

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE VISITAS GUIADAS Y ACTIVIDADES DIDÁCTICAS Y DE DINAMIZACIÓN DEL MUSEO SAN TELMO, ASÍ COMO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y RESERVA DE LAS MISMAS

1. OBJETO

Constituye el objeto de esta licitación la selección de una empresa para la prestación del servicio de visitas guiadas y actividades didácticas y de dinamización del Museo San Telmo, gestionado por SAN TELMO MUSEOA, S.A. (en adelante, SAN TELMO MUSEOA), así como del servicio de información y reserva de las mismas, de conformidad con lo previsto en el presente Pliego y en el Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas.

El Museo San Telmo es una institución orientada al conocimiento de la sociedad vasca, desde el pasado hasta el presente y a su difusión a través de su exposición permanente, de las exposiciones temporales y de otras actividades paralelas relacionadas con las artes, la historia y la sociedad contemporánea.

El equipo técnico de SAN TELMO MUSEOA procura, a través de diversas iniciativas y de una adecuada metodología, la comprensión y el disfrute de las obras e ideas expuestas en el Museo, proporcionando al visitante una experiencia adaptada a sus intereses y necesidades.

2. OBJETIVOS Y DEFINICIÓN DEL SERVICIO

2.1. Servicio de visitas guiadas y actividades didácticas y de dinamización del Museo San Telmo

La empresa adjudicataria deberá aportar un servicio de calidad, fundamentado en la profesionalidad del personal adscrito al servicio, en el número de idiomas que ofrezcan, su formación en los temas abordados por el Museo, orientación didáctica y su grado de disponibilidad horaria.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la prestación del servicio de visitas guiadas y actividades didácticas y de dinamización que el Museo SAN TELMO MUSEOA determine y que corresponden a las siguientes modalidades:

- Visita guiada al Museo y/o a sus exposiciones
- Visita-taller: en la que se combina visita guiada al Museo o exposición con taller
- Talleres
- Otras actividades de naturaleza análoga, como itinerarios patrimoniales, históricos, artísticos, etc.

Actualmente, SAN TELMO MUSEOA desarrolla una serie de programas dirigidos a diferentes tipos de público. A modo orientativo, los programas y actividades que se desarrollan en la actualidad tienen una duración de 60 minutos y 90 minutos y son los siguientes:

- Visitas autónomas, donde no se necesita guía, pero sí previa petición.
- Visitas guiadas y talleres para colectivos escolares y de educación, previa petición.
- Visitas guiadas para grupos generales, previa petición y en euskera, castellano, francés e inglés.
- Visitas guiadas para colectivos con necesidades especiales.
- Visitas guiadas programadas por el Museo en fines de semana y festivos, previa petición.
- Talleres infantiles y talleres familiares.

La oferta puede consultarse en detalle en la página web de SAN TELMO MUSEOA.

Los programas ofertados por SAN TELMO MUSEOA están sujetos a variación, pudiendo eliminarse, modificarse o añadirse nuevos programas en función de las necesidades de SAN TELMO MUSEOA.

SAN TELMO MUSEOA contará con la empresa adjudicataria para la realización de las actividades generales y habituales del Museo, si bien podrá programar actividades y talleres con otras empresas en exposiciones y programas en las que por temática, especialización o singularidad, lo considere más adecuado. Será SAN TELMO MUSEOA quien definirá estas necesidades especiales debido al tipo de público al que se quiere dirigir la actividad o debido a las características del servicio a ofrecer. En estos casos se requerirán los servicios de otros profesionales especializados, pudiendo afectar únicamente a parte del programa (por ejemplo, el taller).

2.2. Servicio de información y gestión de reservas

En este momento, el servicio de información y gestión de reservas se realiza mediante la página web, vía email y telefónica o presencial de martes a viernes, de 11:00 a 14:00 horas. Además, se pide que las reservas se hagan como mínimo con 48 horas de antelación.

3. DESARROLLO DEL SERVICIO:

El servicio se desarrollará de conformidad con lo dispuesto a continuación:

• Coordinación

SAN TELMO MUSEOA designará a una persona que se encargará de las labores de coordinación con la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria, por su parte, designará a una persona para las labores de coordinación con SAN TELMO MUSEOA. Esas labores de coordinación se traducirán como mínimo en una reunión mensual, además del contacto continuo vía email o telefónica.

• Diseño de las visitas guiadas y actividades didácticas y de dinamización

Los programas de visitas guiadas y actividades didácticas y de dinamización serán diseñados por el personal técnico de SAN TELMO MUSEOA, que mantendrá

reuniones periódicas con quien imparte el taller o el guía de la empresa adjudicataria para informarle de cada nuevo tema y ajustar conjuntamente los guiones base, los recursos didácticos que se utilizarán en su desarrollo y las actividades complementarias.

