

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁ LA
LICITACIÓN DE LA CONCESIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA
GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS
DEL “MUSEO DE PALEONTOLOGÍA” Y DEL “MUSEO DE LAS
CIENCIAS” DE CASTILLA-LA MANCHA.**

EXPTE: 1-ICLM-2018

1.- OBJETO

Es objeto del presente documento delimitar las condiciones para la gestión y explotación de los servicios turísticos del MUSEO DE PALEONTOLOGÍA y el MUSEO DE LAS CIENCIAS de Castilla-La Mancha, incluyendo las actividades que se relacionan a continuación.

Se hace constar que desde la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha se han realizado los correspondientes estudios de mercado sobre las posibilidades económicas y de gestión de estos espacios, obteniendo unas perspectivas financieras sobre ingresos previstos y gastos de gestión.

2.- EMPLAZAMIENTO

Las instalaciones, objeto de concesión administrativa, se encuentran situadas en las siguientes ubicaciones:

Museo de Paleontología de Castilla-La Mancha: Calle del Río Gritos, 5, 16004 Cuenca.

Museo de las Ciencias de Castilla-la Mancha: Plaza la Merced, 1, 16001 Cuenca.

Desde la publicación e inicio de plazos de la presente licitación y hasta el último día de presentación de ofertas establecido en el Pliego de Condiciones Administrativas del presente expediente, los interesados podrán solicitar una visita a las instalaciones a fin de comprobar el estado y características de cada instalación/Museo para la preparación de su oferta.

Ambos museos cumplen con las condiciones higiénico-sanitarias mínimas de obligado cumplimiento por normativa vigente.

La Fundación Impulsa Castilla-La Mancha pondrá a disposición del Adjudicatario todos los espacios y elementos y/o servicios que integran ambos museos objeto de licitación, encontrándose en buen estado de conservación y funcionamiento los espacios ocupados.

Entre las tareas a realizar por el adjudicatario se incluyen a modo de ejemplo:

- Proteger adecuadamente las infraestructuras expositivas, cumpliendo con las exigencias que desde la Fundación Impulsa Castilla-la Mancha se establezcan para exhibiciones ordinarias y extraordinarias o temporales.
- Realizar campaña de difusión del Museo para que llegue a cuantos más usuarios sea posible.
- Promover, planificar y organizar las visitas al Museo y conseguir los máximos niveles de satisfacción y afluencia de público.
- Elaborar un plan anual de gestión y/o Memoria de Actuaciones realizadas una vez finalizado el ejercicio correspondiente.
- Elaborar y editar los contenidos informativos, culturales y educativos y los materiales didácticos que se consideren oportuno para desarrollar los contenidos expositivos.
- Promover, organizar y financiar periódicamente actividades de difusión cultural y científica (conferencias, charlas, presentaciones de libros relacionados con la oferta expositiva, etc.)
- Explotación de la siguiente oferta comercial:

Museo de Paleontología de Castilla-La Mancha: servicio de restaurante y cafetería.

Museo de las Ciencias de Castilla-La Mancha: servicio de cafetería.

3.- GASTOS A CARGO DEL CONCESIONARIO

Serán gastos a cargo del concesionario los correspondientes a:

-Equipamiento (material y equipos informáticos, elementos que formen parte del sistema de control que se adopte, material, mobiliario o maquinaria necesaria para la explotación de cualquiera de las actividades propuesta en las ofertas).

-Personal (los que se originen de la contratación de personal).

-Suministros (luz, agua, gas, etc.) En relación a los suministros, serán a cargo del adjudicatario tanto los necesarios para la puesta en marcha de las nuevas instalaciones objeto del presente contrato, como de los derivados del desarrollo cotidiano de los servicios.

-Los relativos a la explotación de la cafetería y restaurante de ambos museos.

-Otros (seguros, los derivados de la elaboración del material didáctico, informativos, campañas difusión y publicidad, mantenimiento página web, etc.)

4.- ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

La empresa adjudicataria debe tener experiencia demostrada en gestión turística y espacios museísticos y de restauración y contar con un personal técnico con experiencia acreditada en la didáctica y difusión del patrimonio cultural para todos los públicos y rangos de edades, con capacidad para adaptar los contenidos del museo a los públicos variados que lo visitan de forma que se ofrezca un servicio de calidad y eficiente (escolares en diferentes ciclos, adultos, colectivos especiales, turistas en general, etc.).

El personal técnico debe ser capaz de desarrollar un programa de actividades culturales anuales, conceptualizar su contenido y trasladarlo a los formatos físicos que se requieran (impartición de talleres y/o actividades, redacción de folletos informativos, material didáctico talleres, etc.).

El personal debe ir debidamente acreditado portando en un lugar visible una tarjeta identificativa con nombre y apellidos y cargo que desempeña.

