

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS AUXILIARES DE ATENCIÓN AL VISITANTE DE LA FUNDACIÓN MUSEO JORGE OTEIZA FUNDAZIO MUSEOA

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Las labores a realizar por el personal de salas consisten fundamentalmente en la atención al público en los accesos al Museo y la supervisión de salas en horario de apertura al público.

La prestación objeto del contrato comprende las funciones que, de una manera estructurada, seguidamente se describen con carácter meramente enunciativo y, por tanto, sin la condición *de numerus clausus*:

1.1. Proceso de recepción y tienda

- Atención y gestión del público, orientación y asesoramiento.
- Atención y gestión telefónica en castellano y euskera.
- Gestión de caja diaria y mensual.
- Venta de entradas.
- Consigna de objetos.
- Gestión de folletos informativos y otro material divulgativo.
- Facilitar al visitante información complementaria a su visita al Museo: carreteras, restaurantes, otros lugares a visitar, etc.
- Atención y gestión, con la supervisión del Museo, de reservas de visitas guiadas al mismo, tanto de particulares y grupos como de centros educativos.
- Atención telefónica, atención de mensajería, atención de visitas.
- Venta y control de los artículos de la tienda.
- Venta al público y asesoramiento sobre las publicaciones del Museo tanto desde el espacio físico como desde la página Web del Museo.
- Inventario, control y reposición de stock de artículos.
- Recepción de pedidos. Desembalaje e introducción de datos de la mercancía recibida y tramitación de albaranes y facturas.
- Gestión de envíos de nuestras publicaciones a clientes y distribuidores.

- Recogida de datos estadísticos de visitantes.
- Labores administrativas propias del puesto.
- Gestión diaria de las incidencias, con información de las mismas a la persona que coordina el servicio o realiza la función de jefatura de equipo.
- Otras inherentes al puesto a desarrollar.

1.2. Proceso de auxiliar de sala

Las y los Auxiliares de servicio deberán responsabilizarse de mantener el control y orden en las áreas expositivas en las que se exhiban obras de arte y de la atención al público visitante, debiendo cumplir, entre otros, los siguientes requisitos:

- Informar y asistir al visitante, siguiendo la normativa interna del museo.
- Conocimiento de las características de los medios de seguridad existentes, así como de los protocolos de actuación de seguridad y prevención de riesgos, plan de emergencias y evacuación.
- Velar por la conservación de las obras de arte, debiendo asegurarse de que las y los visitantes no lleguen a tocarlas ni aproximarse excesivamente a ellas. Igualmente cuidar del espacio en su zona de actuación.
- Encender las proyecciones de video al iniciar la jornada y apagar los equipos al finalizarla.
- Comunicación inmediata a la responsable de Conservación de toda incidencia que suponga un riesgo para la conservación de las obras de arte.
- Atención al público visitante: siempre que las y los visitantes se dirijan al personal de servicio éste atenderá a sus requerimientos con la máxima amabilidad, ayudándoles en la medida que sus obligaciones lo permitan.
- Comprobación de manuales y elementos de emergencias.
- Control del inventario de obras en zonas expositivas al objeto de detectar irregularidades tales como ausencias, adiciones, desperfectos, estado de conservación, etc. Para ello cumplimentarán, tanto al iniciar como al finalizar su jornada, el informe de control de obras facilitado por la responsable de Conservación del Museo.
- Control de entrada, entrega de acreditaciones y documentación, labor de apoyo en conferencias, presentaciones, ruedas de prensa u otras actividades organizadas en el Museo.
- Ayudar al equipo de seguridad en los desalojos a la hora de cierre o cualquier otro motivo.
- Otras inherentes al puesto a desarrollar.

La empresa adjudicataria deberá prestar sus servicios en otras actividades adicionales que, sin estar previstas en el presente pliego, podrán ser incluidas por el museo durante la vigencia del contrato. Los procesos definidos en los puntos anteriores, deberán tener en cuenta la necesidad de cubrir las distintas actividades extraordinarias del museo, pudiendo desarrollarse estas fuera del horario de apertura pública del museo. En este último supuesto el aviso para la prestación del servicio se deberá realizar con al menos 48 horas de antelación.

- Inauguraciones de exposiciones temporales
- Eventos y actividades extraordinarias
- Realización de inventarios del stock de tienda

Todas las funciones y/o procesos enumerados deberán ser descritos por la empresa licitadora en su oferta y proyecto de ejecución de servicio.

Con el objetivo de poder asumir y cumplir con garantías la calidad de las peticiones a demanda, refuerzos especiales, servicios urgentes, etcétera., la empresa adjudicataria deberá disponer de capacidad operativa para prestar su servicio en el museo, garantizando, en todo momento, la disponibilidad de personal perfectamente organizado y formado para atender dichas necesidades extraordinarias.

