



FUNDACIÓN CANAL
Canal de Isabel II



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS SERVICIO DE RECEPCIÓN,
AUXILIARES DE SALA Y CONTROL DE ACCESO DE LA FUNDACIÓN
CANAL DE ISABEL II

PROCEDIMIENTO ABIERTO NO ARMONIZADO CON PLURALIDAD DE
CRITERIOS

CONTRATO Nº 09/2018



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN	3
2. OBJETO.....	3
3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	4
3.1. SERVICIO DE RECEPCIÓN	4
3.2. SERVICIO DE AUXILIARES DE SALA	5
3.3. SERVICIO DE CONTROL DE ACCESO	8
4. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	8
4.1. SERVICIO DE RECEPCIÓN	8
4.2. SERVICIO DE AUXILIARES DE SALA	9
4.3. SERVICIO DE CONTROL DE ACCESO	9
5. PERFILES PROFESIONALES	10
5.1. COORDINADOR	10
6. ESPECIFICACIONES GENERALES	11



1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

La Fundación Canal de Isabel II (en adelante, LA FUNDACIÓN) es una fundación privada de iniciativa pública que se rige por el derecho privado y que, dotada de personalidad jurídica propia, tiene plena autonomía funcional y material.

La Fundación, ostenta la condición de poder adjudicador de acuerdo con la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la Ley de Contratos del Sector Público (en adelante, LCSP).

Las actividades divulgativas son el vehículo de reconocimiento de LA FUNDACIÓN. Su oferta de actividades se caracteriza por ofrecer contenidos, online y presenciales, de calidad, que se presentan de forma cuidada, atractiva y accesible. Pero para LA FUNDACIÓN, no son solo importantes los contenidos que ofrece, sino más aún si cabe, su relación con el público que participa en los mismos, motivo por el cual, la imagen que de la institución transmita el personal, tanto propio como de alguna de las contratas que presta su servicio en las instalaciones es primordial. Partiendo de estas premisas, cabe incidir en el hecho de la importancia que para LA FUNDACIÓN tiene tanto la imagen, como el trato que el personal de Recepción, Auxiliar de sala y Control de acceso ofrezca al público, ya que es el primer contacto que tiene bien al cruzar la puerta de LA FUNDACIÓN, bien al contactar telefónicamente con ella. Es por esta razón que con esta licitación LA FUNDACIÓN no busca contratar un simple servicio de Recepción, Auxiliares de sala y Control de acceso, sino un servicio que vaya más allá en cuanto a las cualidades personales (empatía con el público, actitud positiva, imagen personal, etc.) del equipo de trabajo que preste el servicio, cualidades que deben ser correspondidas con el trato que el equipo de trabajo reciba de la empresa adjudicataria, dado que un equipo de trabajo que desarrolle su actividad en unas condiciones laborales óptimas, prestará un servicio de mayor calidad.

LA FUNDACIÓN, al carecer de personal propio que pueda acometer este tipo de servicios acude a licitar el servicio mediante procedimiento abierto, no armonizado, con pluralidad de criterios, para dar cobertura a esta necesidad.

2. OBJETO

El objeto del presente pliego es el desarrollo de un servicio cualificado de atención al público en las tareas de recepción, auxiliar de sala y control de acceso. Estos servicios se desarrollarán en los espacios abiertos al público, como zonas de acceso y sala de exposiciones, y comprende la información y atención al visitante o colaborador respecto a la actividad de LA FUNDACIÓN, con el objetivo de facilitar y mejorar la experiencia de estos en LA FUNDACIÓN.

El presente pliego tiene por objeto concretar las actuaciones del adjudicatario que resulte seleccionado, el cual deberá ejecutar los trabajos de conformidad con este Pliego Técnico, que en unión con el Pliego de Condiciones Regulatorias y el Cuadro de Características del contrato componen la documentación del presente proceso de licitación.



