

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS PROMOVIDAS POR EL AUDITORIO Y CENTRO DE CONGRESOS VÍCTOR VILLEGAS Y LA FILMOTECA REGIONAL FRANCISCO RABAL.

EXPTE. Nº: 03-2020

#### ÍNDICE:

1. OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
2. CARACTERÍSTICAS DE LOS EDIFICIOS
3. PRESTACIÓN Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS
4. REQUISITOS DEL PERSONAL
5. FUNCIONES DEL PERSONAL
6. METODOLOGÍA DE TRABAJO
7. SUBROGACIÓN DE TRABAJADORES



## 1. OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Es objeto del presente expediente la contratación, por procedimiento abierto, del SERVICIO DE GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS PROMOVIDAS POR EL AUDITORIO Y CENTRO DE CONGRESOS “VÍCTOR VILLEGAS” Y LA FILMOTECA REGIONAL “FRANCISCO RABAL”.

Las necesidades administrativas a satisfacer mediante la presente contratación son las de (i) atención al público asistente a los eventos promovidos en el Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas y( ii) personal de taquillas del citado Auditorio y de la Filmoteca Regional Francisco Rabal.

En virtud de ello, se considera conveniente dividir en **DOS LOTES** el objeto del contrato:

**LOTE 1:** “PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO ASISTENTE A LOS EVENTOS PROMOVIDOS EN EL AUDITORIO Y CENTRO DE CONGRESOS VÍCTOR VILLEGAS”.

**LOTE 2:** “PERSONAL DE TAQUILLA EN EL AUDITORIO Y CENTRO DE CONGRESOS VÍCTOR VILLEGAS Y LA FILMOTECA REGIONAL FRANCISCO RABAL”.

Los interesados podrán licitar por la totalidad de los lotes del contrato o por uno de ellos.

## 2. CARACTERÍSTICAS DE LOS EDIFICIOS

A continuación, se indican las principales características de los dos edificios donde se prestarán los servicios objeto del contrato que se pretende licitar:

### 2.1. AUDITORIO Y CENTRO DE CONGRESOS VÍCTOR VILLEGAS

Las actividades propias del Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas, para simplificar, se pueden dividir en dos grandes bloques o grupos:

- (i) *Actividades congresuales:* congresos, convenciones, reuniones técnicas, reuniones de trabajo, conferencias, ruedas de prensa, actos protocolarios, entregas de premios, etc.
- (ii) *Actividades musicales* o relacionadas con el espectáculo: conciertos, teatro, ópera, danza, etc.

Para llevar a cabo dichas actividades, este centro consta de una serie de instalaciones y dependencias, que resumidamente se detallan a continuación:



- **SALA NARCISO YEPES:** Con capacidad para unas 1.700 personas, donde se celebran conciertos de variada tipología, espectáculos musicales, espectáculos de danza, cine, congresos, convenciones, pases de moda, etc. Esta sala posee cabinas de traducción simultánea.
- **SALA MIGUEL ÁNGEL CLARES:** Con capacidad para 470 personas, se celebran las mismas actividades que en sala Narciso Yepes.
- **SALAS DE CONGRESOS:** Se dispone además de 15 salas, con aforo entre 10 y 250 personas, donde se realizan sesiones técnicas, cursos, reuniones, jornadas de trabajo, encuentros con medios de comunicación, etc.
- **ESPACIOS MULTIUSOS:** Cuatro espacios multiusos, ubicados en el edificio Anexo al Auditorio, donde se celebran exposiciones y ferias de todo tipo, presentaciones, servicios de restauración o cualquier tipo de actividad que requiera un espacio amplio y diáfano.
- **MOSTRADORES DE GUARDARROPÍA:** Servicio de guardarropía. Secretaría Técnica de Congresos. Atención al público.
- **TAQUILLAS:** Puntos de venta de entradas e información al público.
- **En todo EL AUDITORIO Y CENTRO DE CONGRESOS VÍCTOR VILLEGAS:** Jornadas de puertas abiertas y visitas guiadas.

