

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AUXILIARES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA CASA-MUSEO PÉREZ GALDÓS.-

PRIMERA: FINALIDAD

1.1. El objetivo de este Pliego es detallar la prestación del Servicio de auxiliares de atención al público en la Casa-Museo Pérez Galdós (en adelante CMPG), para satisfacer las necesidades generales del público que accede al equipamiento, ya se trate de los visitantes a las exposiciones (colección permanente y/o exposiciones temporales), como de las personas que se benefician de cualquier otro servicio que desarrolle o albergue el centro museístico.

1.2. "El trabajo se realizará en las instalaciones del citado centro, domiciliado en la calle Cano, números 2 y 6, del término municipal de Las Palmas de Gran Canaria (Gran Canaria).

1.3. La atención al público, cuya cobertura se determina en el presente pliego, consistirá en la organización de las tareas cotidianas referidas a la atención al público que acude al CMPG, la realización de las visitas guiadas por la CMPG, así como el seguimiento y asistencia al público que opta por realizar la visita guiada a las exposiciones temporales, que se desarrollan en la sala "Fortunata y Jacinta".

1.4. La atención al público se desarrollará a la entrada a la CMPG así como la atención al público en los espacios expositivos de la CMPG, debiendo la entidad adjudicataria designar a una persona como responsable de la coordinación del servicio.

SEGUNDA: PRESTACIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS

La empresa adjudicataria deberá realizar las prestaciones que a continuación se detallan:

2.1. Prestaciones específicas:

- a. Coordinación del Servicio de Auxiliares de atención al público.
- b. Organización de las tareas diarias de atención al público en función de las solicitudes de las visitas en grupo, características de estos, estacionalidad, o del tipo de jornada de la que se trate.
- c. Información sobre horarios, salas, dependencias y servicios de la CMPG, atendiendo a las solicitudes que se realicen tanto de forma presencial en la recepción como por teléfono y canalización del flujo de personas que acuden al museo, ya para realizar la visita, ya para cualquier otro servicio.
- d. Acoger y formar al personal que se incorpore al servicio de forma temporal o permanente.
- e. Reparto, reposición y control de existencias de folletos informativos y demás material de carácter divulgativo que deben estar disponibles en recepción.
- f. Recibir al público que accede al CMPG y ofrecer la información relativa a la casa-museo o cualquier otra respuesta que soliciten usuarios y usuarias.
- g. Atención al público y a las necesidades protocolarias en las presentaciones, inauguraciones de exposiciones, congresos y toda clase de actos paralelos y eventos que se realicen en el CMPG, a requerimiento de éste.
- h. Atención al público que realice la visita guiada, acompañándolo en todo momento en el recorrido por el interior del equipamiento hasta su conclusión y salida, llevando a cabo el control de entradas en el inicio de la visita o cuando fuera necesario.
- i. Puesta en marcha de las proyecciones que forman parte de las exposiciones y control del buen desarrollo de las mismas desde el inicio de las mismas hasta su finalización, dando parte de cualquier avería que se detecte a los responsables de la CMPG. Participar de forma activa en la visita, completando, si fuera necesario, la información que recibe el público en



- los distintos audiovisuales y paneles. Se deberá mantener el ritmo de la visita guiada, procurando la unidad del grupo para no interferir en las visitas anteriores ni posteriores.
- j. Adaptar el discurso y las estrategias comunicativas a los distintos tipos de público que accede al recinto: público general, público escolar (de educación primaria y secundaria), colectivos de exclusión social, público con diversidad funcional (intelectual, psíquica, física u orgánica o con limitación sensorial). Se valorará como mejora las propuestas de acciones dirigidas a distintos tipos de público (talleres, visitas nocturnas, itinerarios, jornadas...).
 - k. Dinamización de itinerarios temáticos y propuestas de visitas o actividades alternativas que sean diseñadas desde la CMPG para enriquecer su oferta de servicios permanentes.
 - l. Implementación y/o asesoramiento de las herramientas utilizadas en los estudios de público y evaluación de exposición (perfil de visitantes, calidad percibida, comprensión de mensajes expositivos y demás temas que se estimen oportunos, según las necesidades de la CMPG), ya se trate de formularios en papel, ya de cuestionario oral o de otros sistemas fundamentados en el uso de tecnologías diversas (pantalla táctil, utilización de clickers...).

2.2. Otras prestaciones de carácter general

Existen una serie de prestaciones que habrán de ser cubiertas en todo caso, y siempre en función de la demanda de estos servicios que realicen los visitantes.