3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

3.1. SERVICIO DE RECEPCIÓN

1. Acogida, recepción y atención al visitante:
 - a. Saludo y bienvenida al visitante en el vestíbulo de la Fundación.
 - b. Recepción personalizada a:
 - i. Personas con discapacidad o con movilidad reducida:
 - Facilitar su acceso a la actividad a la que asista.
 - Otras necesidades.
 - ii. Grupos:
 - Indicaciones sobre el funcionamiento de la Fundación y entrega de normas para este tipo de visitas, en su caso.
 - Entrega al responsable del grupo de pegatinas o cualquier otro sistema de identificación que la Fundación prevea para la organización del grupo en el interior del mismo y observancia de su cumplimiento.
 - iii. Atención a visitantes a las oficinas y proveedores.
 - c. Atender las consultas de los visitantes con actitud proactiva y máxima amabilidad.
 - d. Entrega y recogida de los formularios de quejas, sugerencias y felicitaciones, y su posterior traslado a secretaría.
 - e. Atención al visitante para solucionar posibles incidencias.
 - f. Exigencia del cumplimiento de las normas propias de la Fundación (prohibición de fumar, conducta correcta de los visitantes, acceso a zonas restringidas, etc.)
2. Señalización extraordinaria para las actividades:
 - a. Detección de necesidades.
 - b. Colocación y retirada de la señalización provisional (avisos, cierres temporales, itinerarios, etc.).
 - c. Revisión, análisis y sugerencias de la señalización fija, así como de la temporal (exposiciones).
3. Velar porque la información general de la Fundación sea suficiente y adecuada (reposición de los folletos, hojas de canal abierto...).
4. Conteo de visitantes a las exposiciones e incorporación de datos a ficheros informáticos.
5. Cuidado del vestíbulo y colocación de avisos.
6. Recepción de correos y servicios de mensajería, y control de entrada y salida de paquetería derivado de los mismos.



7. Atención telefónica, gestión de público (centralita telefónica y correo electrónico) en las reservas e información de las actividades de la Fundación, y gestiones administrativas derivadas de las mismas (antes, durante y después de la actividad), principalmente con el paquete Office (Word, Excel y Outlook)
8. Venta de catálogos, material promocional y entradas de actividades (si las hubiera), y control de caja diario derivado de esta actividad.
9. Uso de datafono.
10. Encendido, puesta en funcionamiento y apagado diario de varios dispositivos electrónicos para informar acerca de las actividades de la Fundación Canal ubicados en el vestíbulo.
11. Colaboración con los auxiliares de sala en la gestión de entrega y recogida de equipos de guiado, así como gestión del depósito económico por el alquiler de los equipos, en su caso.
12. Deberá hablar correctamente en, al menos, dos idiomas: castellano e inglés, de tal modo que le permita mantener una conversación con visitantes y por teléfono.
13. Supervisión del estado de los espacios de acceso del público (exterior e interior), para ofrecer una imagen adecuada de la Fundación, tanto a la entrada como a la salida del público.
14. En caso necesario, el personal de recepción participará en el proceso de control de aforo de la sala de exposiciones. Para ello, deberá conocer las normas de actuación de que dispone LA FUNDACIÓN para la gestión del aforo en casos de gran afluencia de público.
15. Organización y control del almacén/servicio de guardarropa.
16. Organización y control de objetos perdidos.
17. Información al público sobre las actividades de la Fundación, para lo cual recibirán la documentación necesaria.

