

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA ADJUDICACION DEL CONTRATO DE
SERVICIOS CULTURALES Y AUXILIARES DE SALA DE LA FUNDACIÓN MUSEO
MARÍTIMO RÍA DE BILBAO – ITSASMUSEUM BILBAO**

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del contrato la prestación de los servicios de atención al visitante en general que accede a las instalaciones de Itsasmuseum Bilbao, atención de grupos y programa educativo de escolares y funcionamiento operativo.

El personal de la empresa adjudicataria estará en contacto directo con el público que nos visita, siendo, por tanto, la imagen del Museo en el primer contacto del visitante con éste por lo que su actitud debe ajustarse, en todo momento, a los criterios de calidad y excelencia necesarios. Además, representará al Museo en todos sus actos, por lo tanto, debe reflejar el contenido de la misión del Museo en todas sus explicaciones y en todo aquello que el Museo desee simbolizar.

Los requisitos necesarios en esa relación son: capacidad de expresarse en al menos euskera, castellano e inglés, amabilidad, actitud positiva, buena educación e imagen y disposición a atender todas las necesidades de la persona visitante, a quien se informará y orientará antes, durante y después de visitar nuestras instalaciones.

La información previa a la vista ubicará al visitante en el contenido de la misma, desde la perspectiva de la temática que se encontrará a medida que avanza, y no tanto en la ubicación física del espacio (planta de abajo y planta de arriba), es decir, las indicaciones serán de carácter conceptual y relacionarán las distintas áreas expositivas por temática.

Deberán conocer las características de la actividad que se va a desarrollar en su área de responsabilidad y estar al corriente de la información, actividades y programación del Museo, informando adecuadamente al público. En ese sentido, para poder atender correctamente las llamadas telefónicas y las preguntas de los visitantes, es importante que diariamente la persona de atención al público conozca la programación y eventos de tanto propios como del colaboradores o clientes que tengan lugar en el museo. Para ello deberán leer los emails enviados a tienda@itsasmuseum.eus y crear un calendario compartido o un protocolo que todas las personas de atención al público conozcan.

Otra labor fundamental será la atención de los diferentes grupos y programas educativos escolares, realizando los talleres infantiles según las instrucciones del personal del Museo.

Asimismo, se encargarán del proceso de encendido y puesta en marcha de la exposición permanente, exposiciones temporales, y exteriores del Museo, así como de los correspondientes procesos de apagado y cierre.

Realizarán labores de preparación de los eventos a celebrar en el Museo y en todos aquellos ámbitos que les requiera el personal del Museo.

2.- HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio se realizará en el siguiente horario.

Horario auxiliar de sala

De martes a domingo de 09:00 a 19:15 horas.

Horario personal taquilla

De martes a domingo de 10:45 a 19:15 horas.

Este horario podrá, no obstante, ampliarse o reducirse cuando las circunstancias así lo requieran.

El calendario de apertura general del Museo es de martes a domingo, ambos inclusive, de 11:00 a 19:00 horas, permaneciendo cerrado los días 1 y 6 de enero, y 25 de diciembre durante todo el día, y los días 5 de enero y 24 y 31 de diciembre por la tarde. De forma general se establece que cuando un martes sea festivo, el Museo estará abierto al público el lunes, así como los lunes que sean festivos.

El Museo se reserva el derecho de establecer y modificar las horas de apertura y cierre de los locales, pudiendo exigirse que éstos se mantengan abiertos diariamente.

