

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO DEL MUSEO DE LAS CIENCIAS DE CASTILLA-LA MANCHA**

(EXPTE. Nº12-ICLM-2024)

1.-OBJETO DEL CONTRATO.

Contratación del servicio de atención al público del Museo de las Ciencias de Castilla-La Mancha y demás instalaciones, sitas en la Plaza de la Merced nº 1 de Cuenca.

Se incluyen, como posibilidad de servicio eventual, todas sus instalaciones anexas dentro del término municipal de Cuenca.

2.- DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO.

Con carácter general, el personal de la empresa adjudicataria deberá prestar los servicios de información y atención al visitante del museo, forzándose en realizar entre sus objetivos generales el *“alcanzar el máximo nivel de calidad en la visita y el servicio, ofreciendo al público la mejor experiencia en el museo”*. En el supuesto de que algún miembro del equipo no responda a este objetivo, deberá ser inmediatamente sustituido por otra persona.

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

Trabajos a realizar:

1.- Al iniciarse la jornada: Comprobación del perfecto estado de funcionamiento, conservación y aseo de todos los mecanismos, herramientas e instrumentos enclavados en la zona de trabajo adjudicada, informando al encargado de las incidencias, en su caso, detectadas. Puesta en funcionamiento de los mismos.

2.- Control del material ubicado en la zona de trabajo: Comunicación con el control del Museo.

3.- Información sobre el funcionamiento y contenidos del material expositivo a los visitantes. Animación a la participación y utilización del material disponible en las distintas áreas del Museo. Visitas guiadas.

- 4.- Realización de talleres para grupos, previa formación por el Gabinete Didáctico del Museo.
- 5.- Información al público sobre las distintas dependencias, salas y funcionamientos del Museo. Reparto de folletos. Consigna, etc. Para un mejor servicio, siempre habrá un Monitor con perfecto dominio del idioma inglés.
- 6.- Información al público sobre técnicas de autoprotección y evacuación en caso de siniestro, colaborando en la evacuación del edificio y en la activación de elementos extintores y de alarma.
- 7.- Al finalizar la jornada: Realización de un parte de incidencias correspondiente al funcionamiento y estado de los mecanismos, herramientas e instrumentos de la zona asignada. Parada de los mismos.
- 8.- Tienda: Gestión de ventas y recaudación. Arqueo de caja al inicio y final de cada turno.
- 9.- Tramitación de reservas, ventas, despacho y expedición de entradas e invitaciones. Control de accesos. Datos estadísticos de visita. Información. Labores de información al público in situ, telefónicamente y mediante sistemas telemáticos, en su caso, sobre exposiciones, horarios, reservas, etc.
- 10.- Actividades: Asistencia técnica a todas las actividades programadas en el Museo, como conferencias, mesas redondas, proyecciones, conciertos y actos públicos de cualquier tipo, así como la atención al público asistente y participantes.
- 11.- Colaboración con todo el personal administrativo, técnico y científico, mediante la realización de tareas propias de su puesto.
- 12.- Realización de aquellas labores propias de la categoría profesional del personal, que la Fundación o persona en quien esta delegue encargue al responsable del servicio.

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

La empresa adjudicataria deberá disponer de capacidad operativa para prestar su servicio en el museo, garantizando, en todo momento la disponibilidad del personal perfectamente organizado y formado.

Se deberá tener en cuenta que también podrán cubrir las necesidades de las distintas actividades extraordinarias del Museo como pueden ser inauguraciones

de exposiciones temporales, eventos (conferencias, conciertos, congresos...) en la sede del Museo.

En el desempeño de estos trabajos los auxiliares deberán establecer una relación profesional y una actitud cortés con el visitante. Llamarán la atención al público con amabilidad y firmeza, siempre que sea necesario.

3.- PERFIL DEL EQUIPO DE TRABAJO.

Para el desarrollo del objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento el cumplimiento del servicio requerido en los términos requeridos. El perfil requerido para el personal adscrito al servicio será el siguiente:

- Experiencia y entrenamiento en atención de Museos y exposiciones. Gran capacidad de trato con el público.
- Los/as auxiliares de sala son unas de las personas responsables de la imagen que del conjunto museístico y de la ciudad se da a los visitantes, por lo que deben ser correctas en todo momento.

Formación profesional:

3.1 Equipamiento

Cada uno de los auxiliares deberá ir dotado de transmisores (walkys) dotados de microauriculares para la comunicación entre los auxiliares de sala.

