

DILIGENCIA para hacer constar que el texto que a continuación se transcribe es traducción al castellano del Pliego de Prescripciones Técnicas aprobado por acuerdo número 43 del *Consell General del Consorci del Patrimoni de Sitges* en sesión celebrada el 27 de abril de 2022.

En caso de discrepancia entre dicho Pliego de Prescripciones Técnicas, en catalán, y esta traducción al castellano, prevalecerá el primero.

“PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS APLICABLE A LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN CULTURAL Y BIBLIOTECA Y DOCUMENTACIÓN DE LOS MUSEOS DEL CONSORCIO DEL PATRIMONIO DE SITGES, DIVIDIDO EN DOS LOTES.

Exp. núm.: CPSI/2022/0008601

1. ANTECEDENTES

- 1.1. Objeto del contrato
- 1.2. Descripción de los lotes

2. LOTE 1: SERVICIO DE MEDIACIÓN CULTURAL

- 2.1. Descripción de la tipología del servicio a prestar y funciones a desarrollar
- 2.2. Horarios de la prestación de los servicios
- 2.3. Cuantificación y Organización de los servicios
- 2.4. Recursos Humanos

3. LOT 2: SERVICIO DE BIBLIOTECA Y DOCUMENTACIÓN

- 3.1. Descripción de la tipología del servicio a prestar y funciones a desarrollar
- 3.2. Horarios de la prestación de los servicios
- 3.3. Cuantificación y Organización de los servicios
- 3.4. Recursos Humanos

4. RESPONSABILIDADES COMUNES

- 4.1. Actuaciones previas al inicio de la prestación del servicio
- 4.2. Seguimiento
- 4.3. Otras obligaciones de la empresa contratista durante la prestación del servicio

1. ANTECEDENTES

El Consorcio del Patrimonio de Sitges (en adelante, CPS), bajo la marca Museus de Sitges, gestiona el Museu del Cau Ferrat, el Museu de Maricel y el Museu Romàntic, a los cuales debe añadirse el Palau de Maricel, Can Rocamora, Can Falç de Mar, la Fundació Stämpfli, el taller de restauración y los espacios de reserva (estos últimos, distribuidos entre dependencias del Palau de Maricel, Edifici Miramar, Can Pei, Rita Benaprés Mestre y/o otros espacios que puedan ser cedidos, alquilados o adquiridos para ser utilizados como espacios de reserva).

El CPS es el responsable de la gestión de las colecciones adscritas y vinculadas a estos centros. Además de la exposición permanente, cada año organiza diversas exposiciones que son el resultado de la investigación realizada en relación a los fondos de las colecciones que conserva, o bien, están relacionadas con los artistas y el marco cronológico de sus colecciones, siempre creadas con voluntad de captar nuevos públicos y satisfacer los objetivos de difusión de la historia y la cultura artística, en general, que marcan sus Estatutos.

La prioridad del CPS es ofrecer servicios de atención al público de calidad acordes con la valía y la importancia de los edificios y colecciones que gestiona para cumplir con la misión que fue aprobada en el Consejo General del 23 de marzo de 2015 y que se transcribe a continuación:

“El Consorcio del Patrimonio de Sitges es un servicio cultural público que tiene por objeto la preservación, documentación, conservación y difusión del patrimonio artístico, cultural y festivo de Sitges y el conocimiento del arte en general; la gestión de los centros que tiene adscritos y la prestación de los servicios culturales que le son propios, con las finalidades de estudio, educación y ocio, fomentando la internacionalización del arte, la cultura y el patrimonio, la creación de conocimiento e incentivando la creatividad. Su actuación se produce en los ámbitos de la cultura, el patrimonio, la educación, el turismo cultural y la fiesta tradicional y popular, dirigida a todos los públicos y por medio de sus instalaciones y edificios, cumpliendo las normativas establecidas y actuando con vocación de servicio y exigencia de calidad.”

Por lo que se refiere al Servicio de Mediación Cultural

En este sentido, el objetivo general del servicio de mediación cultural (en adelante, SMC) es el de informar, asesorar y guiar a los visitantes de forma general o personalizada mediante las funciones i tareas que les sean asignadas. El SMC conlleva la puesta al día de la oferta de servicios culturales de los Museos de Sitges de acuerdo con la actual dinámica de los museos

de arte, las buenas prácticas, la eficiencia y eficacia en favor, por un lado, de la demanda del público y, por el otro, de la función social y cultural de las instituciones museísticas.

Las necesidades del SMC a lo largo de estos años se han incrementado por el aumento del número de visitantes así como por el de las exposiciones temporales, y también el grado de exigencia de estos visitantes, cosa que comporta la necesidad de disponer del personal idóneo que complemente el personal propi.

En referencia a los servicios de los que se encargará el SMC deben darse con la máxima calidad posible para satisfacer las necesidades culturales del público en general respetando los espacios y el fondo museístico incluyendo las funciones de apoyo a las actividades programadas o tareas de similar categoría y dedicación. Igualmente, debe atenderse y preparar los espacios para los actos culturales que se realicen en ellos, tanto en cuestiones de disposición del mobiliario (mesas, sillas, pizarras, etc.) como de proyecciones audiovisuales, así como resolver las incidencias y necesidades que puedan surgir.

Por lo que se refiere al Servicio de Biblioteca y Documentación

El CPS dispone de una biblioteca especializada en arte, historia del arte, historia de Sitges y los museos Cau Ferrat, complejo de Maricel, Museu Romàntic Can Llopis y el resto del patrimonio artístico de la Vila, así como un fondo especializado en el artista Santiago Rusiñol. La biblioteca cuenta actualmente con un total aproximado de 5000 volúmenes, además del fondo de publicaciones periódicas y de archivo.

La BCPS (Biblioteca del Consorcio del Patrimonio de Sitges) está sustentada por el propio Consorcio que es la institución madre, a quien da servicio. Los usuarios son las personas que trabajan en el CPS: personal técnico, colaboradores e investigadores, así como el personal del Servicio de Atención al Público y Mediación Cultural. Las finalidades más inmediatas del uso por parte de este personal son la preparación de las visitas guiadas a las colecciones permanentes, exposiciones e instalaciones temporales y necesidades de puesta al día, y las del personal técnico son las consultas frecuentes para realizar su trabajo cotidiano como la catalogación de obras, elaboración de bibliografía sobre las piezas, y dedicaciones similares.

El fondo es altamente especializado en historia del arte, especialmente modernismo, contando con muchos catálogos de exposiciones y de museos de todo el mundo, con obras monográficas sobre artistas, corrientes artísticas, coleccionismo, etc., así como sobre elementos artísticos poco habituales pero existentes en las colecciones de los museos de Sitges, como carruajes, muñecas y juguetes o moda. La BCPS contiene una pequeña sección dedicada al mundo mariner y a la pesca en relación con uno de sus fondos y dos colecciones especiales dedicadas en primer lugar al artista Santiago Rusiñol y en segundo lugar a la historia local de la Vila de Sitges. Aunque el Museo del Cau Ferrat se abrió como museo público el 1933, el fondo histórico de la biblioteca es reducido. La biblioteca cuenta también

con un fondo de carácter técnico de museografía, conservación y restauración de bienes, así como con obras de referencia sobre artes en sus más diversas facetas. Cabe destacar también la colección de catálogos de exposiciones de arte que llegan a la biblioteca a título de intercambio y donación debido al préstamo de obras que se hace desde los Museos de Sitges. La sección de publicaciones periódicas cuenta con publicaciones mayoritariamente de temática artística, con publicaciones de todo el mundo. Las referencias bibliográficas de la BCPS son de monografías, títulos de publicaciones periódicas y vaciados selectivos de revistas y de catálogos especializados referentes a los artistas y las obras que configuran las colecciones de los museos sitgetanos.