- a. Estricto cumplimiento de la normativa de seguridad y vigilancia establecida por el Cabildo de Gran Canaria.
- b. Velar por el cumplimiento de las normas generales de la CMPG.
- c. Conocimiento y cumplimiento del Plan de Emergencias y Evacuación de la CMPG.
- d. Cuidado del aspecto, en lo que se refiere a la apariencia e higiene personal; así como en lo que respecta a seguridad (prevención de riesgos) en los lugares accesibles al público (salas expositivas, vestíbulo...), advirtiendo al responsable de la CMPG de las deficiencias que se observen.
- e. Atender las reclamaciones y sugerencias del público, facilitando las hojas que existen para tal uso y entregándolas posteriormente al responsable de la CMPG.
- f. Actividades de información y captación de público dentro del mismo edificio o en la zona peatonal aledaña, en la forma que se establezca para ello y durante las franjas horarias en que no existan demandas de visitas.

2.3. Partes de incidencia y partes mensuales del servicio que se entregarán a la persona designada por la adjudicataria.

Si se produjera alguna incidencia durante el desarrollo de una visita o el desempeño de cualquiera de las tareas asignadas, el personal que preste sus servicios en la CMPG, deberá elaborar, el mismo día, un parte escrito en el que refleje las circunstancias en el que éstas se han producido y la descripción de las mismas, detallando, además, su nombre, apellidos, y turno. Estos partes de incidencias también deberán ser utilizados para dejar constancia de todas aquellas observaciones que estimen pertinentes, en especial relativas a aspectos deficientes de mantenimiento y limpieza del recinto, así como las sugerencias, si las hubiera, para una mejora de la calidad del servicio.

Todos los partes elaborados se entregarán a la persona que coordina el servicio en la CMPG, que deberá elaborar un parte mensual del desarrollo del servicio, que entregará a los responsables de la CMPG. Estos partes pueden ser elaborados por cualquier sistema informático que permita su rápida clasificación y consulta por parte de la CMPG. En el caso de producirse una incidencia de especial relevancia, se entregará un parte el mismo día en el que ésta haya tenido lugar.

2.4. Se valorará como mejora, el equipamiento informático que pueda aportar la empresa licitadora para la elaboración y gestión de incidencias y partes semanales, cuadrantes... así como de comunicación directa



entre el personal de la adjudicataria y, a su vez, de éste con el adscrito a la CMPG (telefonía móvil, emisoras, busca...). En cualquier caso, para poder cumplir con el Plan de Emergencia y Evacuación, se deberá contar siempre con un sistema de emisoras con base en la recepción, que estará disponible para que el personal del Cabildo pueda contactar de forma inmediata con el personal de la empresa adjudicataria.

TERCERA: HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1. La empresa adjudicataria habrá de garantizar la perfecta cobertura de cada uno de los servicios enumerados, para lo cual tendrá en cuenta las fluctuaciones de público debido al día de la semana, hora del día, eventos especiales u otros factores que se puedan presentar.

En este sentido deberá disponer de personal de reserva, con la formación adecuada, para su adscripción inmediata, ya sea tanto para cubrir los picos de la demanda como para realizar sustituciones previstas o imprevistas debidas a enfermedades, permisos, ausencias, formación, etc.

La CMPG informará al contratista con una antelación suficiente, del personal mínimo que deberá ser asignado a cada puesto, de acuerdo con las necesidades del servicio.

3.2. La apertura al público de la CMPG tendrá un horario ininterrumpido de martes a domingos (festivos incluidos), de 10:00 a 18:00 horas.

El centro permanecerá cerrado al público los lunes y los días 1 y 6 de enero, martes de carnaval, 1 de mayo y 24, 25 y 31 de diciembre.

Por lo que se refiere a las visitas, todas son guiadas y se inician a las horas en punto, dependiendo su frecuencia de la demanda que tenga el centro museístico con una duración mínima de treinta minutos y grupos de visitantes no superiores a quince personas.

Este calendario, así como los horarios, podrán ser objeto de variación por parte de la CMPG. Esta modificación deberá ser notificada a la empresa adjudicataria al menos con dos semanas de antelación en el caso del calendario.

3.3. Tanto durante el horario ordinario de apertura al público, como fuera de éste, el Cabildo de Gran Canaria podrá solicitar de la empresa adjudicataria la presencia de un mayor número del personal de atención al público, en caso de precisarse, y durante las horas que resulten en función de las necesidades. El Cabildo de Gran Canaria proporcionará al contratista con la necesaria antelación la programación prevista de los actos y acontecimientos que deban cubrirse o reforzarse a través de estos servicios extraordinarios.

