. No usar móvil personal.
- No dejar entrar a nadie a la taquilla, que no sea de la plantilla de la Filmoteca.
- Entregar el cierre de caja con su resumen, después de cada día.
- Avisar si hay descuadre inmediatamente al responsable de la Filmoteca.
- Devolver la llave todos los días al terminar cada servicio, en seguridad.

2.1.3 Horario del servicio

Se ajustará a la programación de la Filmoteca.

La Filmoteca abre al público del Miércoles al Viernes ambos inclusive y realiza la proyección de una película (o dos de forma puntual) por la tarde a partir de las 19.00h.

PLANIFICACION TIPICA FILMOTECA

	REF INICIO DE SESION				
PERSO NA	INICIO	FINAL	TIEMP O	TOTAL	TAREAS
1	-1:45	-0:45	1:00	2:00	LIMPIEZA SALA DE CINE.
1	-0:45	-0:30	0:15		PREPARACION TAQUILLA
1	-0:30	-0:00	0:30		VENTA DE ENTRADAS Y BONOS
1	-0:00	-0:15	0:15		CIERRE DE CAJA Y DE TAQUILLA
2	-0:30	-0:15	0:15	VARIABLE	PREPARACION MATERIAL PARA ACOMODACION SALA
2	-0:15	-0:15	0:15		APERTURA SALA Y ATENCION AL PUBLICO
2	INICIO SESION	FINAL DE SESION	Duración variable		ATENCION DE SALA
2	FINAL DE SESION	0:10	0:10		APERTURA DE LAS PUERTAS AL FINALIZAR LA SESIÓN

NOTA: LOS HORARIOS DE LAS SESIONES VARIAN EN FUNCION DE LA DURACION DE LA PELICULA.

Notas complementarias:

➤ Horarios efectivos de trabajo:

Se considera la hora de inicio del trabajo cuando la persona está en su puesto de trabajo lista para desarrollar sus funciones.

Además, podrá requerirse, en caso de una programación adicional o simultánea de varios eventos, un refuerzo adicional. NICDO avisará con suficiente antelación en estos casos.

De forma general, NICDO avisará con suficiente antelación de los actos y eventos programados.

2.1.4 Uniforme / Indumentaria

El Adjudicatario se obliga a exigir a todo el personal que preste servicio directamente en el centro de trabajo del cliente, una correcta presencia, vestimenta y comportamiento.

En concreto, deberá ir correctamente uniformado durante el desarrollo del mismo. Los uniformes serán por cuenta del Adjudicatario y deberá ser previamente aprobado por NICDO.

El uniforme será compuesto de un uniforme profesional (camiseta de color negra). El conjunto será bordeado con el logotipo de la Filmoteca en color blanco, más el logotipo del adjudicatario en las mismas condiciones que el anterior. Se validará el uniforme con el visto bueno del Director de la Filmoteca.

2.2 AUXILIAR

2.2.1 Funciones

- Atención al público en general.
- Conocer el programa del día (nombre, idioma, duración, si hay presentación (para que entregue y recoja el micrófono) y/o coloquio (para que esté preparada con un 2º micro para el público).
- Controlar la apertura de las puertas para el público antes y después de la sesión respetando los plazos protocolizados.
- Preparar y poner en marcha el sistema de microfónica para las intervenciones previas y posteriores del ponente y del público.
- Conocer el protocolo de emergencia de la sala en caso de cualquier incidencia.
- Todas aquellas funciones relacionadas con su puesto de trabajo y solicitadas por personal de la Filmoteca.
- No comer, ni beber de cara al público. No usar móvil personal.
- No dejar entrar a nadie, haciendo uso de su puesto de trabajo, a excepción del personal de BALUARTE y sus sub contratistas autorizados previamente por la dirección de NICDO.

2.2.2 Obligaciones específicas / normas a cumplir

- Mantener ordenada la sala.
- Mantener la zona de espera ordenada
- No comer, ni beber de cara al público. No usar móvil personal.
- No dejar entrar a nadie a la sala, que no tenga su entrada.
- Entregar datos del recuento realizado, después de cada sesión.
- Informar de cualquier incidencia de forma inmediata al responsable de la Filmoteca.
- Devolver la llave todos los días al terminar cada servicio, en seguridad.

2.2.3 Horario del servicio

Ver apartado 2.1.3

2.2.4 Uniforme / Indumentaria

El Adjudicatario se obliga a exigir a todo el personal que preste servicio directamente en el centro de trabajo del cliente, una correcta presencia, vestimenta y comportamiento.

En concreto, deberá ir correctamente uniformado durante el desarrollo del mismo. Los uniformes serán por cuenta del Adjudicatario y deberá ser previamente aprobado por NICDO.

El uniforme será compuesto de un uniforme profesional (camiseta de color negra). El conjunto será bordeado con el logotipo de la Filmoteca en color blanco, más el logotipo del adjudicatario en las mismas condiciones que el anterior. Se validará el uniforme con el visto bueno del Director de la Filmoteca.

3. COORDINACIÓN GENERAL

La empresa adjudicataria se hará responsable de la coordinación operativa de todo el servicio descrito anteriormente, designando un responsable que actuará como interlocutor con NICDO.

El coordinador de servicios deberá recibir el visto bueno de la dirección de NICDO para ejercer su función de interlocutor principal entre ambas empresas.

Dicho coordinador se encargará de la Gestión y coordinación de su personal, incluyendo:

- Selección, contratación, nómina, gestión de altas y horarios, bajas y sustituciones, etc.
- Organización de los “cuadrantes” (turnos) a realizar el servicio. Con antelación será presentado el horario mensual y turnos a NICDO para su aprobación. Se deberá garantizar la cobertura del puesto de trabajo, garantizando que en ningún caso quedará sin sustituir el turno siguiente así como que se informará de las incidencias acaecidas y actividades pendientes en cada relevo.
- Organización y gestión de las actividades del personal y de los servicios.

En el Planetario:

- o Coordinarse con el departamento comercial para información de actividades.
- o Coordinarse con los departamentos técnicos para prever las necesidades técnicas de cada evento.

En la Filmoteca:

- o Coordinación de las operaciones con las empresas que cohabitan en la Filmoteca a través de NICDO.
- Diseño y gestión de planes de formación del personal.
- Diseño y optimización de procedimientos de trabajo.
- Aplicación de las normativas en materia de prevención de riesgos laborales.
- Formación del personal y control de aplicación en materia de emergencia y evacuación de las instalaciones del Planetario.
- Poner en marcha un plan de formación continuo del personal del adjudicatario para optimizar el servicio y permitir la rotación del personal (polivalencia dentro de un mismo centro de trabajo).

Para coordinar los eventos y sus particularidades, el responsable de coordinación del adjudicatario deberá participar en una o varias reuniones de coordinación con las otras entidades presentes en el mismo área de trabajo. De forma general se realizará una reunión semanal para presentar los últimos cambios en la planificación.

El responsable de coordinación deberá como mínimo establecer un plan de trabajo quincenal en el cual se detallará:

- Los puestos a cubrir por día

- N° de horas
- Días de servicios

El adjudicatario se encargara, en general, de cualquier acción de coordinación necesaria para el buen funcionamiento operativo del servicio de atención al público y para garantizar la correcta ejecución de los servicios contratados de los dos centros indicados en el presente anexo (Planetario y Filmoteca).