Por todo lo que antecede, este servicio es el encargado de la gestión y catalogación de los documentos descritos que incluye módulos de adquisición, circulación, ordenación, catalogación, clasificación y publicaciones seriadas, informes de actividad en la interface de trabajo y prestaciones de apoyo a las necesidades de investigación bibliográfica y documental.

En consecuencia, mirando hacia el futuro, el servicio de Biblioteca y Documentación debería conseguir la dinamización de la Biblioteca con la actualización constante del fondo, conseguir el acceso en abierto del catálogo en línea así como la sistematización del envío de novedades bibliográficas y el establecimiento de intercambios periódicos de catálogos con museos de todo el Estado.

Para más información del funcionamiento, de las actividades y de los espacios museísticos para la elaboración de las propuestas solicitadas en este pliego, se puede consultar la página web <https://www.museusdesitges.cat/ca>. Debe tenerse en cuenta que estas propuestas deben marcar estrategias concretas y activables con objetivos claros y orientados a la competitividad con otros museos.

1.1 Objeto del contrato

Es objeto de este Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, PPT) establecer las bases técnicas a las que debe ajustarse el servicio de mediación cultural, biblioteca y documentación de los museos del CPS (Museu del Cau Ferrat, Museu de Maricel, Museu Romàntic, Palau de Maricel, Can Rocamora, Edifici Miramar, Can Falç de Mar, la Fundació Stämpfli, el taller de restauración y los espacios de reserva).

1.2. Descripción de los lotes

Por criterios funcionales se distribuirán las funciones en 2 lotes:

- LOTE 1: Servicio de mediación cultural (SMC): donde se incluye la coordinación y organización del servicio, la realización de visitas guiadas y atención personalizada, la atención al público, la información, el asesoramiento y guía a los visitantes, la asistencia y la información sobre el fondo y las colecciones y la realización y coordinación de talleres educativos actuando como intermediarios entre las instalaciones públicas de los museos y el público, en su doble dimensión de edificios y de exposiciones permanentes de las colecciones artísticas. También incluye el taquillaje, la atención a las tiendas de los museos y la atención y la información telefónica y la gestión de las reservas para visitas y actividades.

Asimismo, se incluyen los servicios de apoyo para atender y preparar los espacios para los actos culturales que se realicen en ellos, tanto en cuestiones de disposición del mobiliario como de proyecciones audiovisuales, así como para resolver las incidencias y necesidades que puedan surgir.

- LOTE 2: Servicio de biblioteca y documentación: que consiste en la gestión y catalogación de la biblioteca (libros, revistas, catálogos y folletos) y de la documentación técnica que generan los museos; la ordenación, catalogación y explotación del archivo fotográfico; y la prestación de apoyo a las necesidades de investigación bibliográfica y documental.

2. LOTE 1: SERVICIO DE MEDIACIÓN CULTURAL

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA TIPOLOGÍA DEL SERVICIO A PRESTAR Y FUNCIONES A DESARROLLAR

La tipología de servicios a prestar al CPS en el marco del SMC es la que se describe a continuación:

1. Coordinación y organización
2. Visitas guiadas y atención personalizada
3. Atención al público de carácter genérico
4. Taquillaje
5. Tienda
6. Atención telefónica y gestión de reservas
7. Asistencia y apoyo logístico en la organización y preparación de actividades programadas, protocolarias u otros eventos organizados por el CPS.

Para la organización de la prestación del SMC se utilizará el concepto de “posición”. La descripción de las necesidades del CPS se establecerá definiendo el tipo, las funciones, el

número y la ubicación de las posiciones ocupadas por el personal que la empresa adjudicataria debe destinar a la prestación del servicio.

2.1.1. Posición de coordinación y organización.

Dado que el SMC es un servicio integral formado por una diversidad de tipologías, es fundamental que exista una coordinación y organización del mismo que actúe con visión transversal dirigiendo el conjunto de los servicios que son necesarios para una mediación cultural con la calidad adecuada. A estos efectos, esta posición se encargará de las tareas de coordinación y organización de la prestación integral del SMC según las necesidades de los museos y las posiciones determinadas. Así mismo también, ejercerá la interlocución entre la empresa adjudicataria y el CPS.

Esta posición, según el Convenio aplicable del sector de Ocio Educativo y Sociocultural de Cataluña para el año 2022, 2023 y 2024 (en adelante, CONVENIO), se asimila al puesto de trabajo de Coordinador/a proyectos pedagógicos y de ocio.

Se transcriben a continuación las funciones de la **“Posición de coordinación y organización”** que será la que asumirá esta responsabilidad:

- a) *Organizar y coordinar las tareas del SMC según las necesidades de los museos y las posiciones determinadas. A estos efectos las tareas son las propias de los servicios de mediación cultural, taquillaje, tienda y apoyo, así como la comunicación con el servicio de atención telefónica y gestión de reservas;*
- b) *Hacer de interlocutor entre la empresa y el CPS, trasladando puntualmente al personal las instrucciones de una y otra de carácter general y específico;*
- c) *Comunicar con carácter inmediato a la dirección del CPS los cambios de personal y las incidencias que pueden acontecer por parte de la empresa;*
- d) *Velar por la calidad de los servicios;*
- e) *Supervisar el desarrollo de las tareas de los museos;*
- f) *Supervisar el trabajo diario del Jefe de Equipo y el correcto desarrollo de sus funciones.*
- g) *Implementar, seguir y modificar, si procede, y de acuerdo con la dirección del CPS los protocolos funcionales de las tareas del SMC;*
- h) *Elaborar los informes y estudios de seguimiento para optimizar el servicio;*
- i) *Preparar y procesar encuestas sobre públicos para recoger la máxima información, conocer su opinión y el grado de satisfacción sobre los museos y los servicios recibidos y otros aspectos de apoyo a la toma de decisiones, según los protocolos funcionales;*
- j) *Controlar, revisar y comprobar diariamente la programación de los museos, actividades y visitas;*

- k) *Realizar los contactos necesarios con los departamentos del CPS afectados por la prestación del SMC (Difusión y Eventos, Educación, Administración, Colecciones, Conservación y todos aquellos otros que puedan resultar afectados);*
- l) *Realizar informes semanales y mensuales sobre el funcionamiento del SMC recogiendo toda la información descrita en los puntos anteriores y entregándola puntualmente a la dirección del CPS;*
- m) *Programar y gestionar el programa EUROMUS o equivalentes en toda la dimensión funcional de sus prestaciones, para el taquillaje, altas y bajas de actividades, reservas, control de públicos, encuestas, informes, gestión de promociones, invitaciones, etc.*
- n) *Gestión integral de la venta online (altas y bajas de actividades y tarifas, mensajes de la venta online, control de las actividades vendidas online, control y retorno de tiquets, etc.)*
- o) *Realizar reuniones semanales con el personal para la coordinación y supervisión del SMC;*
- p) *Realizar reuniones periódicas con la Dirección-gerencia del CPS, o el personal técnico en quien delegue, para el seguimiento del funcionamiento del SMC y la validación de la toma de decisiones;*
- q) *Comprobar y liquidar la receptación del taquillaje y de la venta de productos a Administración del CPS;*
- r) *Supervisar la gestión de las ventas de la tienda y la liquidación de los ingresos;*
- s) *Recoger diariamente los datos, hojas de sugerencias y incidencias y comprobaciones (xèquings) y elaborar el informe diario de desarrollo y incidencias del servicio;*
- t) *Resolver incidencias que se puedan producir sobre la marcha, según los protocolos de actuación, anotándolos como incidencias en la recopilación diaria de datos;*
- u) *Resolver las incidencias que se puedan producir en el desarrollo de las visitas de acuerdo con lo que se defina en los protocolos funcionales;*
- v) *Coordinar y verificar el cumplimiento diario de las comprobaciones (xèquing) del estado de las salas y las obras, instalaciones, servicios, edificios y materiales.*
- w) *Controlar y gestionar los recursos humanos del equipo destinado al SMC (altas, bajas, formación, entrevistas selección, cambios de jornada, vacaciones, permisos, etc.).*
- x) *Todas aquellas tareas inherentes a la organización, coordinación y supervisión del SMC, así como las que puedan contribuir a una mejor eficiencia, eficacia y calidad en la prestación del servicio.*

2.1.2. Posición para visitas guiadas y atención personalizada.

Para las tareas de realización de las visitas guiadas y personalizadas de acuerdo con la oferta de los museos, las demandas y les especificidades de cada grupo.