En relación con el personal mínimo exigible y para ofrecer un servicio de calidad y atención correcta al visitante, además del personal necesario para el desarrollo completo en ambos museos y sus diferentes espacios, instalaciones y servicios complementarios, se deberá contar con:

Guías/atención al público en el Museo de Paleontología de Castilla-La Mancha (personal mínimo necesario: 4): Responsables de dar las explicaciones relacionadas con los contenidos del museo, de realizar las visitas guiadas, colaborar en las actividades de animación propuestas. El Museo de las Ciencias ya tiene dicha dotación no siendo objeto del presente expediente.

Responsable de actividades: Responsable de diseñar y programar las actividades culturales anuales de cada Museo, realizar el desarrollo de las actividades didácticas, impartir los talleres y organizar cuantas actividades de carácter divulgativo se pongan en marcha.

Personal de control de acceso (taquilla) en ambos espacios. Responsables de la atención y gestión de venta al público de entradas, acceso, etc...

Todo el personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, siendo la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha ajena a dichas relaciones laborales.

El adjudicatario procederá inmediatamente, a la sustitución del personal que resulte preciso de forma que la ejecución del contrato quede siempre asegurada, garantizando el nivel exigido de calidad del servicio.

El adjudicatario queda obligado, con respecto a todo el personal que utilice en la ejecución del contrato, al cumplimiento de las disposiciones vigentes, singularmente en materia de legislación laboral, fiscal, de Seguridad Social y de Seguridad y Salud en el trabajo, prevención de riesgos, así como al cumplimiento de las que puedan promulgarse durante la ejecución del mismo.

El incumplimiento de estas obligaciones por parte del adjudicatario no implicará responsabilidad alguna para la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha.

El servicio debe ser desempeñado por un equipo profesional cualificado y

motivado que sea consciente de la gran relevancia de su función.

El personal en contacto con el público deberá tener una actitud positiva, caracterizada por buena educación, amabilidad, disponibilidad, profesionalidad, capacidad de respuesta y de comunicación, eficiencia y seriedad.

5.- PROGRAMA DE SERVICIOS Y EXPLOTACIÓN

Público destinatario

Ambos museos son de libre acceso para el conjunto de la ciudadanía sin más limitación que el cumplimiento de las condiciones y requisitos de acceso.

La propuesta cultural debe atender a un público mayoritario general no especializado. Dentro de este colectivo el segmento de población en edad escolar es fundamental y de cara al mismo se deberán desarrollar actividades que acerquen los contenidos del museo a los diferentes ciclos escolares.

La propuesta expositiva será competencia de la Fundación Impulsa-Castilla La Mancha, aunque para la selección del adjudicatario, en el primero de los criterios subjetivos de valoración se incluye la *"inversión en medios audiovisuales y tecnológicos que mejoren el contenido expositivo y que hagan más atractiva la visita a los museos, por ejemplo realidad virtual, experiencia inmersiva..."*

Propuesta de horarios

El horario mínimo de apertura al público será el que ahora existe (de martes a domingo de 10 a 14 y de 16 a 19, domingos de 10 a 14, lunes cerrados) adaptándose éste en el período estival al cambio de horario (tardes de 17 a 20 horas). Se abrirán también los festivos.

No obstante, los horarios se consensuarán con el Responsable de Museos de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Corren a cargo del adjudicatario la obtención de los permisos y licencias administrativos correspondientes que sean necesarios para el correcto desarrollo de los servicios que requieran ampliación de horario (restaurante,



cafetería...).

Se valorará de forma positiva la solvencia para adaptarse a los horarios que se propongan desde la Consejería de Educación, Cultura y Deporte, así como cualquier propuesta de ampliación de los mismos en atención a la experiencia de gestión del adjudicatario.

Propuesta de precios y tarifas

El adjudicatario deberá respetar los precios por entrada que se establezcan legalmente por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha durante todo el periodo de vigencia del contrato, teniéndose en consideración toda mejora que sobre dichos precios realice.

Los ingresos obtenidos por la venta de entradas serán para el adjudicatario de forma íntegra.

Asimismo, se valorará de forma positiva, las propuestas por parte del adjudicatario de la emisión y venta de abonos, entradas para grupos, entradas combinadas a los dos museos y otras ofertas comerciales que puedan ser de interés. En todo caso, dichas ofertas y precios especiales deberán ser previamente propuestas a la Consejería de Educación, Cultura y Deporte, para su conformidad previa.

Propuesta de Servicios

Los servicios mínimos a desarrollar por el adjudicatario serán los siguientes:

Servicio de Gestión de la Visita:

El servicio de gestión de la visita deberá incluir la gestión del servicio de venta de entradas y la gestión de información al visitante de cada museo, tanto en taquilla como en sala; y servicios de restauración y merchandising, esforzándose en realizar dicho servicio con el máximo nivel de calidad en lo referente a la atención al público.

