

**PLIEGO DE CLÁSULAS TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PUBLICIDAD, DE LOS SERVICIOS DE VISITAS GUIADAS, ACOMODACIÓN Y ASISTENCIA AL PÚBLICO Y A LOS ORGANIZADORES, ARTISTAS, COMPAÑÍAS Y PRODUCTORAS PARA LAS EXPOSICIONES, EVENTOS Y ACTIVIDADES EN CUYA ORGANIZACIÓN INTERVIENE LA SOCIEDAD REGIONAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE S.L.**

**1. OBJETO DEL CONTRATO.**

El objeto del contrato es la prestación de los servicios de visitas guiadas, acomodación y asistencia al público y a los organizadores, artistas, compañías y productoras en las exposiciones, eventos y actividades en cuya organización intervenga la Sociedad Regional de Educación, Cultura y Deporte S.L. ya sea como promotor de la exposición, evento o actividad, como organizador, o como arrendador de las instalaciones que gestionan cuando el organizador le demande dichos servicios.

Los servicios concretos a prestar cuando se requiera, son; La información al público y el guiado de visitas a exposiciones y eventos, el protocolo y acomodación del público y la carga descarga de materiales para espectáculos y eventos, su traslado hasta el lugar de montaje y la asistencia no cualificada a los técnicos propios o de las compañías y productoras en el montaje de dichos materiales en los escenarios.

Las modalidades de prestación de los servicios serán las siguientes.

1. Prestación directa para la Sociedad Regional.
2. Prestación para un organizador o productora cuando la sociedad regional acuerde con el organizador o productora que los servicios necesarios sean contratados por cuenta de dicho organizador o productora pero razones de seguridad y el prestigio de las instalaciones titularidad de la Sociedad Regional exijan que la contratación se realice con el contratista para garantizar unos requisitos mínimos de seguridad y de calidad contrastadas.

El contratista tendrá que organizar los servicios, poniendo a disposición de la sociedad regional o del contratista privado la totalidad de los medios personales, uniformes, intercomunicadores, etc y en general todos los elementos materiales muebles precisos, para la realización de las labores coordinándolos bajo su dirección.

**2. UBICACIÓN DEL LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS. OFICINAS DEL ADJUDICATARIO**

El adjudicatario del servido quedará obligado a realizar los trabajos mencionados en el Palacio de Festivales de Cantabria y en los demás centros gestionados por la Sociedad Regional.

Cabe la posibilidad que en momentos puntuales, sea necesario prestar el servicio en otros lugares dentro de la Comunidad Autónoma de Cantabria

El adjudicatario deberá mantener abierta una oficina en Cantabria durante el tiempo de duración del contrato

**3. UNIFORME Y MATERIALES**

Todo el personal deberá ir debidamente uniformado con prendas y en su caso calzado adecuado a la tipología del servicio que deba prestar, siendo por cuenta del adjudicatario, tanto su adquisición, entrega a los trabajadores, mantenimiento y sustitución.

La empresa adjudicataria deberá renovar el uniforme tantas veces como sea necesario, pudiendo ser requerida esta renovación por la Sociedad Regional.

Los modelos de uniformes deberán ser aprobados por el personal de la Sociedad Regional y tienen que incluir los elementos identificativos del equipamiento correspondiente, sin que el adjudicatario pueda usar la imagen de la Sociedad Regional o del Palacio de Festivales (logos, marcas, imágenes, etc....), o ninguna otra marca propia o ajena, en ninguna prenda o elemento a disposición o a la vista de los usuarios, salvo que exista la expresa autorización de la Sociedad Regional.

La empresa adjudicataria deberá proveer de walkie-talkies, linternas y en general todos los elementos descritos necesarios para la correcta realización del servicio al personal a su cargo.

Los walkie talkies deberán ser aprobados por la Sociedad Regional y deberán tener capacidad para sintonizar al menos dos frecuencias. La custodia, mantenimiento y reparación de dichos materiales será responsabilidad del adjudicatario.

El personal de carga y descarga y asistencia al montaje deberá ser provisto a costa del contratista de la ropa de seguridad prevista en los planes de riesgos laborales pudiendo la Sociedad Regional exigir que se acredite por el contratista su entrega. El casco que utilice dicho personal será de color negro.