CUARTA: PROYECTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Todas las empresas que concursen deberán presentar un proyecto en el que, sin perjuicio de incluir cualquier epígrafe que estime conveniente, incluirá los siguientes puntos:

- a. Programa de trabajo, con especial referencia al organigrama que garantiza la prestación del servicio según el calendario y horario especificado en la Cláusula Tercera, punto 3.2., de este pliego.
- b. Capacidad de desarrollo del programa, medios humanos y materiales de que dispone el oferente para la ejecución de este contrato, en orden a la resolución rápida de los problemas que se puedan plantear en la ejecución del servicio, entre otros.
- c. Programas de formación, tanto inicial como continua, del personal que presta sus servicios en un equipamiento cultural que precisa, además, conocimientos específicos en la materia de la especialidad de la CMPG.



- d. Mejoras que han sido explícitamente señaladas en este pliego de prescripciones técnicas: Cláusula Segunda, punto 2.1. (apartado j) y punto 2.4.
- e. Otras mejoras (en el caso de que la empresa estime otras a las especificadas en el punto anterior).

QUINTA: EL PERSONAL

5.1. El personal seleccionado por la empresa deberá tener perfiles que le permitan desarrollar con competencia, eficacia y eficiencia los distintos puestos de trabajo vinculados al servicio.

5.2. La persona seleccionada para realizar las tareas de coordinación del servicio deberá tener un perfil de relaciones públicas, con dotes organizativas, coordinación de equipos y resolución de situaciones difíciles.

5.3. La empresa adjudicataria deberá planificar el servicio de forma que permita realizar las visitas guiadas en los idiomas en los que se presentan los contenidos del centro: español, alemán e inglés. Estas personas deberán ser seleccionadas atendiendo a las siguientes características:

- a) Se valorarán los amplios conocimientos, comprensión y expresión oral en todos los idiomas en los que se presentan los contenidos del centro.
- b) Presencia correcta, tener actitudes comunicativas y de trato cordial con el público, así como aptitud y formación para afrontar y solucionar situaciones difíciles.

5.4. Teniendo en cuenta la naturaleza del servicio, en el que se debe atender a público diverso y en el que se incluyen un buen número de escolares de educación secundaria, el personal deberá estar especialmente formado para atender al público, con especial atención al turista y escolar. El perfil idóneo es el de Técnico Superior en Animación Sociocultural y Turística, con dominio de idiomas. También es aconsejable que una de las personas contratadas esté en posesión del título de Formación Profesional de Técnico Superior de Educación Infantil, diplomatura o grado en magisterio (preferentemente de idioma extranjero o educación especial) o en educación social. Las personas con este último perfil deberán prestar su servicio preferentemente de martes a viernes en horario escolar, así como en los momentos en que sea preciso atender a grupos que, por sus características, precisen una atención especial. Se tendrán en cuenta igualmente, otras titulaciones afines o superiores (como licenciatura o grado en Historia, diplomatura en Turismo, etc.), pero considerando como prioritario el dominio de las técnicas de comunicación y animación cultural y turística.

5.5. La empresa adjudicataria es responsable y deberá cuidar de la adecuada presencia, apropiada indumentaria y correcto trato al público, por parte de su personal, durante el desempeño del servicio.

5.6.- En el caso de que se constatará que el personal no procediera con la debida corrección o que fuera poco cuidadoso con el desempeño de sus funciones, o falta de la necesaria discreción se comunicará a la adjudicataria dicho incumplimiento en la prestación contratada, con objeto de que la misma adopte las medidas adecuadas para la subsanación de la situación a la mayor brevedad posible y subsane la situación.

5.7.- El adjudicatario, deberá en todo momento, cubrir las faltas de trabajo que se produzcan en períodos vacacionales, bajas laborales, etc., de su personal, notificando las sustituciones al Cabildo de Gran Canaria en cuanto tenga conocimiento de las mismas.

5.8.- El personal de la empresa destinada a los puestos de atención al público y guía de la visita trabajará directamente bajo la supervisión de la persona encargada de la coordinación del servicio en la CMPG. Ésta, a su vez, bajo la supervisión de todas aquellas personas que la empresa contratista haya expresamente designado para ello, sin perjuicio de la supervisión e inspección del servicio que corresponde al Cabildo de Gran Canaria.



SEXTA: LA FORMACIÓN DEL PERSONAL

6.1. La empresa adjudicataria queda obligada a formar al personal que preste sus servicios en la CMPG. En el proyecto se incluirán dos programas, uno de Formación inicial y otro de Formación permanente. Estos programas se consideran indispensables para la puesta en marcha, el mantenimiento, la actualización y la mejora de los niveles de calidad de la prestación del servicio. La periodicidad mínima será cada seis meses. El coste de estos cursos será por cuenta exclusiva la empresa adjudicataria. Dado que la prestación se realizará por 36 meses, se valorará la presentación de una temporalización de la formación a lo largo del período de prestación del servicio.

6.2. La formación deberá llevarse a cabo durante el horario de prestación de servicio, preferentemente de 10:00 a 18:00 horas de martes a viernes, siendo responsabilidad de la empresa sustituir al personal durante el desarrollo de los cursos.

