

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PERSONAL AUXILIAR DE LA ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA, VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, S.A. Y SAN TELMO MUSEOA, S.A.

- 1. OBJETO DEL CONTRATO**
- 2. SISTEMA DE REQUERIMIENTOS**
- 3. PERSONAL**
- 4. FUNCIONES Y PERFILES DEL PERSONAL**
- 5. UNIFORMES Y OTROS MEDIOS MATERIALES**
- 6. PLAN DE TRABAJO Y METODOLOGÍA**
- 7. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PERSONAL AUXILIAR DE LA ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA, VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, S.A. Y SAN TELMO MUSEOA, S.A.

1. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto de la presente licitación la selección de una o varias empresas para la prestación de los servicios de personal auxiliar necesarios para la organización, gestión y explotación de todas las actividades culturales (eventos, jornadas, conciertos, espectáculos, festivales etc.) que se desarrollan en los centros adscritos en la actualidad y que en el futuro se adscriban a la ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA, VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, S.A. y SAN TELMO MUSEOA, S.A., así como aquéllas que se llevan a cabo en otros centros y en el exterior y que estén organizados por las entidades mencionadas. Se desglosan en los lotes que se indican a continuación:

LOTE 1.- Servicios de control de acceso y atención a personas en recintos (teatros, centros culturales, museos, etc.)

Estos servicios se concretan en las siguientes categorías:

- a) Auxiliar de sala (acomodación, azafatos/as, portería, etc.)
- b) Responsable de sala

LOTE 2.- Servicios de atención a personas y movimiento de materiales con / sin vehículo (vehículo aportado por la organización):

Estos servicios se concretan en la siguiente categoría:

- Acompañantes de artistas e invitados y conductores/as para transporte de equipos y otros enseres.

LOTE 3.- Servicios de ventas y atención a taquillas

Estos servicios se concretan en las siguientes categorías:

- a) Auxiliar de venta de tickets (taquilla), merchandising, matriculaciones, etc.
- b) Responsable de ventas/ Taquillero/a

LOTE 4.- Servicios de control de accesos y movimiento de materiales para actividades en la calle

Control de acceso y movimiento de materiales en actividades que se realizan en la calle.

LOTE 5.- Servicios de recepción e información

Recepción e información en centros de DONOSTIA KULTURA o en actividades que ésta organice.

Los licitadores podrán presentar ofertas a uno, varios o incluso a todos los lotes.

Las empresas y entidades que organicen actividades propias en las instalaciones gestionadas por Donostia Kultura (teatros, centros culturales, bibliotecas, museo,...) podrán, previa autorización de la misma, aportar sus equipos de azafatas/os y restante personal auxiliar. Donostia Kultura contratará, con cargo a las citadas empresas y entidades, los equipos mínimos necesarios para la seguridad del recinto y de sus usuarios.

En cumplimiento del artículo 120 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (en lo sucesivo, TRLCSP), se facilitará, en las oficinas sitas en Donostia/San Sebastián (Plaza de la Constitución, 1), información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que, según las empresas contratistas que actualmente prestan los servicios objeto de cada lote, afectaría la obligación de subrogación conforme al convenio de aplicación.

Dicha información, que ha sido suministrada por las empresas que actualmente prestan los servicios objeto de cada lote, se facilita en cumplimiento de lo previsto en el precitado artículo 120 del TRLCSP y sin que suponga prejuzgar la existencia y el alcance de la obligación de subrogación.

El objeto del contrato está incluido entre los servicios a que se refiere la categoría 26 del Anexo II del TRLCSP, no estando por ello, a pesar de su valor estimado, sujeto a regulación armonizada.

Toda referencia genérica que se haga en estos Pliegos a DONOSTIA KULTURA, deberá entenderse hecha, indistintamente, a cualquiera de las tres entidades, ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA y las sociedades VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, S.A. y SAN TELMO MUSEOA, S.A.