3.2 Uniformidad

Todo el personal contratado para la prestación del servicio, deberá ir uniformado correctamente, durante la prestación del mismo, sin que en ningún caso pueda confundirse su uniformidad con la de los Vigilantes de Seguridad Privada.

3.3 Sustituciones para garantizar la calidad del servicio prestado:

La Fundación Impulsa Castilla-La Mancha, o persona en quien esta delegue, llevará a cabo el seguimiento de la correcta ejecución de los servicios por parte de la empresa adjudicataria, en este sentido, se reserva el derecho de recusar, por escrito, y de forma motivada el personal de la empresa adjudicataria que tuvieran comportamientos incorrectos o se aprecie que no realizan el servicio correctamente. En este caso de sustitución deberá ponerlo en conocimiento previamente a la Dirección, para solicitar a la empresa la sustitución de los trabajadores.

Los servicios contratados estarán siempre cubiertos, procediendo el adjudicatario a la sustitución del personal en caso de imposibilidad de asistencia del trabajador que normalmente realiza el servicio.

4.- NÚMERO DE AUXILIARES Y HORARIO DE LOS SERVICIOS:

1.- Horario, desde el 1 de enero al 31 de diciembre de cada año:

De martes a viernes de 9,45 a 14,15 y de 15,45 a 19,15 horas.

Mañanas: 1 Encargado + 5 monitores
Tardes: 1 Encargado + 3 monitores

Sábados de 9,45 a 14,15 y de 15,45 a 19,15 y los domingos de 9,45 a 14,15 horas.

Mañana y Tarde: 1 Encargado + 3 monitores.

Este horario se aporta a modo indicativo para el cálculo de horas. Será revisado cada trimestre, entre dirección y empresa, de acuerdo a las previsiones de actividad y circunstancias de funcionamiento del Museo, sin que afecten dichos cambios al volumen de horas contratadas. En virtud de las necesidades puntuales que se pudieran producir, se deberá añadir al personal anteriormente indicado los monitores necesarios para cubrir el servicio sin menoscabo de la calidad del mismo siguiendo instrucciones de la dirección del Museo y con cargo a la bolsa de horas.

En caso que los horarios arriba indicados, tanto de entrada como de salida en cualquiera de los turnos establecidos, sufrieran alguna modificación, se comunicaría con suficiente antelación por parte de la dirección del Museo a la empresa contratante, sin que dicha modificación pueda afectar al número total de horas contratadas.

Está previsto que en los turnos en los que el Encargado Titular no se encontrase de servicio, uno de los Monitores asumirá las tareas encomendadas a aquel, siempre con conocimiento del Responsable de Museos.

Este servicio no se realizará los días de cierre del Museo que serán 58 días/año.

Las horas de servicio anuales, según el horario descrito, **serán 12.000 horas**, de acuerdo al siguiente cálculo de horas y monitores en servicio:

De Martes a viernes 164 horas/semana
Sábados 32 horas/semana

Domingos 18 horas/semana	
Total semana.....	214 horas
Total anual x52 semanas.....	11.128 horas/año
Bolsa horas refuerzos.....	872 horas/año
Total horas de servicio anual.....	12.000 horas/año

La jornada laboral de cada trabajador incluirá 12 horas al mes (para jornadas de 100%, en el resto de jornadas en proporción) en concepto de formación para la impartición de talleres, este tiempo no computará como servicio activo en el museo y por tanto, no afectará a las 12.000 horas /año. (La jornada completa será de 150,36 horas de servicio directo en el museo + 12 horas de formación= 162,36 horas) *

*6 de las 12 horas ya venían recogidas en convenio entre trabajadores y la empresa anterior.

5.- DURACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO.

Duración Inicial: 2 AÑOS.

En cumplimiento de lo previsto en el Art. 29.2 segundo párrafo de la LCSP se prevé la posibilidad de dos prórrogas de una anualidad más cada una.

En el precio se incluyen los siguientes conceptos:

- Sueldos y Salarios (establecidos en base al convenio colectivo de aplicación)
- Seguridad Social y Pagas Extras.
- Sustituciones por bajas de enfermedad y accidente.
- Seguro de Responsabilidad Civil.
- Seguro de Responsabilidad Civil y Material que garantice las responsabilidades que se puedan derivar por daños y perjuicios que se causen a terceras personas como consecuencia de la ejecución de los trabajos, incluyendo expresamente:
 - Robo de piezas originales expuestas.
 - Deterioro o rotura de piezas originales expuestas.
 - Accidentes de personas.
 - Ataques o vandalismo.
 - Otros imprevistos de gran alcance.