2. LUGAR DE PRESTACIÓN

Todos los servicios descritos en el presente pliego se desarrollarán en las instalaciones del Museo Jorge Oteiza, que tiene su ubicación en calle de la Cuesta, 7, en Alzuza (Navarra).

3. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La adjudicataria deberá garantizar la cobertura del servicio; asignando, en su caso, los turnos que estime convenientes para cubrir los puestos durante todo el horario de trabajo conforme a las necesidades y peculiaridades del servicio licitado.

El personal de salas deberá cubrir el horario vigente de apertura al público que se distribuye de la siguiente manera:

Horario de invierno. Del 1 de septiembre al 30 de junio.

De martes a viernes, de 11:00 a 15:00 horas.

Sábados, de 11:00 a 19:00 horas

Domingos y festivos, de 11:00 a 15:00 horas

24 y 31 de diciembre, de 11:00 a 13:00 horas

Cerrados: todos los lunes, 25 de diciembre y 1 de enero

Horario de verano. Del 1 de julio al 31 de agosto.

De martes a sábado, de 11:00 a 19:00 horas.

Domingos y festivos, de 11:00 a 15:00 horas

Cerrados: todos los lunes.

De viernes a domingo, durante el horario de invierno, el equipo deberá estar formado por cuatro personas, estando una de ellas permanentemente en recepción y el resto en salas. La entrada y salida se realizará de manera escalonada: dos personas comenzarán su jornada laboral a la hora de apertura del museo finalizando la misma, una hora antes del horario de cierre del museo. Las otras dos,

comenzarán su jornada laboral una hora más tarde del horario de apertura del museo finalizando la misma a la hora de cierre del museo.

De martes a jueves, del horario de invierno, el equipo estará formado por una persona en recepción y otra en salas en horario completo.

De martes a domingo, durante el horario de verano, el equipo estará compuesto por cuatro personas que trabajarán con el mismo procedimiento de entrada y salida que en horario de invierno.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la continuidad del servicio en los turnos de comida y, en su caso, descanso no dejando espacios temporales vacíos de cobertura. En el momento de apertura al público el personal asignado deberá estar perfectamente uniformado y en disposición de prestar el servicio asignado.

El número de horas y la distribución diaria del personal que preste sus servicios, podrán ser modificados por el museo en función de los horarios propios y las necesidades reales, tales como cambios de exposición, mejoras organizativas, etcétera. Si durante el transcurso del contrato, el museo decide variar (ampliar, disminuir, modificar, etc.) su horario o días de apertura, la empresa adjudicataria estará obligado a llevar a cabo la modificación que se indique, debiéndose considerar la nueva propuesta a efectos de facturación como un servicio normal.

En caso de variaciones al alza, los servicios adicionales se facturarán de acuerdo a los precios unitarios ofertados en la licitación. Si, por el contrario, hubiera variaciones a la baja en el alcance de la prestación del servicio, el contratista facturará única y exclusivamente por los servicios efectivamente realizados.

Los horarios para la realización de eventos o actividades extraordinarias serán de manera habitual en un horario diferente al establecido para el servicio y no deberá tener más variación en su valoración económica que la correspondiente a conceptos como puede ser el de nocturnidad, si esta se produjese. Esta cobertura será obligatoria por parte de la empresa contratada.

4. FLUJO DE INFORMACIÓN

4.1. Coordinación del servicio

La empresa adjudicataria designará, dentro del personal a adscribir al contrato, a la persona que coordinará el servicio, la cual deberá tener la preparación necesaria –licenciatura o grado universitario– para organizar el mismo y gestionar el equipo profesional prestatario del servicio durante toda la vigencia del contrato. Actuará como interlocutor/a válido/a con el museo y contará con medios de comunicación suficientes para la correcta coordinación del servicio.

4.2. Jefatura de equipo

Igualmente, la empresa adjudicataria dispondrá de un puesto de jefatura de equipo. Las funciones principales de esta persona serán:

- Realización y coordinación del cuadrante mensual de los turnos del equipo de salas en consenso con la empresa adjudicataria.
- Gestión de las reservas de visitas guiadas de carácter general en consenso con la responsable de Educación del museo.
- Gestión de las reservas de las actividades y visitas guiadas de centros escolares en consenso con la responsable de Educación del museo.
- Elaboración de las estadísticas anuales de visitantes del museo.
- Control de facturas sobre la venta de visitas guiadas, talleres, libros y objetos de regalo en coordinación la responsable de Finanzas del museo.
- Coordinación y asistencia en eventos especiales, tanto fuera como dentro de los horarios de apertura del museo, en consenso con el equipo técnico del museo.
- Otras inherentes al puesto a desarrollar.

4.3. Formatos de control y reporte

El/la coordinador/a del servicio presentará los informes estadísticos, de seguimiento y de evaluación establecidos, sin perjuicio de todos los formatos de control propios que implante la empresa adjudicataria, así como dará respuesta a las incidencias y comunicará directa e inmediatamente las de carácter urgente que se produzcan.