3.2. SERVICIO DE AUXILIARES DE SALA

La función principal del personal de sala será controlar que el público asistente pueda desarrollar su visita de la forma más agradable posible, para ello, deberá observar las siguientes pautas de actuación (de obligado cumplimiento):



1. Los auxiliares deberán estar pendientes en todo momento de lo que ocurre en la sala. Por ello, y por cuestiones de imagen, no deben utilizar su teléfono móvil durante el servicio.
2. Los auxiliares deberán estar recorriendo la sala de forma habitual, las sillas sólo pueden utilizarlas para hacer pequeños descansos o cuando la sala esté vacía.
3. Los auxiliares han de permanecer dentro de la sala, incluso cuando esté vacía, no estando permitido que se ausenten más que en las pausas legalmente establecidas o para avisar al vigilante de seguridad de cualquier incidencia. Se tratará que las pausas se realicen priorizando los horarios en los que haya poca afluencia de visitantes, y nunca podrán ser simultáneas a las del otro auxiliar.
4. Los auxiliares no deben dar opiniones ni información acerca de la exposición, tanto acerca del contenido expuesto como sobre horarios o cualquier otro tipo de información, a no ser que reciban instrucciones específicas para informar (por ejemplo: la prohibición de hacer fotos en sala). En caso de que haya alguna consulta, el auxiliar remitirá al visitante amablemente a recepción, donde le podrán dar amplia información.
5. Los auxiliares deberán actuar de forma proactiva cuando vean comportamientos claramente inadecuados, teniendo siempre presente el principio de mesura y corrección.
6. Cuando un visitante entre en la sala, los auxiliares no deben tomar la iniciativa de explicar lo que está permitido o no a modo de introducción a la visita. Se dirigirán al visitante sólo si está infringiendo claramente alguna norma de comportamiento.
7. Los auxiliares deberán tener presente que el objetivo de la Fundación es que los visitantes disfruten de su estancia en la sala. Por ello, cuando sea necesario dirigirse a un visitante, deberán hacerlo de forma muy amable y educada favoreciendo el disfrute de la visita. Tendrán especial delicadeza a la hora de dirigirse al público infantil o discapacitado, teniendo en cuenta sus circunstancias especiales.
8. En caso de que sea imprescindible llamar la atención a un visitante, nunca deberá tener apariencia de reprimenda. El auxiliar tan sólo le informará, con la máxima amabilidad, de que lo que está haciendo no está permitido (tocar las obras, comer, fumar, hablar exageradamente alto por el móvil, etc.). Igualmente, en caso de reiteración del comportamiento inadecuado. Si lo cree necesario, llegado un punto, avisará al vigilante de seguridad.



9. Normas sobre la toma de fotografías. Se darán instrucciones precisas en cada exposición. Deberán estar especialmente vigilantes con este tema, y no dar más explicaciones que las que específicamente reciban en cada exposición.
10. Cuando en la sala se estén desarrollando actividades como visitas-taller, visitas guiadas, etc., si algún padre o niño infringe alguna norma, el auxiliar se lo comunicará discretamente a los educadores o guías para que sean ellos quienes se dirijan al visitante.
11. Todas las actividades que se desarrollan en la sala (visitas, talleres infantiles, grupos...) son igualmente importantes y sus públicos deben convivir sin dar prioridad a unos sobre otros.
12. Los auxiliares no seguirán al visitante durante su visita a no ser que por algún motivo despierten sospechas justificadas de seguridad. El visitante no debe sentirse acosado, y se debe contribuir en todo momento a que disfrute de la visita. Esta situación es especialmente notoria cuando en la sala hay pocas personas.
13. En situaciones que excedan cualquiera de las circunstancias anteriormente descritas, antes de actuar el auxiliar informará al personal de seguridad o de recepción sobre cualquier incidencia para que sean ellos quienes intervengan o den traslado al personal de la Fundación.
14. Cuando ocurran incidentes sobre los que los auxiliares hayan tenido que actuar, es especialmente importante para la Fundación recibir esta información lo antes posible, para lo cual rellenarán un parte de incidencias que entregarán en recepción.
15. En caso necesario, los auxiliares de sala participarán en el proceso de control de aforo de la sala de exposiciones. Para ello, deberán conocer las normas de actuación de que dispone LA FUNDACIÓN para la gestión del aforo en casos de gran afluencia de público.