## 2.2. FILMOTECA REGIONAL FRANCISCO RABAL

La Filmoteca de la Región de Murcia "Francisco Rabal" tiene dos salas de exhibición cinematográfica. La Sala A alberga una capacidad de 390 espectadores y la Sala B una capacidad de 84 espectadores.

En dichas salas se celebra la programación cinematográfica de la Filmoteca, así como conferencias, cursos y otros actos relacionados con el séptimo arte.

## **3. PRESTACIÓN Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS**

El adjudicatario del contrato, en ambos lotes, deberá llevar a cabo la prestación de los servicios de gestión de todas aquellas actividades complementarias relacionadas con los eventos organizados por el ICA en el Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas y la Filmoteca Regional "Francisco Rabal". En consecuencia, el adjudicatario organizará sus propios medios materiales, humanos y organizativos para atender los requerimientos de personal auxiliar (azafatos/as, porteros/as y taquilleros/as) que el ICA demande, de acuerdo con su programación de eventos.



La demanda de los Servicios se realizará, en todo caso, conforme al procedimiento que se refiere a continuación:

(i) Los diferentes Servicios concretos en los que se materialice el contrato se definirán en cada caso por el Responsable del Contrato designado por el ICA, sin que exista la obligación de solicitar un número mínimo de servicios con carácter mensual o anual. No obstante, el ICA remitirá al adjudicatario, con carácter mensual, una previsión de sus necesidades, la cual no tendrá carácter vinculante, no suponiendo la misma una oferta de contratación en firme.

(ii) Asimismo, con al menos 48 horas de antelación al momento de inicio de prestación efectiva de cada uno de los servicios, el ICA comunicará al adjudicatario, por medio de requerimiento escrito dirigido por cualquier medio que permita dejar constancia del mismo (como por ejemplo el correo electrónico), los Servicios que precise, en relación con uno o varios eventos, detallando en todo caso la extensión y alcance de los mismos.

(iii) En todo caso, el adjudicatario deberá responder a los requerimientos de Personal y de prestación de los Servicios realizados por el ICA, siempre que los mismos hayan sido realizados conforme a lo establecido en este Pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. En tal sentido, cualquier denegación de prestación de Servicios que haya sido efectuada conforme a lo dispuesto anteriormente, se considerará un incumplimiento muy grave del contrato.

Asimismo, las actividades y eventos que se celebran tanto en el Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas como en la Filmoteca Regional Francisco Rabal, comparten una serie de características comunes:

- Gran variabilidad de horarios: Mañana, tarde y noche, pudiendo alcanzar en ocasiones 14 horas de actividad prácticamente continuadas.
- Trabajo en laborales y en festivos.
- En ocasiones, sin una continuidad en la programación de eventos.
- Actividades que convocan gran cantidad de público (2.000 personas o más en el Auditorio).
- Absoluta puntualidad en los horarios.

#### **4. REQUISITOS DEL PERSONAL**

##### **4.1. LOTE 1: “PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO ASISTENTE A LOS EVENTOS PROMOVIDOS EN EL AUDITORIO Y CENTRO DE CONGRESOS VÍCTOR VILLEGAS”**

El personal de Apoyo a las actividades antes descritas que se realizan en el Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas tiene que reunir unas características profesionales determinadas, que se indican a continuación. Además, el adjudicatario estará obligado a aportar, dentro de la Memoria Técnica que debe incluir en el Sobre 2



(cláusula 14 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares), los Curriculum Vitae de cada uno de los trabajadores que adscribirá al contrato.

#### 4.1.1. PERFIL PROFESIONAL DEL PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN ACTIVIDADES CONGRESUALES:

- Nivel de Estudios mínimo Bachiller o FP II. Se valoraran estudios específicos.
- Idiomas en un 30% de los casos: Inglés, Alemán, Francés, etc.
- Personal de ambos sexos, tanto para tareas de Sala como de Portería. Experiencia probada como auxiliar de congresos: atención en sala y en escenario, secretaría técnica, recepción y atención de invitados y asistentes.
- Imprescindible experiencia en manejo de todo tipo de audiovisuales, tanto convencionales como nuevas tecnologías.
- Nociones de Protocolo.
- Presencia correcta.
- Facilidad y corrección en el trato con el público.
- Capacidad de adaptación a los diversos tipos de actividades y clientes.
- Capacidad resolutive.
- Disponibilidad para todo tipo de horarios (mañanas, tarde y/o noches) y jornadas de larga duración.