5. MEDIOS HUMANOS

Para el desarrollo del objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento el cumplimiento del servicio requerido en los términos requeridos.

Las obligaciones de la empresa adjudicataria en materia de subrogación se atenderá a lo establecido en la cláusula 28 del pliego de condiciones administrativas de la presente licitación.

Otras obligaciones referentes al personal:

. La empresa adjudicataria será responsable del personal adscrito al servicio, así como del cumplimiento de las obligaciones y derechos dimanantes de su relación laboral con él.

. La responsabilidad incluye responder de aquellos desperfectos y/o pérdidas de objetos que pudieran originarse por culpa, negligencia o dolo de sus empleadas/os, bien en el examen de los mismos o en el posterior depósito o entrega de aquéllos en las consignas.

. En aras de lograr un óptimo trato del personal con los visitantes que acudan al museo, la empresa impartirá periódicamente cursos al personal adscrito al servicio, en función de sus cometidos. Dichos cursos serán por cuenta de la empresa adjudicataria y deberá de informarse y acreditar posteriormente al museo. Se fijará el plan a seguir en el proyecto de ejecución del servicio.

. El personal de la empresa contratista trabajará directamente bajo su coordinación, dirección y responsabilidad, sin perjuicio de la supervisión, superior dirección e inspección de los servicios que corresponde al museo.

6. MEDIOS MATERIALES

6.1. Requerimiento de uniformidad

El personal adscrito al servicio en el museo, deberá ir debidamente uniformado y su aspecto personal deberá ser cuidado en todo momento. El uniforme será por cuenta de la empresa adjudicataria que deberá respetar los criterios establecidos por la Dirección del museo en cuanto a la misma la cual se reserva el derecho a vetar, de manera justificada, la propuesta de uniforme, y llevarán un distintivo que indique la prestación de servicios para esta entidad, así como la identidad del trabajador o trabajadora. Junto al uniforme se deberán incluir los zapatos. En la propuesta técnica se ha de incluir la propuesta de uniformidad prevista por la proveeduría. Será necesario indicar propuesta distinta para verano e invierno, si así lo considera necesario, periodo de uso y cambio de las prendas.

Dicho uniforme deberá tener en cuenta la seguridad y salud laboral del personal Auxiliar de Atención al Visitante. Así mismo, la empresa adjudicataria dotará a su personal de todos los medios de seguridad obligados por la Ley sobre Prevención de Riesgos Laborales y su normativa complementaria y de aquellos otros que estime necesarios.

6.2. Sistema de comunicaciones

La empresa adjudicataria deberá proveer a las personas con función de jefatura de equipo de comunicación de calidad en el desarrollo del servicio, el cual deberá tener comunicación directa con al menos la persona de coordinación del servicio y el centro de control del museo.

7. PLAN DE FORMACIÓN

Se formará al personal que vaya a prestar sus servicios en el museo, con carácter previo al inicio de la prestación, sobre la finalidad, filosofía y cultura del museo, los criterios de atención al usuario o visitante en general, al objeto de uniformizar los criterios de actuación a seguir, así como cualquier otro aspecto que estime pertinente. El personal de nueva incorporación deberá haber recibido necesariamente un curso sobre atención al público, en el que, entre otros contenidos, se trabajará sobre las fórmulas de atención personalizada con los usuarios del museo, determinadas por el mismo. El coste de las formaciones será a cargo de la empresa adjudicataria.

El contratista queda obligado a impartir y programar para su personal, con una periodicidad mínima anual, los cursos de formación necesarios para el mantenimiento y mejora de los niveles de calidad de la prestación del servicio. Los cursos que se impartirán dependerán de las necesidades del servicio al museo. El coste de estos cursos será por cuenta exclusiva de la empresa adjudicataria, e informará de los mismos, tiempo, participantes, etcétera, al museo.

8. CALIDAD DEL SERVICIO

El museo llevará a cabo el seguimiento de la correcta realización de los servicios por parte de la empresa adjudicataria. En este sentido, el museo se reserva el derecho de recusar, por escrito y de forma motivada, el personal de la empresa adjudicataria que manifieste una formación insuficiente, que presente una incorrecta actitud o, por cualquier otra causa, sea incompatible con el correcto desarrollo del servicio. El museo se reserva, por tanto, el derecho de solicitar el cambio de la persona destinada a un servicio, en el caso de no cumplir los criterios requeridos, comunicándoselo por escrito a la adjudicataria.

9. VISITA A LA FUNDACIÓN

Las empresas interesadas podrán realizar una visita a los distintos espacios de la Fundación Museo Jorge Oteiza Fundazio Museoa el **lunes 17 de febrero de 2024**, a las **10:00h**. Rogamos confirmar su asistencia escribiendo al email finanzas@museooteza.org.