Otras funciones de los auxiliares de sala serán:

- Puesta en marcha, apagado y vigilancia de equipos multimedia en la sala, cuando la exposición así lo requiera.
- Entrega, recogida y observancia de las normas de uso de equipos de guiado de exposiciones.
- Supervisión del estado de los elementos expositivos, tales como cartelaz, paneles, peanas, focos, etc. Las incidencias se comunicarán a recepción.



- Elaboración de informes diarios del desarrollo de la actividad y la atención al público en la Fundación, y remitirlos al departamento de Arte y Cultura de la Fundación, en la dirección de correo que se les indique.
- Atender cualquier otra petición de los responsables del departamento de Arte y Cultura de la Fundación en el contexto de los servicios que se contratan, e informarles de cuanto consideren resulte de interés para el buen desarrollo de la exposición.
- Otras tareas que la propia naturaleza de la actividad en sala requiera, a indicación del personal del departamento de Arte y Cultura de la Fundación.

3.3. SERVICIO DE CONTROL DE ACCESO

El personal de control de acceso a la sala de exposiciones velará porque no se supere el aforo máximo permitido en sala.

- El aforo máximo variará en cada exposición, y se dará instrucciones precisas en cada momento.
- Deberán conocer las normas de actuación de que dispone LA FUNDACIÓN para la gestión del aforo en casos de gran afluencia de público.

4. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

4.1. SERVICIO DE RECEPCIÓN

El servicio se prestará con el siguiente horario:

- a. Horario en periodo expositivo: lunes a domingo, incluido festivos, de 10:00 a 20:15 horas. Se calculan tres exposiciones al año de tres meses de duración cada una aproximadamente (febrero-abril; mayo-agosto (mediados) y octubre-festividad de Reyes).
- b. Horario fuera del periodo expositivo: lunes a viernes de 11:00 a 20:00 horas, excepto festivos.
- c. Horario de verano: desde el 1 de julio hasta el 15 de septiembre, de 11:00 a 15:00 horas, salvo cuando por motivos de exposiciones programadas LA FUNDACIÓN esté abierta al público, en cuyo caso, el horario será el indicado para el periodo expositivo.

Excepciones a los horarios anteriores:

- Los días de Navidad (25 de diciembre), Año nuevo (01 de enero) y Reyes (06 de enero), LA FUNDACIÓN permanecerá cerrada aun cuando sea periodo expositivo, por lo que no se prestará el servicio.



- Los días de Nochebuena (24 de diciembre), Nochevieja (31 de diciembre) y el previo a Reyes (05 de enero), el servicio de Recepción se prestará de 10:45 a 15:00 horas (de 11:00 a 15:00 horas en caso de no estar en periodo expositivo).

4.2. SERVICIO DE AUXILIARES DE SALA

El servicio, dentro del periodo expositivo, se prestará con el siguiente horario:

- a. Horario general: lunes a domingo de 10:45 a 20:15 horas

Excepciones al horario anterior:

- Los miércoles el servicio se prestará en horario de 10:45 a 15:00 horas.
- Los días de Navidad (25 de diciembre), Año nuevo (01 de enero) y Reyes (06 de enero), LA FUNDACIÓN permanecerá cerrada aun cuando sea periodo expositivo, por lo que no se prestará el servicio.
- Los días de Nochebuena (24 de diciembre), Nochevieja (31 de diciembre) y el previo a Reyes (05 de enero), el servicio de auxiliar de sala se prestará de 10:45 a 15:00 horas, siempre y cuando sea periodo expositivo.

4.3. SERVICIO DE CONTROL DE ACCESO

El servicio, dentro del periodo expositivo, se prestará bajo demanda con el siguiente horario y especificaciones:

1. Horario:

- a. Sábados, domingos y festivos de 10:45 a 20:15 horas.
- b. Viernes de 15:00 a 20:15 horas.