#### 4.1.2. PERFIL PROFESIONAL DEL PERSONAL DE PUERTA Y SALA EN ACTIVIDADES MUSICALES:

##### Personal Puerta.

- Formación nivel Bachiller o FP II.
- Idiomas en un 20% de los casos.
- Rapidez en resolución de problemas o situaciones conflictivas.
- Experiencia en trato con el público.
- Presencia impecable.
- Capacidad formación permanente.
- Disponibilidad para todo tipo de horarios (mañanas, tarde y/o noches).

##### Personal Sala

- Formación nivel Bachiller o FP II.
- Idiomas en un 20% de los casos.
- Capacidad de atención al público. Facilidad de expresión. Corrección en el trato al público.



- Capacidad para solucionar pequeños problemas.
- Experiencia en acomodación y atención en sala.
- Capacidad de formación permanente.
- Orientación de servicio al cliente.
- Disponibilidad para todo tipo de horarios (mañanas, tarde y/o noches).
- Presencia impecable.

En todos los casos se deben aceptar las normas de comportamiento que pueda indicar el ICA, sobre todo en lo relativo a la puntualidad en los horarios y a la atención al público.

En general, todo el personal prestará colaboración con los restantes equipos de la operación.

Todo el personal deberá conocer el Plan de Evacuación del Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas, y colaborar con tareas especiales en situaciones de siniestro o emergencias, canalizando la evacuación del público.

Todo el personal demostrará trato agradable, educado, respetuoso e informativo hacia el público y personal del Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas.

El incumplimiento de alguna de las normas anteriores será considerado falta grave y motivo suficiente para que el ICA exija la inmediata sustitución del personal.

#### 4.1.3. UNIFORMIDAD:

El personal del adjudicatario que preste servicios de gestión de la atención al público en las instalaciones del Auditorio y Centro de Congresos deberá llevar un modelo único de uniforme de trabajo (que en ningún caso podrá hacer referencia al Auditorio ni al ICA, al no estar sus trabajadores bajo el poder de dirección y disciplinario del ICA), aprobado previamente por el ICA. El coste de dicho uniforme será, en todo caso, a cargo del adjudicatario, encontrándose este concepto incluido en el precio de los Servicios.

#### 4.2. LOTE 2: "PERSONAL DE TAQUILLA EN EL AUDITORIO Y CENTRO DE CONGRESOS VÍCTOR VILLEGAS Y LA FILMOTECA REGIONAL FRANCISCO RABAL"

- Formación nivel Bachiller o FP II.
- Rapidez en resolución de problemas o situaciones conflictivas.
- Capacidad de atención al público. Facilidad de expresión. Corrección en el trato al público.
- Presencia impecable.



- Capacidad formación permanente.

La empresa adjudicataria habrá de aportar para este cometido personas que tengan experiencia en esta materia y hayan desarrollado esta función con anterioridad. Asimismo, deben acreditar conocimientos básicos en el uso de ordenadores y de aplicaciones informáticas utilizadas en taquilla. No se exigirá uniformidad específica para el personal de taquilla.

A efectos de poder cubrir el servicio en condiciones, la empresa adjudicataria deberá poder presentar, al menos, 4 personas con capacidad suficiente (2 taquilleros/as para el Auditorio y Centro de Congresos y otros 2 taquilleros/as para la Filmoteca Regional), tanto para sustituirse entre ellas como para trabajar a la vez, en aquellos momentos que la demanda así lo exija.