2. SISTEMA DE REQUERIMIENTOS

Los servicios de "personal auxiliar" se prestarán en las fechas, lugares y horarios que DONOSTIA KULTURA indique a la adjudicataria del lote correspondiente en el requerimiento o ficha de operaciones remitido al mismo vía correo electrónico con una antelación mínima de 48 horas al inicio de la actividad o evento de que se trate. DONOSTIA KULTURA comunicará asimismo a la adjudicataria en dicho requerimiento o ficha de operaciones las necesidades de personal que requiere el servicio. A tal efecto, la empresa adjudicataria deberá indicar una dirección de correo electrónico, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

En dicho requerimiento se detallarán las necesidades concretas, el evento a cubrir, espacio a atender, el personal requerido, etc. y los requisitos específicos (conocimiento de idiomas, vestuario, elementos auxiliares...).

Efectuado el requerimiento, la adjudicataria del lote responderá mediante el mismo medio a través del cual haya recibido el requerimiento confirmando la realización del servicio e indicando nombre, dos apellidos y DNI de las personas que lo realizarán. Esta comunicación deberá ser enviada con una antelación mínima de 24 horas a la de comienzo de realización del servicio.

Cuando por razones de urgencia DONOSTIA KULTURA efectúe el requerimiento con antelación inferior a 48 horas, el mismo se realizará telefónicamente, debiendo la adjudicataria poner a disposición de la misma los medios humanos requeridos a la mayor brevedad posible.

3. PERSONAL

Los servicios deberán ser prestados por personal con la debida capacitación, en los términos que se indican en el presente Pliego.

Independientemente de los requisitos del equipo de trabajo establecidos en cada lote, que se detallan en la Cláusula 4 siguiente, la empresa adjudicataria se responsabilizará de que los trabajadores adscritos a la prestación del servicio correspondiente reciban la formación adecuada para la prestación del mismo con diligencia y eficacia (e.g.: conocimiento de la ciudad y alrededores -aeropuertos, localización establecimientos hoteleros, etc.- para la prestación del servicio del **Lote 2**).

4. FUNCIONES Y PERFILES DEL PERSONAL

Las funciones y perfiles del personal auxiliar serán las que a continuación se indican:

Responsable de contrato (para cada lote).

La empresa adjudicataria adscribirá a la ejecución del contrato un Responsable de contrato, que deberá ser aceptado por DONOSTIA KULTURA.

En el caso de que una empresa resulte adjudicataria de varios lotes, podrá adscribir a la misma persona como Responsable de uno, varios o todos los lotes.

1.- Funciones y obligaciones:

Ostentará la representación de la empresa adjudicataria ante DONOSTIA KULTURA y será el Responsable en última instancia de la ejecución de los servicios requeridos y de poner en práctica las órdenes recibidas de DONOSTIA KULTURA, es decir, se responsabilizará de organizar la ejecución de los servicios contratados.

Para ello, entablará contacto diario con DONOSTIA KULTURA y asistirá a las reuniones convocadas por la entidad con independencia de su periodicidad y se encargará de informar al personal auxiliar de sala y a el/la jefe/a de sala de las características de cada evento, contenido de exposiciones, etc., según las indicaciones del requerimiento o ficha de operaciones.

Además, realizará cualquier otra labor similar que le sea requerida por DONOSTIA KULTURA.

2.- Requisitos:

- Título de Bachiller o equivalente.
- Experiencia de, al menos, cinco años en puestos de similares características.
- Conocimiento equivalente a nivel B2 (Marco común europeo) de euskara y castellano.

LOTE 1.- Servicios de control de acceso y atención a personas en recintos (teatros, centros culturales, museos, etc.)

a) Personal auxiliar de sala (acomodación, azafatos/as, portería, conserjería, etc.)

1.- Funciones y obligaciones

• Funciones comunes:

Se encargará de atender las necesidades que se adviertan en la sala y de los clientes y asistentes, ejerciendo, en este sentido, la interlocución directa entre los mismos y DONOSTIA KULTURA, debiendo canalizar adecuadamente sus peticiones.