6.3. La implementación del Programa de formación inicial necesaria para el desempeño de los puestos de trabajo correrá a cargo de la empresa adjudicataria. Ésta diseñará un programa de formación específico de los contenidos de referencia del museo que se dividirá, al menos, en dos bloques temáticos:

1. La vida y la obra literaria de Benito Pérez Galdós.
2. El contexto histórico (Siglo XIX y las dos primeras décadas del Siglo XX) nacional y canario con precisos contenidos de la historia cultural de la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria.

Para la elaboración e implementación de este programa será preciso contar con profesionales de reconocido prestigio. La CMPG podrá sugerir y hacer recomendaciones relacionadas con los distintos aspectos de este programa. El coste de esta formación correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

6.4. El Programa de formación permanente destinado al personal que presta sus servicios en la CMPG, estará referido a la gestión de públicos, relaciones públicas, habilidades sociales, y, de forma especialmente destacada, con los criterios de gestión de grupos de personas con necesidades especiales: exclusión social y/o diversidad funcional (orgánica, física, intelectual, psíquica o sensorial).

SÉPTIMA: UNIFORMES

7.1. El personal adscrito al servicio deberá prestarlo debidamente uniformado. El importe de la adquisición de los uniformes del personal, correrá a cargo exclusivo de la empresa adjudicataria. El personal deberá ser provisto con un mínimo de dos uniformes por temporada.

7.2. El modelo de uniforme y número de prendas lo determinará la empresa adjudicataria, con la aprobación del Cabildo de Gran Canaria. En cualquier caso, deberá incorporarse un elemento en la uniformidad que permita distinguir a la persona que lleva a cabo las tareas de coordinación dentro del servicio.

7.3. Todos los complementos del uniforme deberán ser adquiridos y repuestos por la empresa adjudicataria a su exclusivo cargo, de la forma que éste estime conveniente, debiendo ser diligente y cuidar que su personal lleve el uniforme y complementos en perfecto estado, reemplazándolos por nuevos, si fuera necesario por su uso, o por cualquier tipo de deterioro.

7.4. El uniforme será utilizado por el personal de la empresa adjudicataria única y exclusivamente para las actividades que la CMPG desarrolle o albergue, quedando terminantemente prohibido al contratista cederlo o arrendarlo a otras empresas para las que preste servicio, o utilizarlo en la prestación de servicios a terceros. Asimismo, será responsabilidad de la empresa adjudicataria la utilización de dichos uniformes, por parte del personal a su cargo, para actividades ajenas a la CMPG.



OCTAVA: IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL

8.1. Todo el personal que la empresa adjudicataria destine a la prestación del servicio, además del correspondiente uniforme, deberá llevar en lugar visible un distintivo, proporcionado por la empresa adjudicataria, que contenga su identificación personal y puesto que ocupa.

8.2. La empresa adjudicataria deberá tener al corriente al Cabildo de Gran Canaria, del personal que emplee para la prestación del servicio, así como de sus variaciones, pudiendo los servicios de vigilancia y seguridad de la CMPG impedir la entrada en el edificio de aquellas personas que no hayan sido previamente identificadas por la empresa adjudicataria como adscritas a la prestación del servicio. Para ello deberá existir la necesaria coordinación entre el servicio de vigilancia y seguridad y el servicio de guías, coordinación que se realizará según las directrices del Cabildo de Gran Canaria.

8.3. El adjudicatario está obligado a informar a los responsables de la CMPG de la capacitación profesional del personal que destine a la prestación del servicio, pudiéndosele exigir cuanta información documental se precise relativa a estos extremos.

8.4. La empresa adjudicataria deberá remitir al Cabildo de Gran Canaria, en el plazo máximo de 20 días desde la recepción de la comunicación de la adjudicación del presente concurso, la siguiente documentación:

- a) Relación del personal que asigne al servicio en la CMPG, indicando la persona que desarrollará las tareas de coordinación.
- b) Fotocopia de los DNI de las personas asignadas al servicio.
- c) Fotografía tamaño carné de las personas asignados al servicio, debidamente identificada en su reverso con sus nombres y apellidos.

8.5. El Cabildo de Gran Canaria no autorizará la entrada en sus dependencias del personal de la empresa adjudicataria que no esté debidamente acreditado para ello, en virtud de la documentación anteriormente señalada.

Las Palmas de Gran Canaria, a 18 de julio de 2014.-

EL COORDINADOR GENERAL DE CULTURA, PATRIMONIO HISTÓRICO Y MUSEOS

(Acuerdo del Consejo de Gobierno Insular 20/05 /2013)

D. Luis Larry Álvarez Cardero