Según el CONVENIO mencionado en el apartado anterior, esta posición se asimila al puesto de trabajo de Mediador Cultural.

Se transcriben a continuación las funciones de la **“Posición para visitas guiadas y atención personalizada”** que, además de las funciones descritas para la “Posición de atención al público de carácter genérico” que se realizará en el siguiente punto, asumirá las siguientes:

- a) *Realizar las visitas guiadas según la previa contratación, de acuerdo con la oferta de los museos, las demandas y las especificidades de cada grupo (escolar, adulto, difusión, académicos, etc.);*
- b) *Controlar el correcto comportamiento de los visitantes en relación a las obras de arte y las instalaciones del lugar en cada posición;*
- c) *Asumir las funciones de Jefe de Equipo que se determinaran diariamente por la coordinación y organización del SMC, en concreto las funciones siguientes:*
 - i. *Elaborar los cuadrantes de las posiciones del SMC de acuerdo con el funcionamiento de los museos, la programación de actividades y las tareas de apoyo.*
 - ii. *Elaborar y preparar las hojas de sugerencias y las quejas para uso de los visitantes por medio de los correspondientes formularios, que deben estar siempre disponibles en el mostrador de recepción de los museos, así como de las dependencias e instalaciones donde el CPS organice actividades.*
 - iii. *Coordinar la operativa diaria del inicio y desarrollo de las tareas del SMC, revisando y comprobando la programación cotidiana de los museos: visitas, actividades, etc.*
 - iv. *Asignar tareas de carácter cotidiano u ocasional al personal del servicio (briefing) entre un cuarto de hora y cinco minutos antes de la obertura de los museos, dependencias e instalaciones del CPS. Comprobar su cumplimiento, de acuerdo con los cuadrantes elaborados por la coordinación del servicio.*
 - v. *Atender las llamadas telefónicas y dirigirlas a los ámbitos de trabajo correspondientes.*
 - vi. *Verificar diariamente los turnos y el desarrollo del personal adscrito a las posiciones determinadas.*

- vii. *Supervisar la correcta gestió de visitants (grups, colas, turnos, etc.).*
 - viii. *Supervisar, gestionar, controlar y reponer existencias de los materiales y equipos de servicios, como audio guías, sillas de ruedas, catenarias, etc., así como de su correcta distribución y almacenaje diariamente.*
 - ix. *Supervisar, gestionar, controlar y reponer existencias de los materiales de difusión de todos los museos, edificios e instalaciones del CPS y de su correcta distribución diariamente;*
- d) *Otras funciones complementarias que sean encomendadas dentro del ámbito de este servicio.*

2.1.3. Posición de atención al público de carácter genérico.

Para las tareas de atención, asistencia e información sobre la localización, circulación e información sobre los fondos y colecciones situados en el lugar físico de la posición de destinación. Consiste en atender, informar, asesorar y guiar a los visitantes, de forma general o personalizada, mediante las funciones y tareas que les son asignadas, actuando como intermediarios entre las instalaciones públicas de los museos y el público, en su doble dimensión de edificios y de exposiciones permanentes de las colecciones artísticas.

Según el CONVENIO mencionado, esta posición se asimila al puesto de trabajo de Informador.

Se transcriben a continuación las funciones de la **“Posición de atención al público de carácter genérico”** que será la que asumirá la prestación de este tipo de servicio:

- a) *Acoger y facilitar información básica a los grupos y visitantes que han contratado visitas personalizadas a los museos;*
- b) *Facilitar el acceso preferente y apoyo necesario a personas que lo necesiten (personas mayores, con discapacidades, con niños pequeños...);*
- c) *Regular el flujo de visitantes de acuerdo con los aforos permitidos; organizar y gestionar las colas de espera exteriores cuando se produzcan; organizar y gestionar los diferentes grupos o filas interiores o exteriores para una correcta organización de las visitas;*
- d) *Utilizar los medios materiales – elementos móviles de señalización, catenarias, carteles, indicadores – para la gestión de los mencionados grupos; guardar y almacenar los mencionados elementos cuando no deban de utilizarse y a la hora del cierre de los museos;*

- e) *Controlar y verificar, si es necesario, las credenciales de acceso –entradas, pegatinas, etc. – de los visitantes de los museos;*
- f) *Proveer de hojas de sala los diferentes espacios de los Museos y edificios que los contengan, así como también los espacios dedicados a exposiciones y instalaciones temporales;*
- g) *Preparar diariamente el material de difusión y información para los grupos que visiten los museos y edificios y dependencias del CPS;*
- h) *Entregar a los visitantes los materiales gratuitos de difusión en los idiomas de los visitantes (folletos guía de visita), y otros materiales específicos de la visita que tengan contratada;*
- i) *Mantener el espacio de recepción perfectamente ordenado en todo momento;*
- j) *Colaborar en la realización de los diferentes talleres organizados por el CPS.*
- k) *Informar a los visitantes y a los grupos sobre el funcionamiento de los servicios de acogida de los museos (taquillas de guardarropía, movilidad, etc.);*
- l) *Informar sobre el funcionamiento de las audioguías, aplicaciones y recursos de información elaborados por los Museos de Sitges disponibles para las tareas de información, guía y mediación cultural;*
- m) *Gestionar las audioguías, tabletas y aparatos de información y guía de los edificios, los museos y las colecciones dirigidos al público visitante;*
- n) *Entregar las audioguías a los visitantes en grupo; controlar el uso correcto; recoger las audioguías al final de la visita; almacenar y controlar las existencias de las audioguías al final de la jornada.*
- o) *Gestionar las taquillas de guardarropía y objetos; control de su uso correcto de acuerdo con la normativa respectiva;*
- p) *Informar sobre la localización de obras del Consorcio del Patrimonio de Sitges dentro de los museos; sobre los circuitos de visita en el interior de los museos; sobre cuestiones relativas al contenido de las salas y espacios de la posición que están ocupando por parte del SMC; sobre actividades en curso y programadas;*
- q) *Controlar el correcto comportamiento de los visitantes respecto las obras de arte y las instalaciones del lugar en cada posición;*
- r) *Prestar atención, desde la posición asignada, hacia los edificios, las instalaciones y las obras de arte, así como hacia las personas y su correcto comportamiento velando por su seguridad de acuerdo con el Plan de Autoprotección;*
- s) *Actuar según las disposiciones del Plan de Autoprotección, y comunicar al personal de seguridad cualquier incidencia;*
- t) *Entregar y recoger las hojas de sugerencias de los visitantes y de las quejas que puedan efectuar mediante los correspondientes formularios y entregarlos diariamente a la “Posición de coordinación y organización”, sin perjuicio de la urgencia que en algún caso pueda acontecer;*
- u) *Recoger, canalizar y, a ser posible, resolver las incidencias que se puedan producir en el desarrollo de las visitas de acuerdo con lo que se defina en los protocolos funcionales;*

- v) *Trasladar diariamente las incidencias a la “Posición de coordinación y organización”, según los protocolos funcionales;*
- w) *Comprobar diariamente (xèquing) el estado general de las instalaciones, salas y dependencias de los museos; de los espacios internos de uso común para el personal y comunicación de posibles desperfectos o incidencias según los protocolos de actuación; de los servicios y los medios materiales (folletos, audioguías, etc.);*
- x) *Otras funciones complementarias que sean encomendadas dentro del ámbito de este servicio.*

2.1.4. Posición de taquillaje.

Para las tareas de venta de entradas, información general al visitante y liquidación diaria de la recaudación.