Deberá atender sugerencias y registrar reclamaciones, de acuerdo con el procedimiento que se le indique por parte de DONOSTIA KULTURA.

Además, realizará cualquier otra labor acorde con el perfil descrito que le sea requerida por DONOSTIA KULTURA.

• Acomodadores/as:

Tendrán a su cargo la vigilancia de la sala, siendo responsables de la distribución del servicio en las puertas que les hayan correspondido. Permanecerán en sus puestos debidamente uniformados hasta el momento de la salida del público, procediendo enseguida a levantar las butacas y revisar los palcos en cada sección, dando parte al responsable de las novedades que hubiera, haciendo entrega al mismo de cualquier objeto o valores que encontraren.

Dependerán orgánicamente del/la Jefe/a de Sala.

Sus labores serán las inherentes a la distribución de la sala y la asistencia al público así como todas aquellas acordes con el perfil del puesto que le sean requeridas por Donostia Kultura.

• **Azafatos/as:**

Estarán disponibles y en el lugar que se les indique para mover instrumentos en el escenario de manera puntual, sacar butacas y/o entregar flores a los artistas en escena, o elementos de ayuda al acceso al recinto (catenarias, papeleras, ceniceros).

Así mismo, ayudarán a realizar aquellas funciones relacionadas con el correcto desarrollo del evento: reponer botellas de agua, suministrar receptores de traducción simultánea...

En definitiva, realizarán cualquier labor, acorde con el perfil descrito, que les sea requerida por DONOSTIA KULTURA.

Dependerán orgánicamente del/la Jefe/a de Sala.

• **Porteros/as:**

Atenderán la correcta recepción y acceso del público, cuidando de la vigilancia de las respectivas puertas, que no podrán abandonar sin permiso del Responsable, no permitiendo la entrada a persona alguna que no haya sido debidamente autorizada por DONOSTIA KULTURA.

Dependerán orgánicamente del/la Jefe/a de Sala.

Sus labores serán las inherentes al acceso/desalojo del público, así como todas aquellas acordes con el perfil del puesto que le sean requeridas por Donostia Kultura.

2.- Requisitos comunes:

- Título de Educación Secundaria Obligatoria o equivalente.
- Conocimiento equivalente a nivel B2 (Marco común europeo) de euskara y castellano
- Conocimiento de informática a nivel usuario.
- En los casos requeridos, Conocimiento equivalente a nivel B2 (Marco común europeo) de inglés hablado y escrito.
- Deberán contar con habilidades comunicativas (oral y escrita), capacidad de resolución de conflictos y diplomacia.

3.- Personal a adscribir a la ejecución del contrato:

La empresa adjudicataria deberá adscribir a la ejecución del contrato un mínimo de 15 y un máximo de 25 personas.

De estas personas, al menos 3 deberán tener conocimiento de inglés a nivel hablado y escrito.

DONOSTIA KULTURA podrá comprobar los niveles de conocimiento de idiomas a través de una entrevista.

b) Responsables de sala

1.- Funciones y obligaciones:

Se encargarán de velar por el correcto desarrollo de la actividad en lo concerniente a las áreas de público. Tendrán a su cargo la organización de todos los servicios auxiliares durante el espectáculo y cuidarán del perfecto orden de los mismos, siendo responsables de las deficiencias que se observen y de su comunicación a DONOSTIA KULTURA por los cauces que se establezcan. La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de Donostia Kultura a las personas con la correcta formación para cubrir el puesto.

Las áreas propias de trabajo serán las zonas con presencia de público, vestíbulo, sala de representación y cualquier otro espacio habilitado a tal efecto y que debidamente se comunicará.

Asistirán a las reuniones convocadas por la entidad con independencia de su periodicidad

Su labor consistirá en realizar las labores inherentes al control de la actividad en lo concerniente a las áreas de público y cualquier otra labor acorde con el perfil descrito que le sea requerida por DONOSTIA KULTURA.