La empresa adjudicataria será responsable de cualquier anomalía que en el ejercicio de estas funciones puedan derivarse, debiendo arbitrar las oportunas medidas de seguridad para evitar el riesgo en cuanto a pérdidas, robos o cualquier otra anomalía. A estos efectos, deberán suscribir la oportuna póliza de seguros para cubrir los hechos que puedan producirse, de acuerdo con lo previsto en la cláusula 23 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

## 5. FUNCIONES DEL PERSONAL

### 5.1. LOTE 1: “PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO ASISTENTE A LOS EVENTOS PROMOVIDOS EN EL AUDITORIO Y CENTRO DE CONGRESOS VÍCTOR VILLEGAS”

- Recepción y atención de invitados, ponentes, medios de comunicación y público en general.

- Estar al cargo del correcto funcionamiento de stands de empresas en los congresos y ferias comerciales, así como prestar apoyo a los ponentes de seminarios, conferencias y/o a los participantes en reuniones profesionales.

- Ubicarse en el puesto de trabajo asignado, revisar la zona asignada y advertir al Responsable del Evento, o persona que le sustituya, ante posibles defectos de limpieza o mantenimiento del espacio asignado que puedan constituir impedimento para abrir las puertas al público.

- Llevar a cabo las tareas propias de cada ubicación que están contempladas de manera detallada en el plan de trabajo específico.

- Recoger y comprobar la validez y veracidad de las entradas en las puertas de acceso al recinto.



- Control estadístico de número de visitantes en su zona de actuación.
- Revisar la zona asignada antes del cierre del recinto. Vigilar si se ha dejado olvidado algún objeto o pertenencia personal, comprobando asimismo que no queda persona alguna.
- Velar por el cumplimiento de las normas del recinto y por la seguridad del público durante el transcurso de la visita.
- Atención con la máxima corrección y respeto, tanto en sus relaciones con los responsables del ICA como con el público en general.
- Colocación de material publicitario y de información en los diferentes soportes del recinto (programas de mano, revistas, boletines, etc.).
- Atender a los visitantes, facilitarles la información que precisen, distribuir material publicitario o encuestas.
- Tener una actitud activa ante cualquier mala imagen del lugar en el que esté ubicada (papeles en el suelo, elementos de decoración en mal estado o mal colocado, etc.).
- Ante cualquier tipo de conflicto lo deben de comunicar al vigilante de seguridad.
- En el caso de que algún cliente quiera poner alguna reclamación, queja o sugerencia deberá facilitarle las hojas de reclamaciones y explicar la forma de proceder.
- Cualquier otra función inherente al contenido de su puesto de trabajo y que pueda ser ordenada por el ICA, a través del encargado de la empresa adjudicataria.

## **5.2. LOTE 2: “PERSONAL DE TAQUILLA EN EL AUDITORIO Y CENTRO DE CONGRESOS VÍCTOR VILLEGAS Y LA FILMOTECA REGIONAL FRANCISCO RABAL”**

- Apertura y cierre de la taquilla al público de manera puntual.
- Venta de entradas al público en general.
- Atención telefónica durante el horario de apertura de la taquilla.
- Utilizar los sistemas informáticos de ventas de entradas, así como los medios de pago por tarjeta.
- Cuidado del material de apoyo al servicio.