Deterioros menores en cartelas, mobiliario, etc., como desgastes, rayado, suciedad...

6.- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.

1.- Perfil Profesional del personal:

Los Monitores de Atención al Público tendrán el siguiente perfil profesional:

- Formación y conocimientos profesionales.

*Se requiere nivel de estudios medios.

*Dentro de cada turno de trabajo, al menos un Monitor dominará el idioma inglés (acreditado con al menos un nivel B2).

- Experiencia.

Los trabajadores contarán, preferiblemente, con experiencia en funciones similares.

- Aptitudes.

* Capacidad numérica y de cálculo.

* Uso correcto de la palabra y el lenguaje.

* Resistencia a la monotonía y a la fatiga.

- Actitud laboral.

El puesto requiere un profesional con adecuado trato con el público y con uniforme en buen estado.

- De estos Monitores se contratarán suficientes que dominen el inglés para garantizar que en cada turno de trabajo exista al menos un Monitor con inglés.

El encargado tendrá el siguiente perfil profesional

- Formación y conocimientos profesionales.

*Se requiere nivel de estudios medios o superiores.

- Experiencia.

Los trabajadores contarán, preferiblemente, con experiencia en funciones similares.

- Aptitudes.

* Capacidad numérica y de cálculo.

* Uso correcto de la palabra y el lenguaje.

2.- Perfil por puesto de trabajo.

ENCARGADO

Categoría funcional: Encargado.

- Se encargará de la coordinación y supervisión de todos los servicios objeto de contratación; supervisión y control de los monitores, llevará la interlocución de los servicios con los responsables del Museo.
- Supervisión y organización del trabajo en relación con los servicios solicitados por el museo, vacaciones, permisos y gestión de absentismo, y el correspondiente control de todo ello.
- Vigilancia del cumplimiento de las normas laborales y de prevención que sean de aplicación en relación con la actividad de la empresa en las instalaciones del museo.
- Realización de cuadros de caja de taquilla y tienda con el monitor de puesto de día, con la frecuencia establecida en este pliego.
- Control de material de tienda
- Realizar labores de monitor durante el tiempo de la jornada laboral que no requiera el ejercicio de las funciones asignadas específicamente al puesto de trabajo.
- Asumir la delegación de las funciones operativas y de relación con el Responsable de Museos y el resto de los trabajadores en nombre de la empresa adjudicataria.

TAQUILLA – TIENDA:

Categoría funcional: Monitor.

- Venta de entradas para el Museo y/o Planetario.
- Información sobre las sesiones del planetario y horarios.
- Atención al público en general.
- Distribución de las tarjetas y aforo de la biblioteca.
- Atención de la consigna y ropero.
- Comunicación por megafonía y pantallas de las sesiones, novedades, cambios o cualquier otra circunstancia o información que deba ser conocida por el público.
- Organización y colocación de los folletos en el mostrador y expositores.

- Atención de la centralita del Museo los fines de semana y cuando fuera preciso.
- Es responsable del cuadro de la caja que es puesta a su disposición para el desempeño de sus funciones.
- Atención de las ventas e información sobre los artículos de la tienda.
- Es responsable de la correcta exposición y mantenimiento en número de unidades suficientes, del material expuesto en tienda.
- Mantenimiento del orden y colocación de todo el material existente en taquilla.

PLANETARIO.

Categoría funcional: Monitor.

- Realización de la proyección de los programas del planetario, según el protocolo fijado para su ejecución.
- Responsable del manejo del planetario desde su encendido en las diferentes sesiones. Información general y acomodación del público en el recinto.
- Cuidado de los aparatos, y en general, de la sala.
- Responsable de la sala de astronomía (encendido, apagado y cuidado de la misma y de los enseres que en ella se encuentran).

BIBLIOTECA.

Categoría Funcional: Monitor.

Puesto de trabajo adscrito al Monitor de sala de Historia del Futuro.

- Responsable del encendido y apagado de todos los aparatos, ordenadores, dvd's interactivos dispuestos por todas las salas del Museo.
- Atención de la biblioteca, control del perfecto funcionamiento de las instalaciones y mecanismos y gestión del préstamo de libros y revistas.
- Atención al público y control sobre el correcto uso de las instalaciones, según la normativa definida para dicho espacio.

DISTRIBUIDOR / CRONO-LANZADERA. (MAQUINA DEL TIEMPO)

Categoría funcional: Monitor.