2.- Requisitos:

- Título de Educación Secundaria Obligatoria o equivalente.
- Conocimiento equivalente a nivel B2 (Marco común europeo) de euskara y castellano
- Conocimiento de informática a nivel usuario.
- En los casos requeridos, conocimiento equivalente a nivel B2 (Marco común europeo) de inglés hablado y escrito.

3.- Personal a adscribir a la ejecución del contrato:

La empresa contratista deberá adscribir a la ejecución del contrato un mínimo de 3 personas.

DONOSTIA KULTURA podrá comprobar los niveles de conocimiento de idiomas a través de una entrevista.

LOTE 2.- Servicios de atención a personas y movimiento de materiales con / sin vehículo (acompañantes, conductores/as)

1.- Funciones y obligaciones:

Se responsabilizarán del trato a los artistas e invitados, según las instrucciones recibidas por DONOSTIA KULTURA.

Acompañar a los artistas e invitados en el vehículo que se determine por DONOSTIA KULTURA, conduciéndolo si fuera necesario (coche o furgoneta exclusivamente).

Se encargarán del transporte de los enseres de los artistas e invitados y de los de DONOSTIA KULTURA según las instrucciones recibidas. A tal fin, deberán conducir el vehículo a motor que la organización disponga. Realizarán movimientos de materiales en espacios escénicos y ayuda a compañías invitadas.

Además, realizarán asimismo labores de apoyo a los servicios de catering que sean establecidos por DONOSTIA KULTURA o que sean contractualmente exigidos por los artistas que actúen en cualquiera de los espacios a los que se hace referencia en este pliego. Entre otras podrán ser requeridas para realizar labores de limpieza de vajilla, lavado de toallas en las instalaciones de Donostia Kultura o lavandería externa, compra de alimentos y bebidas, preparación de alimentos, acompañamiento de los artistas a restaurantes y otros, organización de camerinos, colocación de sillas y mesas, etc.

Así mismo, realizarán cualquier otra labor acorde con el perfil descrito que le sea requerida por DONOSTIA KULTURA.

2.- Requisitos:

- Título de Educación Secundaria Obligatoria o equivalente
- Conocimiento equivalente a nivel B2 (Marco común europeo) de euskara y castellano
- En los casos requeridos, conocimiento equivalente a nivel B2 (Marco común europeo) de inglés hablado y escrito
- Permiso de conducir tipo B

3.- Personal a adscribir a la ejecución del contrato:

La empresa contratista deberá adscribir a la ejecución del contrato un mínimo de 20 y un máximo de 30 personas.

DONOSTIA KULTURA podrá comprobar los niveles de conocimiento de idiomas a través de una entrevista.

LOTE 3.- Servicios de ventas y atención a taquilla

a) Personal auxiliar para venta de tickets (taquilla) y merchandising, formalización de matriculaciones, etc.

1.- Funciones y obligaciones:

Desarrollarán la función correspondiente de la venta al público del billeteaje, productos de hostelería y/o merchandising. Además de formalizar las matriculaciones en cursos, tarjetas de socio de DONOSTIA KULTURA o solicitudes similares.

Así como aquellas funciones complementarias de la taquilla: atender quejas, incidencias/sugerencias o reclamaciones y canalizarlas al/la responsable correspondiente, realizando el arqueo de caja y cierre la taquilla según las instrucciones recibidas de los/las responsables de contrato servicio,...

2.- Requisitos:

- Título de Educación Secundaria Obligatoria o equivalente
- Conocimiento equivalente a nivel B2 (Marco común europeo) de euskara y castellano
- En los casos requeridos, conocimiento equivalente a nivel B2 (Marco común europeo) de inglés y/o francés

3.- Personal a adscribir a la ejecución del contrato:

La empresa contratista deberá adscribir a la ejecución del contrato un mínimo de 6 personas.

