



# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA CASA MUSEO DE COLÓN

## 1.- OBJETO DEL PLIEGO:

El objeto del presente pliego es definir las prescripciones técnicas para la contratación del servicio de servicio de información y atención al público en la CASA MUSEO DE COLÓN, de Valladolid, dependiente de la Fundación Municipal de Cultura del Ayuntamiento de Valladolid.

Las necesidades a satisfacer están determinadas por la finalidad de la CASA MUSEO DE COLÓN, como centro especializado en la difusión del patrimonio colombino y de la vida y obra de Cristóbal Colon, fallecido en Valladolid, que ofrece a los visitantes con rigor histórico con instrumentos altamente didácticos, las claves sobre el proceso de descubrimiento del Nuevo Mundo, acompañado de diversos eventos científicos y educativos y de actividades didácticas.

De acuerdo a estos objetivos y para contar con servicios de especializados para la realización de dichas tareas y por carecer la Fundación Municipal de Cultura de medios propios para prestar dichos servicios, es necesario proceder a su contratación externa.

La prestación de estos servicios se desarrollará bajo la supervisión del Departamento de Museos y Exposiciones de la Fundación Municipal de Cultura del Ayuntamiento de Valladolid. A estos efectos, el adjudicatario deberá designar interlocutor único, que recibirá directamente las directrices de control y supervisión del servicio que procedan por parte del personal directivo mencionado.

## 2.- PRECIO DE LICITACIÓN:

El precio de licitación se establece por precio de 80.165,29 €, más 21 % de IVA (16.834,71 €), haciendo un total de 97.000 €. En dicho precio se incluye el coste de materiales, transporte, formación del personal, preparación y organización de las actividades a realizar por la empresa adjudicataria.

### **SERVICIO**

### **Precio (sin IVA)**

#### Precio día de apertura

- Auxiliar de sala para taquilla y puesto información	64,41 €
- Auxiliar de educación para visitas guiadas	73,73 €
- Auxiliar de sala para atención al público	55,08 €

#### Precio hora

- Horas esporádicas	8,47 €
---------------------	--------

Los precios de adjudicación serán revisables en las condiciones que fija el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

## 3.- PLAZO DE EJECUCIÓN:

El plazo de ejecución será 1 año prorrogable por otro año en las condiciones fijadas en el pliego de cláusulas administrativas.



#### **4.- LUGAR DE EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO:**

CASA MUSEO DE COLÓN, de Valladolid  
Fundación Municipal de Cultura del Ayuntamiento de Valladolid  
C/ Colón, s/n, Valladolid

#### **5.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO:**

##### **5.1.- DEFINICION DE SERVICIOS Y FUNCIONES**

La prestación del servicio se desarrollará de 10:00 a 14:00 y de 17:00 a 20:30 de martes a domingo, incluidos festivos. Los lunes permanecerá cerrado, excepto aquellos que sean festivos. Dicho horario podrá ampliarse para atender las necesidades puntuales que precise la programación previamente establecida. Las horas esporádicas o fuera del horario habitual de visitas, se prestarán en tareas de apoyo a la realización de diversas actividades programadas: conferencias, mesas redondas, seminarios, etc.

Los servicios se prestarán con la debida diligencia siendo responsable la adjudicataria de los posibles daños y perjuicios que un defectuoso desempeño de las funciones encomendadas por parte del adjudicatario como de su personal se pudiera derivar tanto hacia terceros como hacia la propia Fundación Municipal de Cultura.

El equipo de trabajo que la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la Casa Museo de Colón para el desarrollo de los servicios será de cuatro personas. El servicio se desarrollará según la siguiente descripción de puestos funcionales: un auxiliar de sala para taquilla y puesto de información; un auxiliar de sala y de educación para visitas guiadas; dos auxiliares de sala para atención al público. A modo meramente orientativo se prevé la apertura aproximada de 320 días al año.

El auxiliar de educación deberá tener titulación superior en Historia del Arte o Historia. Igualmente, el resto del equipo de auxiliares asignados al servicio deberá poseer conocimientos informáticos (Internet, Access y Excel), experiencia previa de 1 año en la realización de las funciones de atención al público en museos y salas de exposiciones y conocimientos de lengua inglesa.

Todas estas circunstancias deberán ser acreditadas por la empresa adjudicataria en el momento del inicio de la prestación del servicio y podrán ser comprobadas en su cumplimiento por la Fundación Municipal de Cultura en cualquier momento durante la ejecución del mismo.

