



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HAN DE REGIR PARA LA CONTRATACION POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACION DEL SERVICIO DE ATENCION DEL MUSEO DEL COMERCIO Y LA INDUSTRIA DE SALAMANCA.

1.- ANTECEDENTES

El Museo del Comercio y la Industria de Salamanca tiene como principal objetivo el conocimiento y divulgación de la realidad histórica y actual del comercio y la industria de Salamanca. Desde su inauguración en el año 2006 hasta la actualidad, la actividad del Museo del Comercio y la Industria de Salamanca se caracteriza por la programación y el apoyo a diferentes iniciativas culturales y turísticas vinculadas con el comercio y la industria local. Con estos fines celebra numerosas actividades, desde concursos de fotografía, exposiciones temporales, ciclos de conferencias, didácticas dirigidas a los más pequeños, además de diversas ediciones centradas en los valores, historia y tradiciones de comercios e industrias locales.

Como Museo, se impulsa la investigación y la divulgación sobre el comercio y las industrias salmantinas así como procura la conservación de los objetos y materiales de trabajo de estos sectores económicos. A estos fines se encaminan tanto las actividades internas como el inventario de piezas donadas y depositadas en el Museo.

Igualmente por su ubicación, el Museo es un espacio central en su entorno urbano más inmediato, participando puntualmente en las celebraciones del barrio.



Con el fin de dar continuidad a estas actividades y al propio desarrollo del Museo, se convoca concurso para la contratación del Servicio de Atención del Museo del Comercio y la Industria de Salamanca de acuerdo a las características y requisitos que se recogen en este pliego de prescripciones técnicas.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego contiene la regulación básica técnica que ha de regir para la contratación del Servicio de Atención del Museo del Comercio y la Industria de Salamanca.

3.- REQUISITOS MINIMOS DEL SERVICIO DE ATENCION

Se establece como requisitos mínimos a contemplar en la propuesta el cumplimiento de las funciones y tareas a desempeñar por el Servicio de Atención, organización del servicio, horarios, formación, según se recoge a continuación:

3.1. FUNCIONES

El Servicio de Atención incluye el (1) Servicio de Atención al Museo del Comercio y el (2) Servicio de Apoyo a la dirección del Museo.

(1) Servicio de Atención al Museo: Funciones y Tareas a desempeñar por el servicio de atención:

El servicio de atención al museo está actualmente integrado por tres auxiliares de servicio.

Las funciones a desempeñar son:

- Disponibilidad y cortesía en la acogida, atención e información a los visitantes del Museo.
- Control de accesos y recorrido de la visita al Museo.



- Explicación y acompañamiento en las visitas al Museo, edificio y diferentes espacios expositivos, permanentes y temporales.
- Atención a grupos de escolares y otros grupos infantiles.
- Recogida de datos estadísticos.
- Apoyo en la gestión del almacén y del inventario de piezas del Museo, a través del manejo de herramientas ofimáticas y tecnologías de la información y comunicación
- Apoyo en la elaboración de informes sobre el servicio de atención y gestión de la visita.
- Colaboración y atención en las actividades que se desarrollen en el Museo.

Al menos uno de los Auxiliares de Servicio se encargará de la coordinación de estas funciones, a quien corresponde la:

- Coordinación del equipo de auxiliares de servicio.
- Gestión del almacén y del inventario de piezas del Museo.
- Apoyo en las labores de registro de documentación administrativa y apoyo en otras tareas administrativas.
- Elaboración de informes sobre visitas al Museo.

(2) Servicio de Apoyo a la dirección del Museo:

Las funciones se desempeñarán en apoyo a las labores de dirección del Museo para el cumplimiento de los programas de trabajo y programaciones del Museo. Estas incluyen:

- Colaboración en la organización y mantenimiento de exposiciones.
- Colaboración en otras actividades como ciclos de conferencias, talleres, concursos, etc.
- Colaboración en las ediciones del Museo del Comercio.



- Colaboración en las tareas de divulgación y apoyo a la investigación del Museo del Comercio.
- Mantenimiento de los soportes informáticos del museo (web y redes sociales).
- Organización, puesta al día y gestión del inventario de piezas del Museo.
- Colaboración en todas las actividades que desarrolle el Museo, incluidas la atención al público si las necesidades así lo requirieran.