El personal del contratista, podrá emplear en sus tareas medios propiedad de la Sociedad, siempre que cuenten con la cualificación adecuada y se encuentren debidamente formados en su manejo, así como en prevención de los riesgos específicos que pueda conllevar su uso. En el caso de que este material sufriera daños, el contratista será responsable de los mismos, siendo de su cargo los gastos de reparación o sustitución.

#### **4. PROGRAMA: OPERACIONES A REALIZAR Y DOTACIÓN DEL PERSONAL PARA EL SERVICIO DE DE PROTOCOLO, ACOMODACIÓN Y ASISTENCIA AL PÚBLICO**

Con carácter general y orientativo se fijan a continuación las tareas básicas correspondientes para cada uno de los servicios objeto del contrato.

##### **1.-PRESCRIPCIONES GENERALES**

Los licitadores establecerán el programa de trabajo que consideren más conveniente, para lo que tomarán en cuenta las necesidades diarias del espacio y las necesidades generadas según el evento a celebrar, a tal efecto se tendrá en cuenta:

- El equipo humano estará compuesto por un número de personas suficiente para la realización de los trabajos que se especifican en este pliego de prescripciones, debiendo cubrirse en todo caso las necesidades mínimas que se establecen.
- En todo momento el personal que preste servicios cara al público deberá estar correctamente uniformado, procurando en todo momento guardar buena imagen e higiene. En el trato con los usuarios deberá ser correcto y atento en todo momento, guardando las reglas habituales de cortesía y educación.
- La SRECD tendrá derecho a solicitar el cambio o sustitución de aquel trabajador que considere no cumple con estas exigencias, comunicándolo al contratista, sin necesidad de mayor justificación, quien vendrá obligado a reemplazarlo por otro.

- Supervisar y controlar el buen uso de las instalaciones por parte de los clientes/usuarios, así como prestar atención e información que éstos precisen, para ello deberán de tener perfecto conocimiento de los espectáculos y eventos que se llevarán a cabo en el Palacio de Festivales de Cantabria.
- Todos los servicios serán solicitados con una antelación de 48 horas, pudiendo darse casos extraordinarios en que dichos servicios se soliciten con 24 horas de antelación.
- El servicio se podrá exigir por parte de la Sociedad Regional, de lunes a domingo, y todos los días del año (365 días), si bien el adjudicatario deberá tener una disponibilidad de 24h para la prestación del servicio y teniendo a tal efecto un canal comunicación operativo permanente con la Sociedad Regional, tanto telefónico, como por correo electrónico.
- Todos los servicios que la empresa adjudicataria deba prestar serán por un mínimo de una hora hasta el máximo necesario para su buena ejecución.
- El equipo y el personal destinado a la prestación del servicio objeto del presente contrato deberá conocer las instalaciones y los Planes de Autoprotección y Evacuación vigentes en los edificios que se les encomiende, para ello la Sociedad Regional se encargará de dar la documentación necesaria al contratista para que este pueda formar al personal en dichos aspectos. La formación será a cargo del contratista. No podrá prestar servicios ninguna persona que no haya recibido formación en dichas materias y la Sociedad Regional podrá exigir que se acredite por el contratista su impartición.
- Las tareas a realizar, así como la estimación del número de personas requerido, su cualificación y el horario de trabajo, se determinarán para cada acto concreto. La sociedad Regional designará una persona para coordinar cada evento con el contratista y a este con el personal de seguridad, mantenimiento y limpieza en los aspectos en que sea preciso.

## **2.- PERSONAL MÍNIMO.**

Corno normal general se podrá exigir el siguiente personal:

- Un asistente de sala con funciones de portero
- Los asistentes de sala que exija en cada caso el local teniendo en cuenta los planes de seguridad y evacuación
- Un asistente de guardarropía

Las tareas a realizar así como la estimación del número de personas requerido, su cualificación y el horario de trabajo se determinarán para cada acto concreto.