Consiste en la expedición y control de entradas, la recaudación de los ingresos por este concepto, el ingreso diario de la suma de las ganancias por recaudación en la taquilla y la tienda en la cuenta corriente del CPS y la rendición de cuentas al mismo de forma periódica.

Según el CONVENIO mencionado, esta posición se asimila al puesto de Trabajo de Informador.

Se transcriben a continuación las funciones de la “**Posición de taquillaje**” que será la que asumirá la prestación de este tipo de servicio:

- a) *Vender entradas y servicios de acuerdo con los precios públicos y ordenanzas fiscales vigentes;*
- b) *Atender de forma personalizada e informar a los visitantes sobre los precios públicos y condiciones de acceso en régimen de gratuidad y reducciones;*
- c) *Verificar la documentación acreditativa para disfrutar de acceso gratuito, precios de entrada con reducción, o atención protocolaria;*
- d) *Verificar las condiciones de acceso de los grupos;*
- e) *Poner en marcha diariamente la taquilla mediante el programa informático correspondiente, quince minutos antes de la obertura de los museos, y verificar y cerrar caja a partir del cierre de los museos al público;*
- f) *Gestionar y custodiar la recaudación a lo largo del día, hasta la hora del recuento;*
- g) *Liquidar diariamente la recaudación e ingresarla en la cuenta corriente del CPS.*
- h) *Desarrollar las tareas de gestión del taquillaje en los puntos que se determinen en los museos o dependencias del CPS;*
- i) *Recoger datos básicos para los procesos estadísticos y de conocimiento de públicos, y los informes subsiguientes;*

- j) *Otras funciones complementarias que sean encomendadas dentro del ámbito de este servicio.*

2.1.5. Posición de tienda.

Para las tareas de gestión de la tienda y su atención. Consiste en la gestión de la tienda de los Museos de Sitges e incluye la preparación, la reposición, la exposición y la venta de los productos.

Según el CONVENIO mencionado, esta posición se asimila al puesto de Trabajo de Informador.

Se transcriben a continuación las funciones de la “**Posición de tienda**” que será la que asumirá la prestación de este tipo de servicio:

- a) *Gestionar la tienda, mediante el programa informático determinado (EUROMUS o equivalentes);*
- b) *Abrir y cerrar la tienda;*
- c) *Atender presencialmente al cliente asesorándolo sobre los productos ofrecidos y promociones; atender los encargos en remoto (teléfono, fax, correo electrónico);*
- d) *Ofrecer el servicio postventa, como el envoltorio;*
- e) *Efectuar el control de calidad de los productos;*
- f) *Cuidar la exposición y colocación de los productos en los estantes y vitrinas;*
- g) *Etiquetar los productos con sus precios de venta fijados;*
- h) *Cuidar la rotulación interior de la tienda;*
- i) *Recibir, desembalar, clasificar y almacenar los materiales destinados a la venta;*
- j) *Mantener ordenado el espacio de almacenaje; realizar traspasos de almacenes;*
- k) *Realizar inventario y control de estocs periódicamente, y mantenerlo actualizado;*
- l) *Verificar, controlar y conservar los albaranes de entrada de productos;*
- m) *Colaborar en la comunicación de la imagen y estética de la tienda;*
- n) *Cuidar el Plan de fidelización de los clientes y de los recursos de márketing que se establecerán desde el CPS.*
- o) *Cuadrar la caja diariamente y preparar el importe para su ingreso en la cuenta corriente del CPS; Liquidación diaria de la recaudación del taquillaje y de la tienda;*
- p) *Controlar los estocs de la tienda para la venta y reposición de los productos;*
- q) *Mantener el estoc almacenado en perfecto orden y estado; llevar el inventario actualizado de acuerdo con el programa de gestión de estocs que se utilice y que deberá facilitarse cada seis (6) meses al CPS;*
- r) *Utilizar a nivel de usuario el programario informático específico para las tareas de gestión, almacenaje, inventario y venta de productos (EUROMUS o equivalente);*
- s) *Otras funciones complementarias que sean encomendadas dentro del ámbito de este servicio.*

2.1.6. Posición de atención telefónica y gestión de reservas

Para las tareas de atención e información telefónica, además de la gestión de las reservas para visitas y actividades.

Según el CONVENIO mencionado, esta posición se asimila al puesto de trabajo de Informador.

Se transcriben a continuación las funciones de la “**Posición de atención telefónica y gestión de reservas**” que será la que asumirá la prestación de este tipo de servicio:

- a) *Recibir, atender e informar telefónicamente las solicitudes que lleguen, así como los correos electrónicos y fax, garantizando un nivel aceptable de respuestas en catalán, castellano, inglés y francés;*
- b) *Atender las llamadas telefónicas y dirigirlas a los ámbitos de trabajo correspondientes.*
- c) *Informar sobre los aspectos generales y específicos de los museos: horarios, acceso, tarifas, colecciones; sobre las actividades y exposiciones temporales, de acuerdo con las directrices del museo, los precios públicos de los servicios y la información corriente y actualizada, incluida la del web de los museos;*
- d) *Gestionar la central de reservas y ventas anticipadas; recoger, registrar y formalizar las peticiones de reserva en el programa usado por los museos (EUROMUS o equivalente);*
- e) *Llevar a término el proceso de comunicación previo a la visita de reservas de grupos de adultos y escolares;*
- f) *Elaborar y llevar al día la base de datos de visitantes individuales y de grupos de los museos, de acuerdo con la legislación de protección de datos, para efectuar tareas de captación y fidelización de públicos, así como actividades de difusión para dar a conocer los Museos de Sitges al sector turístico, de acuerdo con los criterios y protocolos que se establezcan a tal efecto;*
- g) *Vehicular a los museos las visitas previas de clientes, agencias y proveedores;*
- h) *Elaborar un informe semanal sobre las reservas para la semana el viernes anterior para la dirección de los Museos de Sitges, y siempre que la dirección lo solicite;*
- i) *Actuar de acuerdo con el protocolo funcional del servicio de atención telefónica y gestión de reservas que se elabore;*
- j) *Consultar diariamente el correo electrónico para notificaciones, circulares, e información general, así como del web de los Museos de Sitges (www.museusdesitges.cat);*
- k) *Otras funciones complementarias que sean encomendadas dentro del ámbito de este servicio.*

2.1.7. Posición de asistencia y apoyo logístico en la organización y preparación de actividades programadas, protocolarias u otros eventos organizados por el CPS

Para las tareas de apoyo a la organización de actividades culturales y eventos organizados por el CPS.

Consiste en atender y preparar los espacios para las actividades culturales organizadas por el CPS e incluye funciones de apoyo logístico para los actos culturales que se realicen en el CPS, tanto en cuestiones de disposición del mobiliario como de proyecciones audiovisuales, así como resolver incidencias y necesidades que puedan surgir durante su ejecución.

Según el CONVENIO mencionado, esta posición se asimila al puesto de trabajo de Técnico de producción.