En la prestación del servicio el contratista deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Horario de entrada del personal de limpieza: 09:00 horas
- En ese tiempo previo a la apertura al público, el personal de atención al público contestará al teléfono y se encontrará en la taquilla del Museo y atenderá si fuese necesario a los asistentes de algún evento a primera hora o dispondrá las salas para próximos eventos. En este periodo de tiempo antes de la apertura del museo debe analizar el calendario compartido y los emails a tienda. Si fuera posible preparar material didáctico para los talleres también avanzaría en esta materia, pero siempre desde la propia taquilla.
- El proceso de apagado del Museo tiene una duración aproximada de 15 minutos por lo que el final de jornada de la persona encargada del proceso de cierre será 15 minutos posterior al cierre del horario de acceso al público.
- El personal de taquilla deberá entrar 15 minutos antes de la apertura y salir 15 minutos después del cierre para poder realizar adecuadamente tanto el proceso de apertura como el de cierre de cajas. Todas las tardes la persona que haga el cierre enviará al correo de tienda (tienda@itsasmuseum.eus), información útil para el día siguiente.
- El número mínimo de personas en horario de apertura al público del Museo deberá ser dos. Siempre deben estar 2 personas disponibles (Taquilla y Sala) en el horario de apertura del Museo, incluyendo el tiempo de almuerzo del personal. El adjudicatario, en la distribución de la jornada, cuadrantes y/o planificación, debe asegurar la presencia de 2 personas operativas.
- Los lunes en los que el Museo permanezca cerrado al público, no se prestará el servicio.
- Cálculo de horas anual **aproximado** del servicio
 - Para el personal de sala: 3.193 horas de servicio.
 - Para el personal de taquilla: 2.645 horas de servicio.

3.- ALCANCE DEL SERVICIO

3.1.- Prestaciones que integran el contenido propio del servicio.

El servicio se divide en 6 tipos de procesos que forman parte de un único puesto de trabajo, por lo que las personas que lo cubran deberán ser polivalentes alternando la realización de dichos procesos, manteniéndose siempre ocupado de forma permanente el puesto/proceso de taquilla-tienda:

a) Proceso de Taquilla / Guardarropía.

Atención y gestión del público, informar y orientar a la persona visitante, gestión de la TPV (venta de entrada, gestión de cajas...), gestión de guardarropía y consigna, atención telefónica y otras tareas inherentes al proceso.

b) Proceso de Tienda / Librería.

Atención al público, orientación y asesoramiento en la venta de los artículos de la tienda, gestión de la TPV (venta de artículos, gestión de cajas...), inventario, control y reposición de artículos, mantener los expositores y escaparate en buen estado de limpieza, orden y armonía y otras inherentes al proceso, como realizar propuestas de mejora de producto y exposición.

c) Proceso de Atención de Sala.

Informar y asistir a la persona visitante, siguiendo la normativa interna del Museo, velar por la conservación de las obras y del espacio en su zona de actuación y otras inherentes al proceso.

d) Proceso de Atención de grupos y programa educativo de escolares.

Realizar las funciones propias de monitor/a en las visitas con grupos y en los talleres educativos que el Museo ofrece a los centros educativos, así como desarrollar todas actividades complementarias que componen nuestro programa pedagógico bajo las instrucciones del personal del Museo. Otras inherentes al proceso.

e) Proceso de Funcionamiento Operativo.

Realizar la apertura y cierre del edificio. Revisión de instalaciones, apagado y encendido de luces, dependencias y exposiciones, conexión centralita anti-intrusión, controlar las llaves del edificio y dependencias del museo, comunicación inmediata de cualquier incidente sucedido tanto en exterior como interior. Anotación de entradas/salidas de proveedores, comunicación de la visita y otras inherentes al proceso. Colaboración activa en las situaciones de emergencia derivadas del Plan de Autoprotección del Museo y obligación de auxilio. Otras inherentes al proceso.

f) Proceso eventos y actividades

Se incluyen aquí todas las derivadas de la gestión de eventos y alquiler de espacios que realiza el museo; coordinación con otras personas del museo, protocolo de coordinación e información diaria a tienda@itsasmuseum.eus con información práctica para el día siguiente. Este proceso incluye la colocación de sillas, disposición y recogida del mobiliario de los eventos (atril, mesa,...) en coordinación con el equipo del museo, asistencia a la entidad organizadora de eventos, la ayuda en el control de acceso de los eventos mediante chequeo de listados de asistentes, ayuda en el servicio



de guardarropía y recepción de paquetería. Este proceso se realizará preferentemente en horario previo a la apertura de museo ya que mientras el museo está abierto al público la preferencia será la atención a la persona visitante y la atención educativa, pero si esto lo permite, se colaborará en las tareas de este proceso.

3.2.- Servicios excepcionales.