No obstante lo anterior, se establecen los siguientes requisitos mínimos de personal:

### **A) ESPECTÁCULOS Y EVENTOS EN LA SALA ARGENTA DEL PALACIO DE FESTIVALES DE CANTABRIA**

Como norma general se exigirá el siguiente personal:

- Dos asistentes de sala en funciones de porteros.
- Ocho asistentes de sala
- Un jefe de sala

En las actividades que se realicen en la Sala en medio formato como norma general se exigirá el siguiente personal

- Dos asistentes en funciones de porteros
- Seis Asistentes de Sala
- Un Jefe de Sala

Las tareas a realizar así como la estimación del número de personas requerido, su cualificación y el horario de trabajo se determinarán para cada acto concreto.

## B) ESPECTÁCULOS Y EVENTOS EN LA SALA PEREDA DEL PALACIO DE FESTIVALES DE CANTABRIA

Como norma general se exigirá el siguiente personal:

- Un asistente de sala en funciones de portero
- Cuatro asistentes de sala
- Un jefe de sala

Las tareas a realizar así como la estimación del número de personas requerido, su cualificación y el horario de trabajo se determinarán para cada acto concreto.

### **3.-FUNCIONES DE LOS PORTEROS:**

Son los encargados de la vigilancia, custodia, control de entrada/salida de espectadores y de la apertura y cierre de puertas.

En esas funciones podrán manejar en su caso los medios o aparatos electrónicos que puedan emplearse para realizar el control de acceso y validación de las entradas, debiendo contar con la adecuada formación para ello.

Entre sus funciones destacan las siguientes:

- Recibir instrucciones de trabajo del Jefe de Sala.
- Organización del acceso de los asistentes a los espectáculos.
- Situarse en las puertas de acceso de la sala correspondiente durante la entrada del público, solicitando las entradas a efectos de validación e indicando el acceso más rápido hacia la sala.
- Estar presente en el vestíbulo durante el desarrollo de la actividad, facilitando la entrada/salida del público al mismo, e indicando el permiso o no del acceso a la sala después de comenzar el espectáculo (según las indicaciones que le haya trasladado el Jefe de Sala). Cuando se produzca una incidencia sobre este punto deberán trasladarlo de inmediato al Jefe de Sala.
- Impedir el paso de aquellas personas que no dispongan de las correspondientes entradas o acreditaciones.
- Comunicar inmediatamente al Jefe de Sala cualquier incidencia o alteración del orden que se produzca.
- Facilitar el desalojo de la sala una vez concluido el espectáculo.
- Ofrecer y/o canalizar cualquier tipo de información solicitada por el público asistente.
- Mantener el buen orden del vestíbulo (publicidad, carteles, mobiliario).
- Revisar todos los espacios públicos de las áreas propias de trabajo (aseos, pasillos, escaleras, ascensores, etc.)
- Conocer las salidas de emergencia y el plan de evacuación, colaborando con las fuerzas del orden en caso necesario.
- Comunicar inmediatamente a los responsables toda incidencia que suponga un riesgo para la seguridad de personas o bienes.
- Realizar las funciones de los asistentes de sala y/o guardarropía en caso de ser requeridas por el propio Jefe de Sala.
- La función de asistente de guardarropía consistirá en ser el encargado/a de recoger y entregar abrigos y demás enseres que los usuarios del teatro deseen depositar, velando, en todo momento, por el perfecto estado de todo lo depositado.
- Realizar sugerencias oportunas para una mejor prestación del servicio.

#### **4.- FUNCIONES DE LOS ASISTENTES DE SALA:**

Son los encargados de solicitar las entradas a los espectadores y acompañarlos a sus asientos en caso de que el asistente al espectáculo tenga esta necesidad. Las áreas propias de su trabajo son las zonas de acceso a la sala correspondiente y la propia sala. Entre las principales funciones destacan:

- Recibir instrucciones de trabajo del Jefe de Sala.
- Situarse en las puertas de acceso directo a la sala
- Recoger y ordenar la ropa de los asistentes en el servicio de guardarropía cuando se le encomiende.
- Solicitar las localidades al público asistente y acompañarle hasta el sitio indicado (cuando el Jefe de Sala lo indique)
- Facilitar el desalojo de la sala al finalizar el espectáculo.
- Ofrecer y/o canalizar cualquier tipo de información solicitada por el público asistente.
- Mantener el buen orden en los vestíbulos (ordenación de folletos, carteles, etc.)
- Revisar todos los espacios propios de las áreas de trabajo (butacas, escaleras, pasillos,...)
- Conocer las salidas de emergencia y el plan de evacuación, colaborando con las fuerzas del orden en caso necesario.
- Permanecer en el interior de la sala durante el desarrollo de los espectáculos para atender cualquier incidencia en el orden que suponga un riesgo para la seguridad de personas y bienes, la comodidad de los usuarios o el normal desenvolvimiento del espectáculo o evento.
- Comunicar inmediatamente a los responsables toda incidencia que suponga un riesgo para la seguridad de personas o bienes.
- Realizar las funciones de portería y/o guardarropía en caso de ser requeridas por el Jefe de Sala. La función de auxiliar de guardarropa consistirá en ser el encargado/a de recoger y entregar abrigos y demás enseres que los usuarios del teatro deseen depositar, velando, en todo momento, por el perfecto estado de todo lo depositado.
- Facilitar folletos y programas de mano según indicaciones expresas.
- Acompañar a personas con dificultad para su movilidad (personas mayores, niños, discapacitados,...) a los lugares a ocupar.
- Realizar sugerencias oportunas para una mejor prestación de: servicio.

#### **5.- FUNCIONES DEL JEFE DE SALA:**

- Será el responsable de coordinar el servicio de acomodación.
- Se encargará de mantener el contacto en todo momento con el organizador del evento/espectáculo.
- Adoptará las medidas necesarias para mantener una adecuada coordinación con los servicios de seguridad y mantenimiento, pudiendo en su caso requerir la presencia de los cuerpos de seguridad, o servicios de urgencia que pudieran ser precisos o necesarios.
- Solucionará posibles conflictos que aparezcan o se pondrá en contacto con el Coordinador del evento en caso de no poder solucionarlos. Para facilitar este contacto, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición del responsable de azafatas/os un móvil de empresa.
- Además, llevará a cabo todas las funciones especificadas para el servicio de Sala y Portería.
- Realizar un informe al finalizar cada acto en el que se reflejen todas las incidencias habidas durante el desarrollo de la actividad, la revisión de la sala y los vestíbulos y servicios vinculados

## **6.- PERSONAL DE CARGA Y DESCARGA Y ASISTENCIA AL MONTAJE**

- Realizar las labores de carga y descarga de los vehículos en que se transporta el material de las compañías, orquestas, artistas, expositores u organizadores para poder celebrar el espectáculo o evento o exposición.
- Atender a las instrucciones que reciba del personal técnico de la Sociedad Regional o de las compañías, orquestas, artistas u organizadores.
- Llevar el material hasta el escenario, foso, exposición o lugar en que deba ser montado o instalado.
- Manejar la maquinaria que se disponga para realizar las operaciones de carga y descarga.
- Asistir al personal técnico en las labores de montaje si se requiriese dicho servicio.
- Asistir al personal técnico en las labores de montaje de carpas cuando se requiera dicho servicio.

## **7.- FUNCIONES DE LOS GUIAS Y PERSONAL DE INFORMACIÓN EN SERVICIOS DE EXPOSICIONES TALLERES, CONGRESOS Y CONFERENCIAS.-**

### a) GUÍAS

- Atención al público.
- Conocimiento del contenido de la exposición para poder explicarla al público asistente a la exposición.
- Velar por el buen funcionamiento de la misma.
- Será el personal encargado de la puesta a punto a primera hora del día y del cierre de la misma a última hora.
- Reponer material promocional.
- Realización de las tareas administrativas: informes, estadísticas y plantillas del plan interno de calidad, que el servicio requiera.
- Control de visitantes a las muestras.
- Cubrir los partes de mantenimiento y limpieza que se determinen y trasladar cualquier incidencia al coordinador de visitas guiadas.
- Cumplir con las normas de uniformidad y de régimen interno que desde la Sociedad Regional se determinen.

### b) PERSONAL DE INFORMACIÓN:

- Identificación y entrega de documentación.
- Información a los asistentes sobre horarios, intervenciones, ponencias, conferencias programadas.
- Asistencia en los plenarios y talleres.
- Acomodación de los asistentes, si así lo requiere, en alguno de los actos para los que sean contratados/as al efecto; en este caso deberán cubrir las mismas funciones que las especificadas para los asistentes de Sala.
- Todas aquellas acciones que, dentro de sus funciones, sirvan para mejorar la atención de los asistentes y desarrollo del evento