Se transcriben a continuación las funciones de esta “**Posición de apoyo**” que será la que asumirá la prestación de este tipo de servicio:

- a) *Asistir y dar apoyo logístico a las actividades culturales y protocolarias: organización de espacios (movimiento de sillas, mobiliario y materiales para actividades ordinarias y complementarias, etc.) y tareas de apoyo en el arreglo de espacios o de prestación de servicios para eventos públicos (megafonía, proyecciones, tecnología de la información, registros audiovisuales, etc.);*
- b) *Dar apoyo a las pruebas técnicas de ensayo de los actos; apoyo y atención a fotógrafos y equipos de grabación (montaje, desmontaje, movimiento, etc.);*
- c) *Hacer la recepción de los participantes en visitas y actos comprobando, si es necesario, las listas que se les entregue para cada caso;*
- d) *Hacer la entrega genérica o personalizada, según el caso, de materiales de difusión e información;*
- e) *Efectuar el recuento de asistentes a las actividades y a los talleres;*
- f) *Montar y controlar los aparatos de sonido, imagen y otros recursos audiovisuales a los asistentes a los actos en que haya debates, presentaciones, diálogos, etc.*
- g) *Dar apoyo logístico para la realización de los talleres educativos y de adultos (montaje y desmontaje de mesas y sillas, preparación de los materiales, etc.) con la finalidad de atender y preparar los espacios necesarios del CPS;*
- h) *Verificar antes del inicio de los actos el correcto funcionamiento de los aparatos de apoyo audiovisual;*
- i) *Verificar antes del inicio de los actos la correcta iluminación y la temperatura de los espacios así como que todo esté colocado siguiendo las instrucciones del CPS.*
- j) *Atender y asistir a los actos y actividades para velar por el correcto desarrollo;*

- k) Resolver las incidencias que se produzcan antes y durante los actos y, en caso de no poder ser resueltas, contactar con las empresas de mantenimiento o personas que puedan resolverlo;*
- l) Efectuar pequeñas reparaciones de urgencia para garantizar el normal desarrollo de las actividades, en aparatos de megafonía, proyección, e instalaciones eléctricas y sanitarias.*
- m) Asegurar el normal desarrollo de las actividades incluyendo las pequeñas averías que se puedan producir en las instalaciones.*
- n) Transportar sillas, mesas, vitrinas y otros elementos necesarios para el desarrollo de las actividades de los museos.*
- o) Preparar y servir refrigerios complementarios a las actividades, de forma puntual.*
- p) Seguir las instrucciones sobre estas tareas que emita su Jefe que debe tener en cuenta las instrucciones que se hayan dado por el responsable del contrato o persona en quien haya delegado el CPS. Así mismo debe informar a su jefe de cualquier incidencia.*
- q) Otras funciones complementarias que sean encomendadas dentro del ámbito de este Servicio.*

2.2 HORARIOS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

2.2.1 Horarios estacionales de los Museos de Sitges

Los horarios se establecen según la estacionalidad que rige en los Museos de Sitges, son diversos en función del edificio y se detallan a continuación:

Horario de verano -Temporada alta (1 de julio al 30 septiembre)							
EDIFICIOS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
MUSEU CAU FERRAT & MUSEU MARICEL	Cerrado	10 a 20h	10 a 20h	10 a 20h	10 a 20h	10 a 20h	10 a 20h
MUSEU ROMANTIC	Cerrado	10 a 20h	10 a 20h	10 a 20h	10 a 20h	10 a 20h	10 a 20h
PALAU MARICEL	Cerrado	10 a 14h	10 a 14h	10 a 14h	10 a 14h	Cerrado	Cerrado
FUNDACIÓ STÄMPFLI	Cerrado	Cerrado	Cerrado	Cerrado	Cerrado	10 a 14h - 17 a 20h	10 a 14h - 17 a 20h
<i>* Días de cierre: el 24 de agosto, el 11 y 23 de septiembre</i>							

Horario de medio verano -Temporada media (1 de marzo al 30 de junio y octubre)							
EDIFICIOS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
MUSEU CAU FERRAT & MUSEU MARICEL	Cerrado	10 a 19h	10 a 19h	10 a 19h	10 a 19h	10 a 19h	10 a 19h
MUSEU ROMANTIC	Cerrado	10 a 19h	10 a 19h	10 a 19h	10 a 19h	10 a 19h	10 a 19h
PALAU MARICEL	Cerrado	Cerrado	Cerrado	Cerrado	Cerrado	Cerrado	10 a 14h
FUNDACIÓ STÄMPFLI	Cerrado	Cerrado	Cerrado	Cerrado	Cerrado	10 a 17h	10 a 17h
<i>* Días cierre: el 1 de mayo</i>							

Horario de invierno -Temporada baja (1 de noviembre al 28 de febrero)							
EDIFICIOS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
MUSEU CAU FERRAT & MUSEU MARICEL	Cerrado	10 a 17h	10 a 17h	10 a 17h	10 a 17h	10 a 17h	10 a 17h
MUSEU ROMANTIC	Cerrado	10 a 17h	10 a 17h	10 a 17h	10 a 17h	10 a 17h	10 a 17h
PALAU MARICEL	Cerrado	Cerrado	Cerrado	Cerrado	Cerrado	Cerrado	10 a 14h
FUNDACIÓ STÄMPFLI	Cerrado	Cerrado	Cerrado	Cerrado	Cerrado	10h a 14h	10h a 14h
<i>* Días cierre: el 1 de enero, el 6 de enero, el 25 y 26 de diciembre</i>							

El siguiente cuadro es una estimación de las horas de apertura anual de los Museos de Sitges según centro y temporada:

EDIFICIOS	ESTIMACIÓN HORES APERTURA ANUALES			TOTALES
	TEMPORADA ALTA	TEMPORADA MEDIA	TEMPORADA BAJA	
MUSEU CAU FERRAT & MUSEU MARICEL	760	1.170	700	2.630
MUSEU ROMÀNTIC	760	1.170	700	2.630
PALAU MARICEL	52	84	61	200
FUNDACIÓ STÄMPFLI	175	301	132	608
TOTAL	1.747	2.725	1.593	6.068

Actualmente, el Museu Romàntic está pendiente de reapertura por reformas.

La Dirección-gerencia, el responsable del contrato o persona en quien delegue el CPS se reserva la facultad de modificar estos horarios de acuerdo con las circunstancias de la estacionalidad, necesidades objetivas de rendimiento de los servicios de los museos o necesidades de gestión sin que esto signifique la modificación del número anual de horas a prestar.

Los días de cierre son el 1 de enero, el 6 de enero, el 1 de mayo, el 24 de agosto, el 11 de septiembre, el 23 de septiembre y el 25 y 26 de diciembre. La Dirección-gerencia se reserva la facultad de modificar estas fechas siempre que no contravengan la legislación laboral, el Calendario oficial de fiestas de Cataluña y el calendario oficial de fiestas de la Vila de Sitges.

El personal tendrá que encontrarse en el edificio de los museos, a punto para empezar el trabajo, al menos 15 minutos antes de la hora de apertura al público, para hacer los preparativos correspondientes y asistir obligatoriamente al repaso de las tareas y posiciones del día (briefing). Permanecerá en el puesto de trabajo hasta la salida completa de los visitantes y la revisión de las tareas propias de cada posición, así como las de recogida, reposición y control del orden de las instalaciones antes del cierre del edificio.

La empresa contratista tendrá que garantizar la asistencia y el apoyo por los servicios extraordinarios que organice el CPS para atender actividades culturales y protocolarias en los horarios que se desarrollen, sean o no coincidentes con los días de apertura al público de los museos, tanto de día como de noche y en festivos. La necesidad de estos servicios extraordinarios será debidamente notificada por escrito al contratista con una antelación mínima de 24 horas.

2.2.1 Horario de atención telefónica y gestión de reservas

El horario del servicio de atención telefónica y gestión de reservas es el siguiente:

Horario del servicio de atención telefónica y gestión de reservas. Todo el año						
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
10h a 18h	10h a 18h	10h a 18h	10h a 18h	10h a 18h	10h a 18h	Cerrado
* Días de cierre: el 1 de enero, el 6 de enero, el 1 de mayo, el 11 de septiembre y el 25 y 26 de diciembre.						

Sin perjuicio de lo expuesto, el CPS se reserva la facultad de poder modificar el horario en función de las necesidades de los servicios que será notificado con la debida antelación a la empresa adjudicataria para que pueda hacer la correspondiente planificación. En este caso, el horario sería el siguiente:

Horario del servicio de atención telefónica y gestión de reservas.						
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
10h a 14h 16h a 20h	10h a 14h 16h a 20h	10h a 14h 16h a 20h	10h a 14h 16h a 20h	10h a 14h 16h a 20h	10h a 14h 16h a 20h	Cerrado
* Días de cierre: el 1 de enero, el 6 de enero, el 1 de mayo, el 11 de septiembre y el 25 y 26 de diciembre.						