Los programas estarán diseñados para grupos, como mínimo, de 8 personas y, como máximo, de 25 personas. Si bien, las características de algún programa pueden hacer variar esos mínimos y máximos, lo cual será indicado por el personal técnico de SAN TELMO MUSEOA.

- **Medios puestos a disposición del contratista**

SAN TELMO MUSEOA pondrá en el Museo a disposición de la empresa los medios técnicos necesarios para la realización de las tareas de información y reserva, gestión y realización de las visitas y actividades didácticas, tales como: teléfono, ordenador fijo, información y materiales didácticos. Igualmente SAN TELMO MUSEOA proporcionará el programa informático a utilizar para la gestión de las reservas y la recogida de datos.

- **Información y gestión de reservas**

La gestión de las reservas para visitas, talleres y actividades didácticas (información, tramitación...) será realizada por la empresa adjudicataria, tanto para las visitas con guía, como las autónomas, garantizando en todo momento, la atención e información al público en euskera, castellano, francés e inglés.

La empresa adjudicataria comunicará a SAN TELMO MUSEOA la persona o personas de contacto para la realización de estas tareas. Si bien, desde SAN TELMO MUSEOA, así como por parte de la empresa adjudicataria, se promoverá proceder a la reserva vía web, dándole prioridad.

- **Ejecución de las visitas guiadas y actividades didácticas y de dinamización**

Para la ejecución de las visitas guiadas, talleres y actividades didácticas y de dinamización, la empresa adjudicataria proporcionará los educadores, educadoras y guías adecuados a las necesidades de cada actividad, teniendo en cuenta tipología de público, edades, idioma y cualesquiera otras características o necesidad especial, para el correcto funcionamiento de la actividad.

La formación necesaria para el desempeño del servicio la llevará a cabo el personal técnico de SAN TELMO MUSEOA. Además, cuando SAN TELMO MUSEOA lo estime necesario, se realizarán reuniones informativas y sesiones de formación dirigidas a familiarizar al personal de la empresa adjudicataria con las exposiciones, programas educativos y criterios didácticos.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la posibilidad de realizar un mínimo de cuatro visitas simultáneas en euskera o en castellano. Así mismo, deberá garantizar la posibilidad de realizar dos visitas simultáneas en inglés y/o francés. Precisar que las dos visitas simultáneas en inglés y/o francés no habrán de realizarse simultáneamente a las cuatro visitas simultáneas en euskera y en castellano, salvo que el adjudicatario disponga de medios para ello. Además, se valorará la

posibilidad de realizar las visitas en otros idiomas tales como: alemán, italiano y ruso.

4. TAREAS A REALIZAR

Los trabajos a realizar por la empresa adjudicataria serán, con carácter general, los siguientes:

Información y gestión de reservas

- Responder a las solicitudes de información de visitas, talleres didácticos y actividades del Museo a través, principalmente, de la página web, correo electrónico y mediante atención telefónica. Para ello, cuando la solicitud recibida así lo requiera, contará con la colaboración del personal técnico de SAN TELMO MUSEOA.
- El horario actualmente establecido para esta atención es de martes a viernes de 11:00 a 14:00 horas, si bien podrá ser modificado por SAN TELMO MUSEOA según necesidades. Concertar citas y tramitar las reservas de las visitas, talleres y actividades didácticas.
- Controlar y coordinar el calendario de visitas, talleres y actividades didácticas.
- Informar a SAN TELMO MUSEOA semanalmente de las actividades concertadas siguiendo los medios y el modelo indicado por SAN TELMO MUSEOA.
- Recepción/tramitación de transferencias y envío de informe a contabilidad.

Visitas guiadas y actividades didácticas y de dinamización

- Apoyar al personal técnico de SAN TELMO MUSEOA en el desarrollo de la oferta didáctica.
- Preparar con antelación el material necesario para llevar a cabo la actividad, siendo responsable de su control.
- Recibir al grupo en la entrada del Museo y presentarles la actividad, controlando a su vez, su comportamiento.
- Vigilar, junto con las personas encargadas de la seguridad del Museo, las obras de la exposición mientras se realiza la actividad.
- Acompañar al grupo a la salida y en el caso de actividades infantiles, asegurarse de que todos los niños y todas las niñas son recogidas por un acompañante adulto.
- Recoger y gestionar la valoración de las visitas y talleres.
- Realizar las memorias de las actividades realizadas.

El calendario y el horario de las visitas, talleres y actividades didácticas se corresponderá habitualmente con el horario de apertura del Museo, es decir, de 10:00 eta 20:00.

En ocasiones, tanto durante el horario ordinario de apertura al público del Museo San Telmo, como fuera de este, SAN TELMO MUSEOA podrá solicitar a la empresa adjudicataria la presencia de un mayor número de guías, caso de precisarse, y durante las horas que resulten en función de las necesidades. El precio por dichos

servicios se fijará, asimismo, conforme a la Cláusula 7 del Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas.