Cuando así sea requerido por Itsasmuseum, el adjudicatario vendrá obligado a prestar los siguientes servicios:

a) Inauguraciones de Exposiciones Temporales

El aviso para la prestación del servicio se realizará con antelación.

b) Eventos

Al igual que en las inauguraciones, es necesario para los distintos eventos que se organizan – fuera del horario de este contrato – en el Museo cubrir el servicio que se estime en función de la complejidad del evento a organizar y la afluencia de visitantes prevista. El aviso para la prestación del servicio se realizará con antelación.

4.- PERSONAL A ASIGNAR AL CONTRATO. PERFIL Y CARACTERISTICAS

Para que el servicio se preste con el nivel de calidad exigido, la empresa adjudicataria asignará a la prestación del servicio los medios humanos necesarios. El personal que se asigne deberá cumplir con los requisitos que se definen en este apartado.

El personal que presta el servicio no podrá ser sustituido sin que la sustitución sea previamente comunicada a Itsasmuseum. En la comunicación que se realice se pondrá en conocimiento de Itsasmuseum el perfil profesional del personal sustituto para su aprobación, si fuera necesario, con entrevista personal.

La formación del personal adscrito al servicio correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

En el supuesto de que algún miembro del equipo no responda a este requerimiento deberá ser inmediatamente sustituido por otra persona.

4.1 Perfil.

Se requiere un equipo profesional cualificado y motivado que sea consciente de la enorme relevancia de sus cometidos. Por ello, el desempeño de todas las funciones de estos servicios se realizará siempre con una actitud positiva, buena educación, amabilidad y disposición a atender todas las necesidades de la persona visitante.

4.2 Idiomas.

El euskera será el idioma de referencia para todas las comunicaciones entre personas del equipo, así como para su comunicación con el museo y la primera palabra con las personas visitantes.

El personal que preste el servicio objeto del contrato, además del castellano, deberá acreditar conocimientos de los siguientes idiomas:

- Euskera (Nivel C1 o equivalente o euskaldun zaharra).
- Inglés (Nivel C1 o equivalente) obligatorio.

Se valorarán positivamente otros idiomas.

4.3 Aptitudes.

- Actitud amable y tolerante
- Escucha asertiva
- Claridad en la información
- Empatía
- Proactividad
- Aptitudes / Capacidades para trabajar con de niñ@s y adolescentes

5.- OTRAS OBLIGACIONES REFERENTES AL PERSONAL

El adjudicatario 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 empleados, bien en el examen de los mismos o en el posterior depósito de aquéllos en las consignas.

El adjudicatario será responsable de los posibles desajustes en caja que puedan realizar sus trabajadores.

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 del adjudicatario.

El personal de la empresa adjudicataria 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.- RESPONSABLE DE CUENTA / COORDINADOR DE SERVICIOS

La empresa adjudicataria deberá de disponer de un coordinador de servicio.

El coste de esta coordinación y de la formación del personal adscrito al servicio corresponderá a la empresa adjudicataria.

7.- 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.

A solicitud del Museo, la empresa adjudicataria se compromete a realizar encuestas de satisfacción durante y después de las actividades y programas para poder reconducir contenidos, metodologías y estrategias de intervención en caso de que sea necesario. También presentará una memoria de evaluación al finalizar cada programa. La



memoria incluirá el nombre de la actividad realizada y un balance con los puntos débiles y los fuertes, las incidencias, propuestas de mejora, etc.

Estos dos últimos puntos son especialmente importantes para ofrecer un servicio de calidad.

8.- RESPONSABILIDAD SOBRE EL DESARROLLO DE LOS TRABAJOS

En el desarrollo de los trabajos, es responsabilidad del adjudicatario que su personal se atenga a toda la normativa de obligado cumplimiento que en cada momento sea aplicable a la actividad que ejecuten, tanto en sus aspectos técnicos como de seguridad e higiene. También deberá atenerse al reglamento interno del Museo (especialmente en lo referente a seguridad) y demás normas de funcionamiento general que emanen del órgano de contratación.

El adjudicatario responderá ante los Tribunales de Justicia de los accidentes que pudieran sobrevenir a su personal por prestar sus servicios en el Museo, liberando al mismo, de toda responsabilidad al respecto.

JON RUIGOMEZ MATXIN

Director Itsasmuseum Bilbao

Para cualquier aclaración o ampliación de información se deben dirigir a:

Naia Kortazar / Aitor Peral

naia.k@itsasmuseum.eus

94 608 55 00