- Realización de arqueos diarios de caja, e información al responsable del servicio del Centro de las ventas efectuadas diariamente.
- Custodia y entrega diariamente al responsable del servicio o en su defecto a la persona designada por el ICA, de la caja de caudales y de las llaves de la taquilla.
- Al finalizar la jornada, hará entrega de la recaudación obtenida mediante las oportunas comprobaciones, detallando las entradas vendidas por espectáculo, así como la recaudación en efectivo y los distintos medios de pago, al responsable específico de la materia en este aspecto de cada Centro.
- Situación de espectáculos: Actualización diaria de la venta de entradas de todos los espectáculos.
- Comunicación de incidencias: elaboración y envío diario de un informe con las incidencias surgidas en la jornada laboral.
- Atención con la máxima corrección y respeto tanto en sus relaciones con los responsables de cada Centro, así como con el público en general.
- Asistir a las charlas informativas sobre el contenido de los espectáculos programados, manteniendo una actitud proactiva en la venta de localidades.
- Respetar las normas y directrices indicadas por el ICA.
- Informar de la necesidad de reposición de consumibles necesarios para el correcto funcionamiento del servicio de taquilla (rollos de entrada y datáfono, folios, programas de mano, etc.) pudiéndose, por necesidades del servicio responsabilizar de los pedidos de las mismas.
- Reposición de los consumibles en los periféricos dispuestos a tal fin.
- Dirigir a la persona interesada hacia quien le pueda facilitar información.
- Tener una actitud activa ante cualquier mala imagen del lugar en el que esté ubicada (papeles en el suelo, elementos de decoración en mal estado o mal colocado, etc.).
- Ante cualquier tipo de conflicto lo deben de comunicar al vigilante de seguridad.
- En el caso de que algún cliente quiera poner alguna reclamación, queja o sugerencia deberá facilitarle las hojas de reclamaciones y explicar la forma de proceder.
- Cualquier otra, inherente al contenido de su puesto de trabajo y que pueda ser ordenada por el ICA a través del Coordinador/a o encargado de la empresa adjudicataria.



## 6. METODOLOGÍA DE TRABAJO

El programa de trabajo lo fijará el ICA a través del responsable del contrato y/o personas en los que delegue el ICA. Al menos dos veces al año, se realizará una Jornada de Revisión General, con participación de todo el personal del adjudicatario que preste servicios en el centro, las personas designadas por el ICA y el coordinador técnico o responsable del adjudicatario, con el objetivo de unificar criterios, analizar la marcha de los servicios, planificar actividades, y cuantos asuntos se consideren necesarios para la mejora continua del sistema. Las horas empleadas en esta actividad serán a cargo del adjudicatario.

### 6.1. LOTE 1: “PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO ASISTENTE A LOS EVENTOS PROMOVIDOS EN EL AUDITORIO Y CENTRO DE CONGRESOS VÍCTOR VILLEGAS”

#### 6.1.1. METODOLOGÍA EN EL ÁREA DE ACTIVIDADES MUSICALES:

Para las actividades musicales (Conciertos, Danza, Opera, etc.), se tienen habitualmente las siguientes necesidades, a título meramente orientativo:

##### Sala Narciso Yepes

Aforo completo: Mínimo 17 Personas (incluida puerta)

Aforo medio: Mínimo 9 Personas (incluida puerta)

Aforo mínimo: Mínimo 6 Personas (incluida puerta)

Una media de 4 horas por actividad.

##### Sala Miguel Ángel Clares

Localidades numeradas aforo total: Mínimo 5 personas (incluida puerta)

Localidades no numeradas aforo medio: Mínimo 3 Personas (incluida puerta)

Una media de 4 horas por actividad.

Las actividades del Auditorio, en su área de Música y Espectáculos, se concentran durante los meses Septiembre a Julio, quedando Agosto prácticamente inactivo.

Las estadísticas de funcionamiento en el área de actividades musicales arrojan una media aproximada de 4.500 horas/año, distribuidas en 11 meses de actividad anual. Por la variabilidad de estos servicios, esta cifra debe ser considerada estimativa, pudiendo la realidad variar al alza o a la baja, sin que ello implique responsabilidad alguna para el ICA.



El adjudicatario pondrá a disposición del ICA, para su aprobación, un listado de 4 personas con amplia experiencia en trabajos en equipo y capacidad de organización. Para cualquier acto relacionado con este tipo de actividad será imprescindible la presencia de, al menos, una de esas personas, que realizará las funciones de Responsable de Grupo.

### **6.1.2. METODOLOGÍA EN EL ÁREA DE CONGRESOS:**

Los clientes del Auditorio y Centro de Congresos tienen la posibilidad de realizar sus actividades con personal de sala contratado directamente por ellos con cualquier empresa. No obstante, en caso de que un cliente demandara al ICA el servicio de personal de sala para congresos, dicho servicio se solicitará al adjudicatario.