- Acceso y distribución del público en el citado espacio.
- Explicación sobre el material allí existente

- Atención a los visitantes, con explicación de carácter puntual o general de las diferentes salas y exposiciones que van a visitar y actividades que puedan realizarse.
- Ejecución y desarrollo de los pases en la Crono-Lanzadera o Simulador, con explicación sobre el aparato y su contenido. Información sobre medidas de seguridad.
- Control sobre los dispositivos que garantizan la seguridad interior y exterior durante los pases. Activación de los elementos de seguridad existentes en la instalación.

SALAS:

Categoría funcional: Monitor.

- Presencia en las diferentes salas del Museo con actitud activa ofreciendo información de cualquier índole a todos los visitantes.
- Control del orden, en primera instancia, en las salas del Museo,
- Vigilancia constante del correcto funcionamiento de los elementos integrantes del Museo, existentes en los espacios expositivos.
- Realización de visitas guiadas según programa establecido por el Responsable de Museos.

EXPOSICIÓN:

Categoría Funcional: Monitor

- Presencia y control en la sala de exposiciones temporales.
- Información al público sobre cualquier aspecto de los contenidos de la sala, así como del funcionamiento de los elementos interactivos existentes en el montaje.
- Atención e información a grupos por medio de guion de contenidos elaborados por el Museo.

TALLERES:

Categoría funcional: Monitor.

Se trata de una actividad que no precisa de la asignación previa de personal específico y que es desarrollada, según necesidades, por los Monitores de servicio. Previa formación concreta en cada caso de los Monitores, consiste en la preparación y ejecución y desarrollo de talleres y sesiones prácticas con

grupos de visitantes, basadas en guiones y documentación técnica elaborada o proporcionada por el Museo.

DE CARÁCTER GENERAL:

Categoría funcional: Encargado y Monitor.

Se incluyen en este apartado el resto de las funciones relativas a los servicios incluidos en este pliego de prescripciones y cuya asignación será programada y decidida por el Encargado, dependiendo de las necesidades específicas de cada momento.

7.- OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL ADJUDICATARIO.

- Proporcionar al personal adscrito al contrato el uniforme de invierno y verano que se haya aprobado.
- Todo el personal irá uniformado con el uniforme según diseño aprobado por las partes.
- La empresa tendrá que abonar todos los gastos de personal para poder ejecutar el contrato.
- El personal dependerá única y exclusivamente del adjudicatario y en ningún caso existirá ninguna relación laboral con la el Museo ni con la Fundación.
- Realizar los cursos de formación de acuerdo con su oferta.
- Aportar los medios materiales y personales que haya establecido en su oferta.
- Cumplir con las mejoras establecidas en su oferta.

8.- CLÁUSULAS DE CONFIDENCIALIDAD DE DATOS.

La información, datos o especificaciones facilitadas por la Fundación Impulsa Castilla-La Mancha al contratista y al personal a su servicio, así como los que hayan accedido en ejecución del contrato, deberán ser considerados por estos como confidenciales, comprometiéndose a no revelar, difundir, comentar, analizar, evaluar, copiar o realizar un uso distinto del previsto en el contrato, ni utilizar dicha información para el ejercicio de su propia actividad, ni duplicar o compartirla con terceras personas.

El contratista y el personal a su servicio adquiere la obligación de custodiar fiel y cuidadosamente la información, documentación o datos de los que se les haga entrega para la realización de los trabajos objeto del servicio.

La vulneración de esta cláusula supondrá la inmediata resolución del contrato sin derecho alguno de indemnización para el contratista.

El contratista y el personal a su servicio se comprometen a no difundir, bajo ningún aspecto, las informaciones técnicas pertenecientes a la otra parte a las que haya podido tener acceso en el desarrollo del trabajo objeto de este contrato, mientras esas informaciones no sean de dominio público.

9. RELACIÓN LABORAL:

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

La responsabilidad incluye responder de todos los desperfectos y/o pérdidas de objetos que pudiera originarse por su culpa, negligencia o dolo de sus empleados.

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 corresponden al museo. El adjudicatario será el encargado de aportar y coordinar los medios humanos y materiales necesarios para la prestación del servicio.

El adjudicatario señalará la plantilla con la que se obliga a prestar los servicios, con detalle de los respectivos puestos de trabajo. En todo caso respetará los acuerdos establecidos a través de convenio, así como las disposiciones legales vigentes o que se promulguen en esta materia.