Las actividades y funciones a realizar son las que a continuación se definen:

1. Apertura al público y puesta en funcionamiento de las instalaciones de la Casa Museo de Colón, para lo cual el personal deberá encontrarse en las instalaciones del centro, como mínimo, 10 minutos antes del horario de apertura.
2. Cierre de la Casa Museo de Colón, donde el personal comprobará con antelación el normal estado de las instalaciones del Museo, así como la salida de todas las personas del recinto, debiendo realizar la conexión de los sistemas de seguridad, para lo cual deberá emplear el tiempo necesario después del horario de cierre de la Casa Museo de Colón.
3. Custodia, en el horario de apertura, de las obras y materiales expuestos, así como la conexión y desconexión de las instalaciones de seguridad, calefacción, iluminación, y demás sistemas al servicio de las salas de la Casa Museo de Colón, debiendo comunicar cualquier incidencia o anomalía que se detecte en su funcionamiento o en las la Sala (limpieza, fugas de agua, goteras, daños diversos, etc.), así como los posibles deterioros que se produzcan en las obras o materiales expuestos.



4. El personal adscrito al servicio de taquilla y puesto de información realizará la venta de entradas del Museo, publicaciones, y artículos de merchandising, debiendo efectuar la liquidación de ingresos correspondientes con responsables de la Fundación Municipal de Cultura.
5. Se exigirá la uniformidad del personal, que deberá ser aportado por la empresa contratista, con la conformidad de la Fundación Municipal de Cultura.
6. Realización de encuestas y recogida de datos para procesos estadísticos que se estimen necesarios, debiendo entregarse a la Fundación Municipal de Cultura, con la periodicidad que se estipule, la hoja resumen semanal de público asistente a la de la Casa Museo de Colón.
7. Desarrollo de las actividades didácticas que se desarrollen en los espacios de la Casa Museo de Colón. Será responsabilidad de la empresa prever y organizar la disponibilidad de los medios y recursos que precise cada una de las actividades educativas para el correcto desarrollo de los talleres y actividades, consiguiendo la máxima participación e interactividad educativa con los asistentes.
8. En cada uno de los módulos de contenido del programa museológico, facilitar a los visitantes información sobre los contenidos tratados, acompañarlos en su recorrido cuando sea oportuno para transmitir dicha información, para ampliarla o para responder a las preguntas planteadas, permitiendo de forma activa su participación.
9. Organización de visitas comentadas para grupos concertados, adaptando las explicaciones didácticas a la tipología de cada grupo.
10. Informar a los visitantes de las normas de acceso a los espacios expositivos, velando por el mejor desarrollo de todo ello.
11. Atender las preguntas o indicaciones de los visitantes.
12. Evaluar la calidad e interés de cada actividad del programa educativo, tanto a través de su propio análisis como a través de encuestas a los participantes.

Las empresas que deseen visitar la Casa Museo de Colón podrán concertar una visita poniéndose en contacto con el Departamento de Museos y Exposiciones de la Fundación Municipal de Cultura (teléfono 983 42 62 46), donde se indicará el día y la hora. Asimismo, al objeto de que las empresas puedan presentar adecuadamente el proyecto educativo a que se refiere el punto H3 del apartado H del Pliego de Prescripciones Administrativas, tienen a su disposición información relativa a la Casa Museo en el Departamento de Museos y Exposiciones de la Fundación Municipal de Cultura.

Al efecto de mantener la calidad de servicio mínima requerida por el Museo Casa de Colón en sus servicios, se establece un umbral mínimo de puntuación del 50% de la ponderación total de los criterios no económicos, de tal modo que si la oferta no cumple este umbral, el licitador no podrá continuar en el procedimiento selectivo.

## **5.2.- MEDIOS PERSONALES**

La empresa nombrará un interlocutor único y proporcionará los Auxiliares especificados en el punto 5.1 para realizar la atención al público, vigilancia de salas, Visitas guiadas y Actividades didácticas a todos los niveles: Educación infantil, Primaria, ESO, Bachillerato, Universitarios, Educación de Adultos, Público individual y Familias. Los contenidos didácticos serán elaborados por la empresa adjudicataria bajo el control y dirección del Departamento de Museos y Exposiciones de la Fundación Municipal de Cultura. También atenderán en estas actividades a personas con problemas de aprendizaje en general y disminuidos psíquicos. Igualmente, será por cuenta de la empresa adjudicataria la formación de los auxiliares de la Casa Museo, de conformidad con la propuesta de formación y preparación que elabore en coordinación con el Departamento de Museos y Exposiciones de la Fundación Municipal de Cultura.