DONOSTIA KULTURA podrá comprobar los niveles de conocimiento de idiomas a través de una entrevista.

b) Responsables de ventas/Taquilleros/as

1.- Funciones y obligaciones:

Se encargarán de la gestión de entradas, arqueo de caja e información y atención al público, debiendo comunicar/canalizar al responsable correspondiente las incidencias.

Serán los responsables del correcto funcionamiento y estado de la taquilla, es decir: atender quejas, incidencias/sugerencias o reclamaciones y canalizarlas al/la responsable correspondiente, de reponer el material necesario en taquilla (monedas, material de oficina, folletos...), gestionar averías a través del servicio técnico y comunicárselas al responsable, el arqueo de caja y cierre de taquilla, etc.

Así mismo, coordinarán al equipo de auxiliares para la venta de tickets y/o de venta de merchandising, se encargarán de la atención a los consumibles y disposición de cambios de los equipos que coordinan y a la posterior contabilidad de ingresos de cada jornada.

También, desarrollarán la función correspondiente de la venta al público del billeteaje, productos de hostelería y/o merchandising; además de formalizar las matriculaciones en cursos, tarjetas de socio de DONOSTIA KULTURA o solicitudes similares.

Realizarán aquellas labores acordes con el perfil del puesto que les sean requeridas por DONOSTIA KULTURA

2.- Requisitos:

- Título de Educación Secundaria Obligatoria o equivalente.
- Conocimiento equivalente a nivel B2 (Marco común europeo) de euskara y castellano
- En los casos requeridos, conocimiento equivalente a nivel B2 (Marco común europeo) de inglés y/o francés
- Conocimiento de informática a nivel usuario y de soportes informáticos de venta de entradas.

3.- Personal a adscribir a la ejecución del contrato:

La empresa contratista deberá adscribir a la ejecución del contrato un mínimo de 6 personas.

DONOSTIA KULTURA podrá comprobar los niveles de conocimiento de idiomas a través de una entrevista.

LOTE 4.- Servicios de control de accesos y movimiento de materiales para actividades en la calle

1.- Funciones y obligaciones:

Controlarán el acceso a las instalaciones y zonas restringidas encomendadas y manipularán y modificarán si es necesario elementos ya instalados (colocación y recogida de sillas, percheros y separadores, adecuación de vallados, delimitación de espacios, etc.)

Así mismo realizarán cualquier otra labor acorde con el perfil descrito, que les sea requerida por DONOSTIA KULTURA.

2.- Requisitos:

- Título de Educación Secundaria Obligatoria o equivalente.
- Conocimiento equivalente a nivel B2 (Marco común europeo) de euskara y castellano
- En los casos requeridos, conocimiento equivalente a nivel B2 (Marco común europeo) de inglés y/o francés.

3.- Personal a adscribir a la ejecución del contrato:

La empresa contratista deberá adscribir a la ejecución del contrato un mínimo de 20 personas. De estas 20 personas, al menos 3 deberán tener conocimiento de inglés y 3 de francés.

DONOSTIA KULTURA podrá comprobar los niveles de conocimiento de idiomas a través de una entrevista.

LOTE 5.- Servicios de recepción e información.

1.- Funciones y obligaciones:

Control de los accesos de los centros, además de apertura y cierre. Atención al público. Matriculaciones y venta de entradas. Preparación y adecuación de las salas para las actividades. Manejo de equipos audiovisuales pequeños (pequeña megafonía, DVD, Video proyector...). Pequeñas tareas administrativas y colaboración en la puesta en marcha de actividades (traslado de materiales, colocación de exposiciones...)

Así mismo realizarán cualquier otra labor que le sea requerida por DONOSTIA KULTURA y siempre que sea acorde con el perfil descrito.