El personal mencionado será adscrito al servicio, con independencia de que para determinados trabajos, siempre y cuando estén previstos en este pliego, la empresa pueda o necesite emplear cualesquiera medios personales y técnicos que tenga a su disposición sin coste adicional alguno para la Fundación y con la titulación que para cada caso se requiera.

El personal que aporte o utilice el adjudicatario dependerá única y exclusivamente del contratista, que asumirá la condición de empresario con todos los derechos y deberes respecto a dicho personal de acuerdo con la legislación vigente en cada momento, sin que en ningún caso resulte responsable la Fundación de las obligaciones del contratista con sus

trabajadores, aun cuando se adopten sanciones o despidos como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, rescisión o interpretación del contrato.

El adjudicatario estará obligado a mantener informada, con suficiente antelación, a la Dirección del centro que se trate sobre cualquier incidencia referida a dicho personal (enfermedad, vacaciones, etc.)

Los daños ocasionados por el personal, ya sea por dolo o por negligencia, serán indemnizados por el contratista a la Fundación.

Se consideran obligaciones contractuales esenciales el pago puntual a los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato de los salarios y cantidades adeudadas por la empresa contratista. En consecuencia, se prevé como causa específica de resolución del contrato, el impago íntegro por tiempo igual o superior a dos meses, de los salarios y cantidades adeudadas por la empresa contratista a cualquiera de los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato.

10.- RESPONSABILIDAD SOBRE EL DESARROLLO DE LOS TRABAJOS:

En el desarrollo de los trabajos, es responsabilidad de la empresa adjudicataria que su personal se atenga a toda la normativa de obligado cumplimiento, que, en cada momento, sea aplicable a la actividad que ejecuten, tanto sus aspectos técnicos como de seguridad e higiene.

11.- OBLIGACIONES GENERALES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA:

La empresa adjudicataria asume la responsabilidad de cumplir, desde la formalización del contrato, y hasta su terminación, los siguientes aspectos:

- Suplir de modo inmediato la ausencia del personal que se pueda producir en los puestos de trabajo, ya sea por absentismo, suplencias por enfermedades, accidentes, maternidad, paternidad, vacaciones u otras causas contempladas en la legislación laboral, de manera que se preste el servicio de forma eficaz y continuada durante el horario requerido, contando siempre con personas con conocimientos necesarios para suplir el personal actual.

12.- PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES

Serán obligaciones del adjudicatario en esta materia las siguientes:

1.- El adjudicatario deberá cumplir en todo momento con las obligaciones de formación específica en materia de prevención de riesgos laborales, de manera que se garantice la seguridad y la salud de los trabajadores, de conformidad con lo establecido en la Ley 31/1995 de 8 de noviembre sobre Prevención de Riesgos

Laborales, el Real Decreto 1215/1997 de 18 de julio y modificaciones posteriores y cualquier otra norma aplicable sobre prevención de riesgos laborales.

2.- Asimismo, en aplicación de lo dispuesto en el Real Decreto 171/2004 de 30 de enero, el adjudicatario deberá aportar a la Fundación, antes del comienzo de la actividad, el correspondiente plan de prevención, la acreditación del cumplimiento de las obligaciones empresariales de formación e información a los trabajadores y la acreditación de la realización y aptitud de los reconocimientos médicos preceptivos.

3.- El adjudicatario deberá asegurarse de que los equipos de trabajo sean adecuados para los trabajos que vayan a realizarse.

4.- Asimismo deberá proporcionar en todo momento a cada trabajador los equipos individuales de protección eficaces frente a los riesgos inherentes al trabajo a realizar.

5.- Por último, además de cumplir la normativa vigente en materia de seguridad y salud, colaborará en las medidas de seguridad y en los planes de emergencia de cada centro.

El adjudicatario será el único responsable de los incumplimientos que en materia de prevención se produzcan.

La certificación y control de los términos del contrato será realizado por el responsable de ambos Museos o por persona en quien delegue.

13.- RELACIÓN DE PERSONAL :

SUBROGACIÓN: De conformidad con la normativa aplicable al contrato objeto de la presente licitación, el adjudicatario deberá proceder a la subrogación de los trabajadores que así lo deseen en los términos y condiciones indicadas en el presente Pliego y sus anexos. En aplicación de lo contenido en el artículo 130 LCSP se facilita información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que pudiera afectar la subrogación. Al efecto, y a título informativo, se facilita cuadro detalle de las condiciones laborales de los trabajadores actuales como Anexo III del PCAP.

En Toledo, a fecha de firma

Fdo. Presidente Patronato Fundación Impulsa Castilla-La Mancha