En todo caso, el siguiente cuadro es una aproximación de las horas anuales (descontando domingos y días de cierre del servicio), que se tienen que prestar en atención telefónica y gestión de reservas.

Servicio de atención telefónica y gestión de reservas	h/día	Días/semanas	Semanas/año	TOTAL
	8	6	52	2.496

Fuera de estos horarios, se activará un sistema automático para informar al usuario de la disponibilidad y horarios del servicio.

2.3 CUANTIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

2.3.1 Cuantificación de horas del servicio y posiciones necesarias:

• Para la prestación de los servicios ordinarios (incluidos dentro de la parte fija del presupuesto), la empresa tendrá que proporcionar, un total de 23.245 horas anuales de acuerdo con el siguiente detalle:

- 1 posición de Coordinación y Organización con un total de 1.589 horas/año que tendrá que estar cubierta durante las horas que se especifican en este PPT.
- 3 posiciones para visitas guiadas y atención personalizada concertada con antelación a individuales y colectivos, con un total de 7.890 horas/año y para el resto de las tareas descritas en el punto 2.1.3 de este PPT, ampliable hasta 4 posiciones adicionales para servicios extraordinarios.

Una posición hará de responsable de equipo cada día de apertura de los Museos.

- 2 posiciones de atención al público de carácter genérico con un total de 5.260 horas/año para las tareas de atención, asistencia e información sobre la localización, circulación, información sobre los fondos y colecciones situados en el lugar físico de la posición de destino y para el resto de las tareas descritas en su punto 2.1.3, ampliables hasta 10 posiciones adicionales para servicios extraordinarios.
- 1 posición de taquillaje con un total de 2.630 horas/año para la venta de entradas, información general al visitante y liquidación diaria de la recaptación en horario completo de apertura de los museos y para el resto de las tareas descritas en la Prescripción 2.1.4.
- 1 posición en tienda con un total de 2.630 horas/año para su gestión y atención en el horario completo de apertura de los Museos, ampliable hasta 2 posiciones adicionales para servicios extraordinarios.
- 1 posición de atención telefónica y gestión de reservas con un total de 2.496 horas/año encargada e integrada al servicio telefónico y gestión de reservas de los museos.
- 1 posición de apoyo con un total de 750 horas/año para apoyar a la organización de las actividades culturales organizadas por el CPS, ampliable hasta 2 posiciones adicionales para servicios extraordinarios.

Las posiciones ampliables por servicios extraordinarios dependen de las necesidades que pueda tener el CPS, no siendo obligatoria esta ampliación en ningún caso. Así mismo, se tendrá que comunicar al adjudicatario con la suficiente antelación para que pueda prever en su organización, y tener disponible el número máximo de posiciones ampliables para poder prestar el servicio que se le pida.

- Para la prestación de los servicios extraordinarios (incluidas dentro de la parte variable del presupuesto) se ha previsto una bolsa de horas anuales de 3.500 horas que el CPS utilizará según las necesidades establecidas en el siguiente cuadro:

Descripción posición	Horas/año
Servicios extraordinarios - Posición para visitas guiadas y atención personalizada	875
Servicios extraordinarios: - Posición de atención al público de carácter genérico - Posición de tienda - Posición de soporte	2.625
TOTAL HORAS SERVICIOS EXTRAORDINARIOS	3.500

En este sentido, no se considerarán como horas de servicio extraordinario las sustituciones del personal de la empresa adjudicataria por bajas por enfermedad, vacaciones, ausencias no justificadas, etc. Además, para el cálculo de estas horas, solo se tendrán en cuenta las efectivamente prestadas desde la posición requerida.

A continuación, se muestra un cuadro con una relación de las horas previstas:

Descripción posición				TOTAL HORAS
	Horas/año	Mínimo	Ampliable	
LOT 1				
Posición de coordinación y organización	1.589	1	NO	1.589
Posición para visitas guiadas y atención personalizada (1 posición hará de Responsable de equipo cada día)	2.630	3	4	7.890
Posición de atención al público de carácter genérico	2.630	2	10	5.260
Posición de Taquillaje	2.630	1	NO	2.630

Posición de tienda	2.630	1	2	2.630
Posición de atención telefónica y gestión de reservas	2.496	1	NO	2.496
Posición de soporte	750	1	2	750
TOTAL servicios ordinarios		10	18	23.245
TOTAL servicios extraordinarios				3.500
TOTAL LOTE 1				26.745

En relación con las horas previstas y a las posiciones que son ampliables, las mismas serán a cargo de la bolsa de horas por la prestación de servicios extraordinarios. En este sentido, las posiciones ampliables para visitas guiadas y atención personalizada no harán de responsable de equipo.

2.3.2 Edificios de prestación del servicio:

- Los edificios fijados para la prestación de los servicios de atención y mediación cultural, taquillaje, tienda y apoyo, están localizados en el municipio de Sitges, concretamente:
 - o El conjunto formado por el Museu del Cau Ferrat, Museu de Maricel y Can Rocamora. C/ Bernat de Fonollar, s/n.
 - o El Museu Romàntic-Can Llopis. C/ Sant Gaudenci, 1.
 - o El Palau de Maricel. Racó de la Calma y Baluart de Miquel Utrillo, s/n.
 - o Can Falç. Passeig de la Ribera, 12.
 - o La Fundació Stämpfli-Art contemporani. Plaça de l'Ajuntament s/n.
- El Servicio de Atención telefónica y de gestión de reservas se desarrollará desde los locales que determine la empresa adjudicataria. Estos espacios tienen que estar correctamente habilitados para poder desarrollar con la debida calidad, el servicio que se solicita.

2.3.3 Especificidades:

En el transcurso del contrato, la Dirección-gerencia del CPS se reserva el derecho a modificar la organización del servicio y la ubicación de las posiciones en función de las necesidades que se puedan acontecer, sin variar el número de horas ni de posiciones.

La ejecución de las tareas del SMC está supeditada a la organización del SMC.

2.4 RECURSOS HUMANOS

Tanto para el personal adscrito a la prestación del servicio, así como en los casos de incorporación de nuevo personal, los requisitos que tienen que reunir las personas que trabajen al SMC son los siguientes:

2.4.1 Posición: Organización y coordinación del SMC:

Requisitos mínimos:

- a) Estudios universitarios superiores que se ajusten al puesto de trabajo, preferentemente de historia del arte, bellas artes, humanidades, ciencias sociales, filologías, traducción e interpretación, turismo o similares, a nivel de licenciatura universitaria (actualmente grado), o equivalente.
- b) Conocimiento acreditado del castellano, catalán, inglés y francés según el que establece la cláusula 1.10 del Pliego de Prescripciones Técnicas (PCAP).
- c) Experiencia mínima de tres años en gestión y coordinación de equipos de mediación cultural en el ámbito de museos y de dos años relacionada con actividades culturales.
- d) Conocimiento y experiencia mínima de 6 meses del programa EUROMUS a nivel administración y programación o equivalentes;
- e) Conocimiento y experiencia informática en aplicaciones de tratamiento y transferencia de textos y datos a nivel de usuario (GoogleDocs, Google Drive, Word, Excel y equivalentes.)

2.4.2 Posiciones: Visitas guiadas y atención personalizada y atención al público de carácter genérico:

Requisitos mínimos:

- a) Formación académica en historia del arte, bellas artes, humanidades, ciencias sociales, filologías, traducción e interpretación, turismo o similares, a nivel de diplomatura universitaria o de primer ciclo de licenciatura universitaria o equivaliendo (actualmente grado).
- b) Conocimiento acreditado del castellano, catalán, inglés y francés según el que establece la cláusula 1.10 del PCAP.
- c) Conocimiento y experiencia informática en aplicaciones de tratamiento y transferencia de textos y datos a nivel de usuario (GoogleDocs, Google Drive, Word, Excel y equivalentes).