Excepciones al horario anterior:

- Los días de Navidad (25 de diciembre), Año nuevo (01 de enero) y Reyes (06 de enero), LA FUNDACIÓN permanecerá cerrada aun cuando sea periodo expositivo, por lo que no se prestará el servicio.
- Los días de Nochebuena (24 de diciembre), Nochevieja (31 de diciembre) y el previo a Reyes (05 de enero), el servicio se prestará de 10:45 a 15:00 horas.

2. Especificaciones:

- En base a la dificultad en el cálculo de la previsión de afluencia de público a las exposiciones y, en consecuencia, el dimensionamiento del servicio de control de acceso, el servicio se prestará con carácter fijo las tres primeras semanas tras la inauguración de cada exposición. En base a los datos de afluencia de público obtenidos en este periodo, se tomará la decisión de continuar o no con el servicio durante el resto de la exposición.



- La Fundación podrá requerir la presencia de control de acceso en días que no estén previstos dentro del horario anterior en previsión de una gran afluencia de público (como por ejemplo en días laborables que caigan entre festivos o fines de semana).
- Esta petición se realizará con un mínimo de 72 horas de antelación a la prestación del servicio.

5. PERFILES PROFESIONALES

Los perfiles profesionales que se deberán contemplar son:

- Coordinador general del servicio (coincidirá con el puesto de recepcionista en turno de mañana).
- Recepcionista (uno en turno de mañana y uno en turno de tarde)¹.
- Auxiliar de sala (dos en turno de mañana y dos en turno de tarde).
- Control de acceso (uno en turno de mañana y uno en turno de tarde).

5.1. COORDINADOR

Para garantizar el buen desarrollo del servicio y asegurar la adecuada interlocución con LA FUNDACIÓN, existirá un coordinador del personal, que tendrá las siguientes funciones:

- Servir de interlocutor entre el equipo de recepción, auxiliares de sala y control de acceso, y los responsables de LA FUNDACIÓN.
- Garantizar el control y seguimiento de todo el equipo dependiente de su coordinación.
- Inspeccionar diariamente el estado de los espacios de LA FUNDACIÓN, informando de posibles incidencias al Departamento de Administración y Asuntos Generales.
- Coordinarse con los departamentos de LA FUNDACIÓN responsables de la actividad, asistiendo a reuniones informativas en las que se planifiquen y asignen tareas para el desarrollo de la actividad.

El coordinador desarrollará su trabajo en las dependencias de la Fundación. Fuera de su horario, deberá estar localizable dentro del horario del equipo a su cargo para solucionar cualquier posible incidencia, para lo cual deberá disponer de un teléfono móvil.

¹ Durante los fines de semana y festivos, el adjudicatario podrá variar la distribución de turnos para favorecer el descanso del personal. Esta variación deberá ser previamente comunicada a LA FUNDACIÓN y aprobada por esta.



6. ESPECIFICACIONES GENERALES

El personal que preste el servicio de recepción, auxiliares de sala y control de acceso, formará parte de la operativa de actuación en caso de emergencia, para lo cual, deberán recibir información adecuada del Plan de Autoprotección de la Fundación Canal y formación en la utilización del equipo desfibrilador instalado en la misma.

Cuando por motivos de la celebración de algún evento fuera de la actividad general, trabajo especial, o cualquier otra causa sobrevenida, LA FUNDACIÓN necesitare de un refuerzo o ampliación horaria del personal que preste los servicios de recepción, auxiliar de sala o control de acceso, la empresa adjudicataria estará obligada a prestar dicho servicio extraordinario a un precio hora que deberá ser previamente presupuestado y aceptado por LA FUNDACIÓN.

La uniformidad del personal que preste el servicio correrá por cuenta de la empresa adjudicataria, reservándose la Fundación Canal la facultad de definir la línea de vestimenta de cada perfil profesional.

Madrid, a 28 de diciembre de 2018

Raúl Morcillo
JEFE DE ADMINISTRACIÓN Y ASUNTOS GENERALES.

Eva Tormo
DIRECTORA GERENTE