



## **PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS QUE HAN DE REGIR PARA LA CONTRATACION POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACION DEL SERVICIO DE ATENCION, SEGURIDAD Y LIMPIEZA DEL RECORRIDO TURISTICO DEL PALACIO DE MONTERREY EN SALAMANCA.**

### **1. ANTECEDENTES**

El ayuntamiento de Salamanca y la Fundación Casa de Alba firmaron el pasado 26 de julio de 2016 un convenio de colaboración para el impulso de manera conjunta, de diversas actuaciones que permitan la conservación, promoción y difusión del patrimonio histórico artístico de la ciudad de Salamanca y la apertura al público del Palacio de Monterrey.

Dicho convenio de colaboración hace referencia al valor de Salamanca como Ciudad Patrimonio de la Humanidad, declaración otorgada por la UNESCO de la que este año la ciudad celebra su 30 aniversario; y destaca el carácter turístico de la ciudad, con referencias indispensables a sus recursos patrimoniales y culturales valores.

El ayuntamiento de Salamanca y la Fundación Casa de Alba coinciden en la necesidad de impulsar la promoción del Palacio de Monterrey de Salamanca como recursos turístico y patrimonial de la ciudad, para lo que han ejecutado la musealización del recorrido visitable. En cumplimiento de los compromisos municipales establecidos en el Convenio de Colaboración de referencia, a las competencias propias de las entidades locales recogidas en la ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local y al objeto social de esta sociedad municipal según el art.



2 de sus Estatutos, corresponde a Turismo, Comercio y Promoción Económica de Salamanca, S.A.U. la información y promoción turística del Palacio de Monterrey.

De acuerdo a estos antecedentes y en cumplimiento a los compromisos mencionados, la sociedad municipal Turismo, Comercio y Promoción Económica, S.A.U., de acuerdo con la Fundación Casa de Alba, establece las siguientes cláusulas técnicas que han de regir el servicio de información, atención a las visitas al Palacio de Monterrey en su recorrido musealizado, el servicio de seguridad y el servicio de limpieza del recorrido.

## **1.- OBJETO DEL CONTRATO**

El presente pliego contiene la regulación básica técnica que ha de regir para la contratación del servicio de atención a la visitas al Palacio de Monterrey, el servicio de seguridad y el servicio de limpieza del recorrido turístico.

## **2.- REQUISITOS MINIMOS**

Se establece como requisitos mínimos a contemplar en la propuesta el cumplimiento de los requisitos mínimos que se recoge a continuación:

- 2.1.: Servicio de atención a la visita
- 2.2.: Servicio de seguridad
- 2.3.: Servicio de limpieza

### **2.1.- Servicio de información y atención a la visita:**

#### **2.1.1. Calidad en la Atención del Servicio**

- Disponibilidad y cortesía en la acogida y en el trato con el público visitante.
- Manejo de herramientas ofimáticas y tecnologías de la información y comunicación.
- Conocimiento de la ciudad de Salamanca y su entorno: cultura, historia, urbanismo, arquitectura, expresiones artísticas, etc.



- Se valorará positivamente el conocimiento por los integrantes del equipo de lenguaje de signos y experiencia con públicos con diversidad funcional.

### **2.1.2. Funciones a desempeñar por el servicio**

- Acogida, información y atención a la visita.
- Explicación del recorrido musealizado: visitas guiadas.
- Recogida de datos estadísticos.
- Gestión del almacén de materiales promocionales.
- Apoyo en la elaboración de informes sobre el servicio de atención y gestión de la visita.
- Colaboración en las actuaciones que se desarrollen desde Turismo, comercio y promoción económica de Salamanca, S.A.U. dirigidas a la mejora de la atención y promoción turística de los mismos.

### **2.1.3. Perfiles**

- El servicio se prestará además de en castellano, en inglés y en francés, por lo que es necesario el conocimiento de estos idiomas. El nivel de conocimiento de inglés y francés será alto, necesario para la correcta prestación del servicio.
- El personal encargado del servicio deberá tener bien en formación universitaria en materias de arte, historia o afines, bien titulaciones profesionales adecuadas o bien experiencia laboral acreditada adecuada al puesto.

### **2.1.4. Categorías laborales**

- La categoría laboral y retribuciones se ajustarán a las establecidas en el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos para la provincia de Salamanca, correspondiendo al servicio de información y atención a la visita la de Oficial de Segunda.



El resto de condiciones se ajustara a lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores.