Se deberá tener en cuenta que también deberá cubrir las necesidades de las distintas actividades extraordinarias de cada museo, como pueden ser inauguraciones de exposiciones temporales, eventos (conferencias, conciertos,

congresos, etc.)

A continuación se detallan algunas condiciones básicas a desarrollar por el Centro de Asistencia al Visitante (CAV):

6.- INFORMACIÓN

La información facilitada al usuario del servicio ha de estar siempre actualizada, supervisada y aprobada, tanto en lo que se refiere a la colección permanente, las exposiciones temporales y el programa de actividades divulgativas y educativas: horarios, régimen de precios, formas de acceso, organización de actividades, disponibilidad de plazas etc., como cualquier otra información que los museos consideren de interés para el usuario.

El CAV prestará el servicio de información al visitante a través de diferentes canales de comunicación, siendo prioritaria la atención telefónica por medio de operadores, o sin ellos cuando el contenido de la información lo permita.

También podrán ser utilizados otros canales de información alternativos como Internet, SMS, telefonía móvil, fax, correo electrónico, etc., siempre previa autorización y aprobación por parte de la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha.

7.- GESTIÓN DE RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS

El CAV realizará el servicio de venta y reserva de entradas a través de Internet y línea 902, sin menoscabo de otros posibles canales de venta compatibles con el sistema de gestión.

El sistema de gestión de venta y reserva de entradas deberá permitir la venta y reserva de todas las modalidades de entradas existentes.

Gestión y oferta de productos culturales:

El adjudicatario deberá gestionar el programa de actividades artísticas, culturales y sociales en el marco de las instrucciones que sean cursadas desde la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha, así como apoyar y respaldar las actividades culturales y científicas que se promuevan en ambos centros, incluyendo los proyectos expositivos.

Desde la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha, en coordinación con el

Responsable de Museos de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, se trasladarán las instrucciones precisas al efecto.

Gestión de actividades didácticas:

El adjudicatario confeccionará, producirá y ejecutará la oferta didáctica para ambos museos que comprenda visitas guiadas, talleres y cualquier otra actividad o recurso que se considere adecuado en su propuesta, con objeto de ofrecerlo a los visitantes, a los centros educativos o a cualquier otro usuario potencial. Además, se encargará de la promoción, difusión y publicidad de las mismas.

Promoción y Difusión:

El adjudicatario se hará cargo de la promoción y difusión de todas las actividades de los museos en el sentido más amplio, es decir, desde la promoción de las exposiciones permanentes y temporales a la promoción de los productos culturales programados, como también la difusión de colecciones, siempre bajo la supervisión de la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha.

Cualquier tipo de obra gráfica, informativa o publicitaria que el adjudicatario desee hacer tanto en su contenido como en su diseño final, deberá contar con la autorización expresa de la Fundación Impulsa-Castilla la mancha. La publicidad en prensa también se atenderá a dichas normas.

El adjudicatario tendrá la posibilidad de vender en ambos museos productos de merchandising y recordatorios. Para ello, deberá previamente enviar una muestra a la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha que incorporará siempre el logo del museo, a fin de que ésta autorice y transmita su conformidad a cada producto en cuestión.

Servicios complementarios

Museo de Paleontología: Cafetería y restaurante.

Museo de las Ciencias: Cafetería.

Queda totalmente prohibida la instalación de máquinas recreativas en las edificaciones objeto de licitación.

Inspección y Seguimiento:

La Fundación Impulsa Castilla-La Mancha, bien directamente o por la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, realizará las tareas de inspección y control sobre los servicios especificados anteriormente, a fin de conocer y comprobar periódicamente el correcto cumplimiento de los mismos.

8.- DOCUMENTACIÓN A APORTAR: PROPUESTA TÉCNICA.

- Proyecto para la gestión y explotación de los servicios turísticos, y explotación del espacio de restauración presentado, atendiendo a las mejores condiciones de desarrollo y viabilidad económica.
- Inversión en Medios Audiovisuales y tecnológicos que mejoren el contenido audiovisual.
- Dotación de Personal.
- Proyecto de gestión de entradas, tanto física, como de venta a través de plataformas electrónicas, on-line, etc. así como la gestión de canales de difusión, etc.

En Toledo, a 11 de enero de 2018

**FUNDACIÓN IMPULSA
CASTILLA - LA MANCHA**

C.I.F.: G-45418985

C/. Río Cabriel, N° 12
45007 TOLEDO

Fdo. Gabriel González Mejías
Director Gerente Fundación Impulsa
Castilla-La Mancha.