• Control

La empresa adjudicataria deberá presentar a SAN TELMO MUSEOA una memoria final anual y una memoria trimestral que recoja como mínimo los siguientes datos:

- Número de visitantes y características de los mismos: su distribución por procedencia/ perfil/ grupos de edad/ curso escolar/ tipo de programa o actividad realizada/ sexo/ características especiales.
- Número de visitas guiadas y talleres.
- Valoraciones realizadas por las personas que han participado en las actividades.
- Propuestas de captación de nuevos grupos de visitantes.
- Posibles modificaciones en el servicio prestado.

Además, la empresa adjudicataria entregará a SAN TELMO MUSEOA un parte mensual en el que constará el número de los días y número de horas de los servicios realizados, el nombre y apellidos de las personas que han realizado la actividad y las incidencias producidas u observaciones que estimen oportunas para mejorar la calidad del servicio.

5. EQUIPO DE TRABAJO

De conformidad con lo previsto en la **Cláusula 12** del Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas, los licitadores se comprometerán a adscribir a la ejecución del contrato un mínimo de 4 personas (entre las cuales una desempeñará el papel de interlocutor o coordinador del equipo), con identificación del nombre, apellidos y DNI, acompañado de sus currículos, en los que se haga mención expresa de la posesión de los requisitos mínimos exigidos.

El perfil profesional del personal adscrito a este servicio cubrirá los ámbitos de Artes, Humanidades, Turismo y/o Animación Sociocultural. La formación académica de, por lo menos, dos personas del grupo será de Grado o Licenciatura.

Todas las personas del grupo presentado tendrán que ser capaces de trabajar en euskera y en castellano. La empresa adjudicataria deberá garantizar la posibilidad de realizar un mínimo de cuatro visitas simultáneas en euskera o en castellano. Así mismo, deberá garantizar la posibilidad de realizar dos visitas simultáneas en inglés y/o francés. Precisar que las dos visitas simultáneas en inglés y/o francés no habrán de realizarse simultáneamente a las cuatro visitas simultáneas en euskera y en castellano, salvo que el adjudicatario disponga de medios para ello. Además, se valorará la posibilidad de realizar las visitas en otros idiomas tales como: alemán, italiano y ruso.

A fin de asegurar el conocimiento necesario de cualquiera de los idiomas, cada uno de los miembros del equipo deberá estar en posesión del certificado de nivel C-1 en el marco de referencia europeo, o equivalentes, tales como:

- 5º curso de la Escuela Oficial de Idiomas o Licenciatura (título universitario de grado superior) en Filología de cualquier idioma de la UE.
- Euskera:
PL3 de la Administración, HABE3, EGA
- Inglés:
Certificate in Advanced English-Cambridge o Certificate of Proficiency in English-University of Cambridge
- Francés:
DALF
DSLCF: Diplôme Supérieur Lange et Culture Française Alliance Française
- Alemán:
ZOP-Zentrale Oberstufenprüfung
KDS-Kleines Deutsches Sprachdiplom
GDS-Grosses Deutsches Sprachdiplom

El interlocutor deberá tener una experiencia mínima de, al menos, 30 sesiones en las actividades objeto del contrato (visitas guiadas y actividades didácticas y de dinamización en museos y centros culturales), en los últimos 3 años (2009, 2010, 2011).

Además del interlocutor el equipo mínimo estará formado por otras tres personas con una experiencia mínima de, al menos, 15 sesiones en las actividades objeto del contrato (visitas guiadas y actividades didácticas y de dinamización en museos y centros culturales), en los últimos tres años (2009, 2010, 2011).

Dicha experiencia deberá ser acreditada mediante certificación/es expedida/s por el/los clientes a quienes haya prestado los servicios.

Serán funciones del interlocutor:

- Responsabilizarse, en última instancia, de la ejecución de los servicios requeridos por SAN TELMO MUSEOA.
- Ostentar la representación de la empresa ante SAN TELMO MUSEOA.
- Coordinar la ejecución de los servicios contratados y poner en práctica las órdenes recibidas de SAN TELMO MUSEOA.
- Colaborar con SAN TELMO MUSEOA para la resolución de los problemas que se pudieren presentar durante la vigencia del contrato.
- Asistir a las reuniones convocadas por SAN TELMO MUSEOA.
- Realizar cualquier otra labor similar que le sea requerida por SAN TELMO MUSEOA.

La empresa adjudicataria quedará obligada a retirar a aquel personal de su empresa que no procediera con la debida corrección o que fuera poco cuidadoso

con el desempeño de sus funciones, o falta de la necesaria discreción, debiendo hacerse efectiva la misma en el plazo de dos días a partir del requerimiento por parte de SAN TELMO MUSEOA.

Donostia, a 4 de marzo de 2013.
donostiakultura.com
San Sebastián, ciudad de la cultura
San Telmo Museoa, S.A.
Amara Almirall López de Luzuriaga
Gerente