El Departamento de Museos y Exposiciones de la Fundación Municipal de Cultura podrá programar la realización de actividades didácticas de difusión del de la Casa Museo Colón en centros escolares, ferias, bibliotecas, etc., debiendo la empresa adjudicataria asignar el personal necesario teniendo dicho servicio la consideración de “horas esporádicas”.

Será responsabilidad de la empresa la organización, distribución y atención de los grupos escolares y público individual que participen en el programa de actividades durante su visita a la Casa Museo y el desarrollo, diseño y maquetación de los materiales y fichas didácticas que se vayan a emplear en cada programa educativo siguiendo las indicaciones del Departamento de Museos y Exposiciones de la Fundación Municipal de Cultura.

La empresa adjudicataria elaborará un dossier que recoja el programa de actividades, en coordinación con el Departamento de Museos y Exposiciones de la Fundación Municipal de Cultura. También realizará un dossier con información de cada una de las actividades, para que los auxiliares de la empresa puedan preparar estas actividades de forma homogénea, desde el punto de vista conceptual y metodológico, teniendo en cuenta las diferentes características del público destinatario.

Diariamente se ocuparán de revisar el estado de las dependencias del la Casa Museo, informando al instante de cualquier incidencia. Igualmente, deberán presentar un programa de autoevaluación, así como un cuestionario y selección de muestra. Diariamente, presentará un informe estadístico de visitantes por edad, sexo, hora, día, y de participantes en estas actividades.

El equipo de auxiliares y el interlocutor único deberán acudir a las reuniones periódicas que convoque el Departamento de Museos y Exposiciones de la Fundación Municipal de Cultura para organizar, preparar o efectuar el seguimiento y evaluación de las diferentes actividades.

### **5.3.- EXPERIENCIA DEL PERSONAL**

El auxiliar de educación deberá tener titulación superior en Historia del Arte o Historia. Igualmente, el resto del equipo de auxiliares asignados al servicio deberá poseer conocimientos informáticos (Internet, Access y Excel), experiencia previa de 1 año en la realización de las funciones de atención al público en museos y salas de exposiciones y conocimientos de lengua inglesa.

**Para el interlocutor único** se requerirá experiencia demostrable de más de 3 años en:

- coordinación de equipos de auxiliares y educadores.
- planificación de visitas guiadas en exposiciones.

#### **Reglas especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista:**

1.- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Fundación Municipal de Cultura del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento al Departamento de Museos y Exposiciones de la Fundación Municipal de Cultura.

2.- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de



riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

3.- La empresa contratista velará especialmente por que los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

#### **5.4.- Medios técnicos y materiales:**

La empresa adjudicataria proporcionará el equipamiento requerido para ser identificados, con la indicación de la actividad según propuesta de la Fundación Municipal de Cultura para cada ocasión.

#### **6.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:**

En ningún caso, debido a la confidencialidad de la información, la empresa adjudicataria podrá utilizar la información a la que tenga acceso para un fin distinto del indicado en este pliego.

El personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación previa en este contrato guardará secreto profesional sobre las informaciones, documentos o asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del presente contrato, y será obligado a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan por razón de su ejecución incluso después de finalizar el plazo contractual.

La empresa adjudicataria se compromete expresamente al cumplimiento de lo expuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la misma, y a formar e informar en las obligaciones que de tales normas dimanen.

El servicio deberá prestarse por cuenta y riesgo de la empresa adjudicataria sin perjuicio de los medios y/o materiales que aporte la Fundación Municipal de Cultura para un mejor desarrollo de las actividades. La empresa adjudicataria, a los efectos mencionados, no podrá ocupar espacios, despachos o dependencias de la Fundación Municipal de Cultura más que cuando resulte absolutamente necesario para el estricto desarrollo de las actividades que se recogen en este Pliego.

En ningún caso podrá tener sede permanente en las dependencias de la Fundación Municipal de Cultura la empresa adjudicataria ni ninguna persona de ella dependiente.

Asimismo no podrán utilizarse los logos o imagen de la Fundación Municipal de Cultura como identificación empresarial o personal de ninguna de las personas de ella dependientes.