El número de personas necesarias y el horario de trabajo dependerán de la naturaleza de la actividad, salas utilizadas y necesidades del propio Cliente.

Si el número de personal solicitado fuera igual o superior a 4 personas (incluyendo servicio de puerta), se nombrará de entre ellos un/a supervisor/a de grupo para esa actividad, que se responsabilizará de la coordinación y el buen desarrollo de la tareas encomendadas y de resolver cualquier eventualidad que pudiera surgir.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria deberá poder cubrir, al menos, 24 puestos de trabajo.

Periódicamente, al menos dos veces al año, se realizarán cursos de formación y reciclaje específico al personal que presta sus servicios para el ICA y se mantendrán reuniones con el responsable de área para evaluar el trabajo del personal y su adaptación a las necesidades del centro.

La actividad principal del servicio se desarrollará habitualmente en las instalaciones que forman el Auditorio y Centro de Congresos. En el caso de actividades congresuales, podrá solicitarse personal para servicios que se desarrollen en el exterior, tales como traslados (transportes a hoteles, aeropuertos...), guías turísticos, etc., siempre y cuando se soliciten con motivo de una actividad que se celebra en el centro.

En el área de actividades congresuales se funciona bajo demanda del servicio por los clientes del ICA, por lo que no es posible indicar cifras representativas medias sobre el uso de los servicios. No obstante, para que el licitador pueda preparar su oferta económica, se ha fijado una previsión de 1.500 horas/año, con este único propósito. Aunque como se ha indicado, por la impredecibilidad de estos servicios, dicha cifra debe ser considerada estimativa, pudiendo la realidad variar al alza o a la baja, sin que ello implique responsabilidad alguna para el ICA.



## 6.2. LOTE 2: “PERSONAL DE TAQUILLA EN EL AUDITORIO Y CENTRO DE CONGRESOS VÍCTOR VILLEGAS Y LA FILMOTECA REGIONAL FRANCISCO RABAL”

El horario del servicio de taquilla en el Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas será de 09:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes, y los días con espectáculo, desde 2 horas antes del inicio hasta 30 minutos después del mismo.

Por su parte, el horario habitual de taquilla de la Filmoteca de la Región de Murcia será el siguiente:

- De martes a viernes: de 18:00 a 22:00 horas.
- Sábado: de 17:30 a 22:00 horas.
- Domingo: de 17:30 a 20:30 horas.

Todo ello, sin perjuicio de que este horario sea ampliado o modificado de acuerdo con las directrices que la empresa adjudicataria reciba, al menos, con 48 horas de antelación, mediante comunicación verbal o escrita por parte del Responsable del Contrato.

Las estadísticas de funcionamiento en el servicio de taquilla arrojan una media aproximada de 3.000 horas/año (unas 2.000 horas anuales en el Auditorio y unas 1.000 horas en la Filmoteca), distribuidas en once meses de actividad al año. No obstante, por la variabilidad de estos servicios, dicha cifra debe ser considerada estimativa, pudiendo la realidad variar al alza o a la baja, sin que ello implique responsabilidad alguna para el ICA.

## 7. SUBROGACIÓN DE TRABAJADORES

La empresa adjudicataria estará obligada a subrogar al siguiente personal adscrito al ICA, que afecta exclusivamente al LOTE 2, PERSONAL DE TAQUILLA EN EL AUDITORIO Y CENTRO DE CONGRESOS VÍCTOR VILLEGAS Y LA FILMOTECA REGIONAL FRANCISCO RABAL:

### LOTE 2: PERSONAL DE TAQUILLA EN AUDITORIO Y FILMOTECA

CATEGORÍA	CENTRO	Nº SEG. SOCIAL	ANTIGÜEDAD	TIPO DE CONTRATO	JORNADA DE TRABAJO
Taquilla 1	Auditorio y Centro de Congresos	301023901689	07/10/2016	Obra y servicio	Completa 1.760 horas anuales