## **2.2. Personal de Seguridad del recorrido:**

### **2.2.1. Calidad en la Atención del Servicio**

- Disponibilidad y cortesía en el trato con los visitantes al Palacio de Monterrey.
- Conocimiento de la ciudad de Salamanca y su entorno: cultura, historia, urbanismo, arquitectura, expresiones artísticas, etc.

### **2.2.2. Funciones:**

El servicio de seguridad del recorrido tendrá las funciones propias de seguridad y vigilancia de museos y/o exposiciones, entre ellas, las siguientes:

- Control de accesos
- La vigilancia y protección de los bienes muebles e inmuebles, y de las personas que participen en el recorrido turístico.
- Evitar las infracciones en relación al recorrido musealizado.
- Estar en contacto con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad a fin de comunicar/informar de cualquier infracción que pudiera ocurrir.
- Servicio de respuesta ante infracciones, que no correspondan a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Otras que en el marco de sus funciones tengan por objeto el correcto desarrollo del servicio de visitas turísticas en el recorrido establecido.

### **2.2.3. Categorías laborales**

- La categoría laboral y retribuciones se ajustarán a las establecidas en el Convenio Colectivo Estatal de las Empresas de Seguridad, categoría Vigilante de Seguridad.



El resto de condiciones se ajustara a lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores.

## **2.3. Servicio de Limpieza**

### **2.3.1. Funciones:**

- El servicio de limpieza cubrirá los servicios necesarios para el mantenimiento correcto del recorrido de la visita turística.

### **2.3.2. Horario:**

- El horario de limpieza no coincidirá con el de las visitas turísticas. Se establece un servicio mínimo de dos horas, de lunes a domingo.

### **2.3.3. Categoría laboral:**

- El personal encargado del mismo estará sujeto al convenio colectivo de oficinas y despachos para la provincia de Salamanca en cuanto a jornada y salarios. El resto atenderá a lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores.

## **Sustituciones y/o Refuerzos:**

El adjudicatario cumplirá con las condiciones en la prestación del servicio y el cumplimiento de los contenidos que se recogen en este pliego de condiciones técnicas, cuando sea necesaria la incorporación de personas con motivo de sustituciones y/o refuerzos en el servicio.

## **Compromiso del adjudicatario:**

El adjudicatario presentará anualmente una declaración de responsabilidad del cumplimiento de estos requisitos en el que constará los datos y cantidades que permitan su comprobación.



## **2.4.- Horarios de apertura y cierre.**

Horarios del servicio de atención e información y del servicio de seguridad, serán, de lunes a domingo:

**2.4.1.** Meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, del 15 al 30 de septiembre, octubre, noviembre y diciembre:

Mañanas de 10:15 a 14:30 horas.

Tardes de 17:00 a 19:00

**2.4.2.** Meses de julio, agosto y del 1 al 14 de septiembre:

Mañanas de 10:15 a 14:30 horas.

Tardes de 17:00 a 21:00 horas

**2.4.3.** Solo mañanas:

Lunes de aguas

24 de diciembre y 31 de diciembre.

**2.4.4.** Cerrados:

Festividades del 1 y 6 de enero y del 25 de diciembre.

## **2.5.- Formación:**

La empresa adjudicataria presentará un Plan de Formación a desarrollar en cada una de las anualidades del contrato. Los contenidos de la formación estarán relacionados con las funciones a desempeñar. En todo caso incluirán contenidos de formación en lenguaje de signos, refuerzo de idiomas exigidos, igualdad de oportunidades y derechos laborales básicos. Siempre que el funcionamiento del servicio lo permita, la formación se desarrollará en horario de trabajo.

El equipo participará en las jornadas de formación que organice la Fundación Casa de Alba relacionadas con el desempeño del servicio.



La falta de cumplimiento de este Plan podrá ser objeto de revisión del contrato.

### **3.COORDINACIÓN:**

La empresa adjudicataria se encargará de la coordinación de los equipos, estableciendo los turnos de trabajo que facilitara con carácter previo a la sociedad municipal y a la Fundación Casa de Alba.

Emitirá informes de incidencias y seguimiento del servicio, al menos con periodicidad mensual y siempre que se considere necesario.

### **4. FINANCIACION DEL CONTRATO**

El objeto del contrato se financiará con cargo a los presupuestos de Turismo, Comercio y Promoción Económica de Salamanca, S.A.U. para el ejercicio 2018 y siguiente en caso de prórroga.

En Salamanca, el 29 de enero de 2018.

Una firma manuscrita en tinta azul, que parece ser la de Ana Isabel Hernández Sánchez.

Ana Isabel Hernández Sánchez  
Gerente