- d) Conocimiento y experiencia en Primeros Auxilios y en el uso de DEA (Desfibrilador externo automático).

2.4.3 Taquillaje y tiendas:

Requisitos mínimos:

- a) Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, Formación Profesional de Técnico u otras titulaciones equivalentes.
- b) Acreditar una trayectoria y experiencia profesionales de como mínimo 1 año realizando tareas similares.
- c) Conocimiento acreditado del castellano, catalán, inglés y francés según el que establece la cláusula 1.10 del PCAP.
- d) Conocimiento y experiencia mínima de 6 meses en un programa de gestión de entradas, ventas de productos, reservas y gestión de públicos como EUROMUS o equivalente.
- e) Conocimiento y experiencia informática en aplicaciones de tratamiento y transferencia de textos y datos a nivel de usuario (GoogleDocs, Google Drive, Word, Excel y equivalentes.)

2.4.4. Posiciones: atención telefónica y gestión de reservas

Requisitos mínimos:

- a) Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, Formación Profesional de Técnico u otras titulaciones equivalentes.
- b) Conocimientos sobre los Museus de Sitges, sus colecciones y las actividades que se desarrollan
- c) Conocimiento acreditado del castellano, catalán, inglés y francés según el que establece la cláusula 1.10 del PCAP.
- d) Conocimientos y experiencia práctica de logística y organización de acontecimientos.
- e) Conocimiento y experiencia informática en aplicaciones de tratamiento y transferencia de textos y datos a nivel de usuario (GoogleDocs, Google Drive, Word, Excel y equivalentes).

2.4.5 Posición: Soporte

- a) Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, Formación Profesional de Técnico u otras titulaciones equivalentes.
- b) Conocimientos y experiencia práctica de logística y organización de acontecimientos.
- c) Conocimientos acreditado del castellano y catalán según el que establece la cláusula 1.10 del PCAP.

- d) Conocimiento y experiencia informática en aplicaciones de tratamiento y transferencia de textos y datos a nivel de usuario (GoogleDocs, Google Drive, Word, Excel y equivalentes).

2.4.6 Especificidades

- Para acreditar la titulación, formación, los conocimientos y la experiencia del personal, antes de iniciar la prestación del servicio, se tendrá que presentar original o copia compulsada de la titulación o certificación equivalente, currículum vitae firmado por la experiencia donde se justifique los otros conocimientos como informática, logística y organización de acontecimientos, primeros auxilios y un título de nivel B1 o superior para acreditar los idiomas.
- El responsable del contrato o persona en quien delegue el CPS se reserva el derecho de pedir al contratista los cambios de personal oportunos en caso de que estos no dispongan de los requisitos pedidos o no demuestren un correcto cumplimiento de las tareas solicitadas.
- Se recomienda a la empresa adjudicataria que haga rotación del personal entre edificios y evite mantener los trabajadores más de dos años en una misma posición.
- Es obligado para todo el personal, la consulta diaria del correo electrónico para recibir notificaciones, circulares, e información general, así como de la web de los Museos de Sitges (www.museusdesitges.cat);
- Sea cual sea la condición del personal – personal fijo de la empresa, sustituto, temporal, etc. - tendrá que ir uniformado en todo momento y tendrá que disponer de las mismas prendas de ropa que el resto de personal. La empresa contratista suministrará y se hará cargo del coste del vestuario de la totalidad del personal del SMC, incluidas las posiciones de Organización y Coordinación y Responsable de Equipo, para garantizar la unidad de la imagen de los Museos de Sitges y la correcta indumentaria y comportamiento del personal. De igual manera, tendrá cuidado en la reparación, reposición y entrega al personal de los elementos del uniforme que se puedan deteriorar.
- El personal contará con uniformes para la temporada de verano y la temporada de invierno. Los uniformes tienen que ser de iguales características que los que utiliza el personal de plantilla del CPS, consistentes en un pantalón y americana negra, polo de color azul de manga corta (verano) y manga larga (invierno), parca o anorak de color azul o negro para las tareas al aire libre y calzado cerrado cómodo (con cordones o tipo mocasines) para verano e invierno.

- El número de prendas de ropa que se facilitarán a cada trabajador será el que se considere necesario para la cobertura de los servicios y para permitir la correcta higiene personal y un aspecto esmerado en todo momento. En horas de trabajo se recomienda no mostrar piercings y tatuajes.
- La confección de las piezas del vestuario será hecha por tallas, con las correspondientes adaptaciones para cada cual previa toma de medidas, garantizando que sea adecuada al confort de uso y al modelo antropológico.
- Todo el personal del SMC que trabaje de cara al público, sea dentro o fuera de los museos, instalaciones o edificios del CPS o en otros lugares donde se acontezcan actos organizados por el Consorcio, tiene que ir debidamente identificado con tarjeta o placa identificativa colocada en un lugar siempre visible, indicando el nombre, los apellidos y los idiomas que puede hablar.
- La tarjeta o placa de identificación será entregada a cada trabajador por parte de la empresa, sea cual sea su categoría o modalidad contractual y con carácter personal e intransferible.
- La empresa contratista se tiene que responsabilizar de la formación del personal del SMC incluido el personal temporal, mediante un plan de formación de carácter general que incluirá:
 - La **formación inicial previa**, al inicio del contrato, con una duración mínima de diez horas en diferentes sesiones y que contemplará, entre otras, un módulo específico de la operativa a realizar, los procedimientos y protocolos de actuación y los servicios que se ofrecen a los visitantes.
 - i. Cinco de estas horas se dedicarán a la formación sobre los Museus de Sitges, historia y contenidos y serán impartidos bajo las directrices del personal técnico del CPS por anticipado de la empresa adjudicataria. Esta formación será impartida a la totalidad del personal contratado, tanto el que se incorpore inicialmente como el que se incorpore progresivamente.
 - ii. La formación inicial para el personal nuevo que se incorpore con posterioridad al inicio del contrato, tendrá una duración mínima de ocho horas.
 - La **formación continuada**, que tendrá una duración mínima de doce horas en diferentes sesiones distribuidas a lo largo del año. Esta formación estará dedicada a varias materias tanto teóricas como prácticas que se determinarán por parte de la Dirección-gerencia del CPS, en materia del fondo museístico, atención al público, prevención de riesgos laborales y control de calidad, para permitir la

mejora constante del servicio, y que será también costeadada por la empresa bajo las directrices técnicas del personal del CPS. Se priorizará la formación sobre las exposiciones temporales del CPS.

Cuando las horas de formación inicial previa o continuada se realicen fuera del horario de trabajo serán siempre a cargo de la empresa contratista, que dará cuenta a la Dirección-gerencia del CPS.

El importe de las horas de formación impartidas por personal técnico o directivo del CPS o bajo la organización y responsabilidad de los Museos de Sitges se podrán compensar por parte de la empresa adjudicataria por anticipado de las horas de trabajo **efectivas** del personal del SMC.

3. LOTE 2: SERVICIO DE BIBLIOTECA Y DOCUMENTACIÓN

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA TIPOLOGÍA DEL SERVICIO A PRESTAR Y FUNCIONES A DESARROLLAR

La tipología de los servicios a prestar al CPS consiste en la gestión y catalogación de la biblioteca (libros, revistas, catálogos y folletines) y de la documentación técnica que generan los museos; la clasificación, catalogación y explotación del archivo fotográfico; y la prestación de apoyo a las necesidades de investigación bibliográfica y documental.

Para la organización de la prestación de este servicio se utilizará el concepto de posición de bibliotecario/a documentalista.