2.- Requisitos:

- Título de Bachiller o equivalente
- Conocimiento equivalente a nivel B2 (Marco común europeo) de euskara y castellano
- En los casos requeridos, conocimiento equivalente a nivel B2 (Marco común europeo) de inglés y/o francés
- Conocimiento de informática a nivel usuario
- Deberá contar con habilidades comunicativas (oral y escrita), capacidad de resolución de conflictos y diplomacia

3.- Personal a adscribir a la ejecución del contrato:

La empresa contratista deberá adscribir a la ejecución del contrato un mínimo de 6 personas. De estas 6 personas, al menos 2 deberán tener conocimiento de inglés a nivel hablado y escrito.

DONOSTIA KULTURA podrá comprobar los niveles de conocimiento de idiomas a través de una entrevista.

5. UNIFORMES Y OTROS MEDIOS MATERIALES

Será por cuenta de la empresa adjudicataria proporcionar al personal la ropa de trabajo, uniformes (cuando sean requeridos), EPIs y medios materiales necesarios en función del servicio contratado.

El adjudicatario será responsable de la falta de aseo, decoro y uniformidad en el vestir.

DONOSTIA KULTURA, en función del servicio contratado, podrá solicitar que el personal lleve tarjetas de identificación, con el diseño que se requiera, a cargo de la empresa adjudicataria.

Los licitadores que presenten proposición al lote 1 ("Servicios de control de acceso y atención a personas en recintos (teatros, centros culturales, museos, etc.)") deberán incluir en su propuesta técnica – **Cláusula 13**, sobre B, del Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas – propuesta de uniformes. Dicha propuesta de uniformes deberá transmitir imagen de profesionalidad, seriedad, formalidad y elegancia. La empresa contratista vendrá obligada a modificar las características y diseño de los mismos, si así lo requiriese DONOSTIA KULTURA.

La empresa adjudicataria de los lote 1 y 4 deberá proporcionar al personal de sala las linternas precisas para el desarrollo de su labor y walkies o sistema de comunicación similar para la comunicación entre el personal sin coste adicional alguno para DONOSTIA KULTURA. Asimismo, deberá proporcionar al personal de puerta contadores para el cómputo de las personas que acceden al recinto del espectáculo, sin coste adicional alguno para DONOSTIA KULTURA.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar los teléfonos móviles necesarios para el correcto funcionamiento del equipo. Los costes originados por el uso de los teléfonos móviles correrá a cargo de la empresa contratista.

6. PLAN DE TRABAJO Y METODOLOGÍA

El plan de trabajo será el que fije DONOSTIA KULTURA, a través del responsable del contrato o personal técnico en quien delegue, con arreglo a la metodología que DONOSTIA KULTURA estime oportuna, incluyendo en la misma el plan de formación de las personas que hayan de prestar los servicios.

7. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

- a) La/s empresa/s contratista/s y el personal deberán aceptar y cumplir las normas de comportamiento que, en su caso, indique DONOSTIA KULTURA, sobre todo con relación a la atención al público.
- b) La/s empresa/s contratista/s y el personal deberán colaborar con los restantes equipos que trabajen en el lugar de prestación de los servicios (por ejemplo, vigilantes de seguridad, personal de limpieza, etc.).
- c) Todo el personal deberá conocer el plan de evacuación del recinto en el que, en cada caso, se presten los servicios, y colaborar en situaciones de siniestro y/o emergencia, canalizando la evacuación del público.
- d) Todo el personal demostrará un trato agradable, educado, respetuoso e informativo hacia el público y los trabajadores de DONOSTIA KULTURA, así como hacia el restante personal que trabaje en el lugar en que tenga lugar la prestación de los servicios.
- e) Una vez al año se podrá convocar a las personas que realizan el servicio para la realización de un simulacro de evacuación del espacio pertinente,

sin que pueda facturarse a DONOSTIA KULTURA el tiempo empleado por dicho personal en el simulacro.

En Donostia / San Sebastián, a 1 de julio de 2015



Miren Azkarate Villar

Concejala delegada de Capitalidad 2016, Cultura, Euskera y Educacion

IFK-CIF
Q20005
411
6634n
VI
2009-
11