El horario del Servicio de Apoyo a la dirección del Museo se ajustará preferentemente al de la dirección del Museo, de 8 a 15 h. de lunes a viernes.

3.2. CATEGORIAS LABORALES, SUBROGACION DE TRABAJADORES, SUSTITUCIONES Y REFUERZOS

Las categorías laborales y retribuciones se ajustarán a las establecidas en el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos para la provincia de Salamanca, en su categoría de Auxiliar Administrativo para el equipo de atención y Oficial de Segunda, para el servicio de apoyo al director. Con el fin de ajustar los importes retributivos a los actuales, la diferencia en caso de que así sea, se consignará en concepto de plus voluntario.

A fin de mantener las características del servicio, las sustituciones y refuerzos se ajustarán a las condiciones recogidas en este pliego de cláusulas técnicas. El no cumplimiento de este contenido, podrá ser objeto de resolución del contrato.

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

3.3.- FORMACIÓN

La empresa adjudicataria presentará un Plan de Formación a desarrollar en cada una de las anualidades del contrato.



Se incorporarán como requisitos mínimos de la formación el conocimiento de programas ofimáticos adecuados a las funciones a realizar, registros y apoyo a la gestión del almacén y del inventario de piezas del Museo, manejo básico de estadísticas, etc.

Otras jornadas de formación que se incluirán en el plan de formación tendrán como contenidos la resolución de conflictos, atención a la diversidad de públicos, lenguaje de signos, derechos laborales básicos e igualdad de oportunidades.

Otros contenidos de la formación propuesta, estarán relacionados con el objeto del contrato.

El plan de formación indicará los contenidos principales de cada curso, horas anuales y programación a lo largo de todo el contrato, incluyendo la posible prórroga.

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

El Museo del Comercio podrá proponer al adjudicatario la participación en jornadas de formación que bien se desarrollen en coordinación con la empresa adjudicataria u otra entidad, siempre que estas supongan mejora para la prestación del servicio. El Museo del Comercio comunicará con suficiente antelación al adjudicatario las jornadas de formación propuestas.



3.4.- HORARIOS

3.4.1. Horario de prestación del servicio:

Todo el año, excepto julio y agosto:

De martes a sábados, incluidos: de 9-14 h y de 17 a 20 horas.

Lunes: de 9 a 14 horas.

Domingos de 10 a 14 horas.

Festivos: 10 a 14 h y 17 a 20 horas.

Meses de julio y agosto:

De lunes a sábados, incluidos: 9-14 h.

Domingos y festivos de 10 a 14 horas.

3.4.2. Horario de apertura al público:

Todo el año, excepto julio y agosto:

De Martes a Sábados, incluidos: 10-14h y 17-20 horas.

Lunes y Domingos: de 10-14 horas.

Festivos: 10-14h y 17-20 horas.

Meses de julio y agosto:

De lunes a domingo, incluidos: de 10-14 h

Horario solo mañanas, los días Lunes de Aguas; 24 y 31 de diciembre y 5 de enero.

Cerrado: 25 de diciembre, 1 y 6 de enero.



El Horario de apertura al público estará cubierto al menos con dos personas del servicio de atención.

Actividades del Museo fuera de estos horarios.

Cuando por necesidades de la programación del Museo se requiera el servicio de atención fuera del horario habitual, quedará reflejado en los turnos que se establezcan para la atención al Museo evitando que suponga perjuicio para las partes.

4.- RELACIÓN DEL ADJUDICATARIO CON EL CLIENTE

La empresa adjudicataria mantendrá una relación directa con la dirección del Museo. Las comunicaciones tendrán por objeto la prestación del servicio, su mejora y resolución de posibles incidencias. Estas comunicaciones serán preferentemente por escrito, y cuando se realicen verbalmente, deberán reflejarse por escrito en el menor plazo posible.

A estos efectos, el adjudicador designará un responsable. Sin perjuicio de lo anterior, el adjudicador podrá designar de entre el servicio de atención, una persona con quien establecer comunicación directa a efectos de la coordinación interna del servicio.

A estos efectos, el adjudicatario emitirá informes de incidencias y seguimiento del servicio siempre que lo estime necesario, y al menos una vez al trimestre.

En Salamanca, el 20 de febrero de 2018

Ana Isabel Hernández Sánchez

Gerente