En este apartado se hará la descripción de las tareas a prestar y las tareas o funciones a desarrollar por el personal adscrito a la ejecución del contrato:

- a) Gestionar los fondos bibliográficos y hemerográficos: adquisición, catalogación, etiquetado, clasificación, almacenamiento y control del movimiento de los fondos;
- b) Gestionar el préstamo a los usuarios;
- c) Gestionar el Archivo Fotográfico del CPS: catalogación, ordenación, almacenamiento y control del movimiento por préstamo a los usuarios;
- d) Dar información bibliográfica sobre fondos propios del CPS a requerimiento de los usuarios;
- e) Elaborar listas de referencias y bibliografía y recursos de información;
- f) Hacer investigación bibliográfica y documental;
- g) Dar asistencia a la consulta de los fondos por parte de usuarios externos en el supuesto de que esté autorizada;

h) Otras tareas propias de la gestión bibliográfica y documental.

3.2. HORARIOS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El horario de trabajo del servicio de biblioteca y documentación será de lunes a viernes, excepto festivos, de 9 a 14 horas, con el mismo calendario de fiestas indicado en su punto 3.1.3.

Horario del servicio de atención telefónica y gestión de reservas. Todo el año						
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
9h a 14h	9h a 14h	9h a 14h	9h a 14h	9h a 14h	Cerrado	Cerrado
* <i>Días de cierre: el 1 de enero, el 6 de enero, el 1 de mayo, el 24 de agosto, el 11 y 23 de septiembre y el 25 y 26 de diciembre.</i>						

3.3 CUANTIFICACIÓN DE HORAS DEL SERVICIO Y ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

3.3.1 Cuantificación de horas del servicio y posiciones necesarias

La empresa adjudicataria de este servicio se compromete a destinar 1 posición de bibliotecario documentalista, equivaliendo a 1.540 horas/año.

Descripción posición				TOTAL HORAS
	Horas/año	Mínimo	Ampliable	
LOTE 2				
Biblioteca y documentación	1.540	1		1.540
TOTAL LOTE 2				1.540

3.3.2 Lugar para la prestación del servicio

El lugar de prestación del servicio son las dependencias del CPS, así como también, ocasionalmente, a las dependencias de los museos y edificios adscritos al CPS.

3.4. RECURSOS HUMANOS

Tanto para el personal adscrito a la prestación del servicio así como, en los casos de incorporación de nuevo personal, los requisitos que tienen que reunir las personas que trabajen en este servicio son los siguientes:

Requisitos mínimos:

- a) Formación académica en biblioteconomía y documentación, traducción e interpretación o equivalentes, a nivel de diplomatura universitaria o de primer ciclo de licenciatura universitaria (actualmente Grado).
- b) Experiencia demostrable en la catalogación y gestión de bibliotecas.
- c) Conocimiento del castellano, catalán, inglés y francés según el que establece la cláusula 1.10 del Pliego de Prescripciones Técnicas (PCAP).
- d) Conocimiento y experiencia informática en aplicaciones de tratamiento y transferencia de textos y datos a nivel de usuario (GoogleDocs, Google Drive, Word, Excel y equivalentes).

4. RESPONSABILIDADES COMUNES

4.1 Actuaciones previas al inicio de la prestación del servicio

- Las empresas contratistas tendrán que hacer llegar a la dirección del museo la planificación, con calendario, de la formación inicial ofrecida a todo el personal, así como la documentación acreditativa de la formación y experiencia del personal subrogado (cláusula 1.10 y 2.24 del PCAP) antes del inicio del contrato.

4.2 Seguimiento

- Las empresas contratistas tendrán que nombrar una persona interlocutora con el CPS que hará el seguimiento, a todos los efectos, de la prestación de la totalidad de los servicios contratados.
- A los efectos del seguimiento del contrato, se convocarán por parte de la Dirección-gerencia del CPS reuniones periódicas a las cuales asistirá la persona interlocutora por parte de la empresa y el responsable del contrato o persona en quien delegue el CPS para cada uno de los servicios prestados. Estas reuniones tendrán como finalidad la presentación del informe mensual y la evaluación de la ejecución del contrato.
- La empresa contratista del SMC elaborará informes de seguimiento diario, y un informe mensual correspondiente a la actividad desarrollada y de seguimiento y de evaluación de la prestación del servicio, que entregará al responsable del contrato o persona en quien delegue el CPS en los 10 días siguientes a la finalización del mes a que haga referencia. La empresa contratista completará, si se tercia, el informe mensual a petición del responsable del contrato o persona en quien delegue el CPS. Así mismo, con independencia de los

contactos diarios, se realizará una reunión semanal entre la coordinación de la empresa y el responsable del contrato o persona en quien delegue a estos efectos.

- Para los servicios de Biblioteca-Documentación, las reuniones de seguimiento se celebrarán con carácter mensual, previa presentación del correspondiente informe mensual, que será librado en el mismo plazo que el SMC. Los servicios estarán sometidos a controles de calidad sobre la prestación del servicio, que se efectuarán cuando así lo disponga al responsable del contrato o persona en quien delegue el CPS.
- El personal de la empresa contratista dependerá, laboral y jerárquicamente, únicamente de la empresa contratista, que dará las instrucciones precisas a su personal para el óptimo desarrollo de la actividad solicitada y que será el único responsable del cumplimiento de sus derechos laborales, sociales, de seguridad social y de salud en el trabajo.

4.3 Otras obligaciones de la empresa contratista durante la prestación del servicio.

- Las empresas contratistas tendrán que garantizar siempre la cobertura del servicio de forma ininterrumpida, para lo cual tendrá que contar con recursos humanos suficientes en diferentes turnos y con el personal de suplencias que haga falta para prever la cobertura en caso de periodos de vacaciones, formación, ausencias, indisposiciones, bajas y otras incidencias que puedan surgir. El incumplimiento de la empresa en la aportación de los efectivos estipulados en los horarios acordados puede llevar a las penalizaciones previstas en la cláusula 2.6 del PCAP.
- Las empresas contratistas están obligadas a comunicar por escrito cualquier cambio o modificación del personal, que se realizará de forma coordinada con el responsable del contrato o persona en quien delegue el CPS, garantizando que siempre se cumplan los requisitos establecidos en este PPT en lo referente a los perfiles del personal. La empresa también tendrá que informar del periodo de vacaciones, de las bajas médicas o de cualquier otra circunstancia del personal con suficiente antelación en cada caso.
- Cuando, por enfermedad u otra causa justificada, la persona que se encontrara prestando el servicio tuviera que ser relevada por otra, lo pondrá en conocimiento de la coordinación designada por la empresa, y esta lo pondrá en conocimiento de la persona que coordine el SMC. En ningún caso se dejará el lugar desatendido sin comunicarlo. En caso de baja o indisposición u otras incidencias no previsibles, estas tendrán que ser cubiertas en un tiempo máximo de 24 horas.
- La empresa contratista tendrá que garantizar en todo momento que el personal tenga una actitud correcta y amable frente a los visitantes y ante las personas con quienes

comparta el ámbito del trabajo; que vaya uniformado y pulida, sea puntual y mantenga el orden y la estética de los lugares donde trabaja.

- La empresa contratista tendrá que garantizar la anotación de los comentarios y sugerencias de los visitantes y gestionar las quejas, y transferirá esta información al responsable del contrato o persona en quien delegue el CPS en el responsable de cada jornada laboral o el día siguiente a primera hora.
- La empresa contratista tendrá que garantizar que el personal colabore activamente con el CPS en los Planes de Autoprotección, a partir de la asistencia del personal a los programas de formación, de capacitación y de información sobre el Plan de Autoprotección de los Museos de Sitges y su participación en los simulacros que se convoquen.



Metadades del document

Núm. expedient	CPSI/2022/0008601
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques relatiu al Servei de Mediació cultural i Biblioteca i documentació versió castellà (PPT)

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Merce Munne Dedeu (SIG)	Directora-gerent (e.f.)	Signa	29/04/2022 11:21