

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y EJECUCIÓN Y DIFUSIÓN DE ACTIVIDADES DEL MUSEO DE LA PAZ. GERNIKA 1937.**

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

Constituye el objeto del presente contrato el servicio para la realización de las labores de atención al público y ejecución y difusión de actividades del Museo de la Paz de Gernika.

### **2.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS**

De forma pormenorizada, los servicios a desarrollar por la adjudicataria consistirán en lo siguiente:

#### **2.1.1.- Atención al Público**

- Abrir y cerrar las instalaciones en el horario de apertura al público y fuera del mismo, de forma extraordinaria, cuando así se determine por la dirección de acuerdo con la empresa subcontratada.
- Registrar y gestionar las solicitudes y reservas tanto individuales como de grupos y centros escolares y organizar y controlar el calendario de visitas.
- Proporcionar información general sobre el espacio y los programas de actividades del Museo de la Paz de Gernika, tanto de forma presencial como a través de mecanismos disponibles (teléfono, correo electrónico, redes sociales...) y expedir los tickets de entradas y realizar los cobros de los mismos.

#### **2.1.2.- Desarrollo y Ejecución de Actividades**

- Participar en la idea, preparación y ejecución de las actividades didácticas incluyendo las visitas guiadas, talleres y cualquier otra organizadas por el Museo de la Paz de Gernika en los 4 idiomas del uso en el museo (euskara, castellano, inglés y francés).
- Exhibir al público el Museo y su contenido, mediante visitas y rutas guiadas (dentro y fuera del museo) en 4 idiomas que los sitúen en su contexto histórico y geográfico y que expliquen su colección y los conceptos formales con acuerdo a los guiones validados por la dirección y el Patronato de la Fundación.
- Colaborar en todas las actividades organizadas por el Museo, aun cuando las mismas se lleven a cabo fuera de dichos equipamientos.
- Participar activamente en los proyectos europeos, nacionales o locales desarrollados por el museo.

- Hacer presentaciones de cada departamento del museo.

### **2.1.3.- Difusión**

- Confeccionar *mailings* promocionales y dosieres de presentación dirigidos a medios de comunicación, instituciones, centros educativos, asociaciones, empresas, sector turístico, etc.
- Difundir periódicamente las actividades y contenidos del Museo, a través de folletos, correo electrónico, redes sociales, páginas web, etc.
- Desarrollar el programa de difusión del Museo de forma analógica y digital, incluidas otras tareas tales como entrevistas con medios de comunicación, encuentros con personal docente, participación en jornadas de carácter educativo, cultural o turístico cuando así fuera solicitado.
- Realizar todas las tareas y redacción de los documentos basados en el sistema de calidad implementado en el museo
- Cualquier otra relacionada con el objetivo de este pliego, que pudiera encomendarse.
- Desarrollar e implementar con el trabajo diario en redes, formato digital etc, la estrategia digital del museo (mailchimp, redes sociales...)

Todas las acciones de difusión deberán ponerse en conocimiento de la dirección del Museo de la Paz de Gernika y deberán ser validadas por dicha dirección previamente a su ejecución.

Además de las acciones propuestas y ejecutadas por la empresa adjudicataria, la dirección del Museo de la Paz de Gernika, confeccionará anualmente un calendario de acciones de difusión para su ejecución por la empresa adjudicataria.

### **2.1.4.- Otras tareas**

- Atender la tienda del museo, incluyendo desde el control de existencias y realización de pedidos hasta el servicio de venta al público.
- Llevar el registro de la recaudación por ventas de entradas o productos de la tienda y elaborar la documentación que al efecto se requiere desde la dirección del Museo de la Paz de Gernika.
- Colaborar y en su caso realizar acciones que contribuyan a la recogida de información respecto de los públicos y el grado de satisfacción de los mismos.

- Elaborar las estadísticas de público visitante de las salas según los criterios establecidos por la dirección (procedencia, sexo, edad...) haciendo uso de los programas informáticos que el museo disponga (Euromus, mister plan...)
- Gestionar, clasificar y archivar la documentación derivada de su ámbito de trabajo.
- Utilizar y controlar los elementos propios de las instalaciones, así como los instrumentos y aparatos tecnológicos en funcionamiento (vídeos, dvds, etc.) y utilización de los aparatos auxiliares necesarios (megafonía, audio, traducción, fotografía, video, etc.) cuando sea necesario para la realización de una actividad.
- Controlar el aspecto -tanto interno como externo- de las dependencias y obras expuestas, a efectos de comunicar las deficiencias existentes a los técnicos-as y vigilar las instalaciones para evitar cualquier incidencia que pueda sufrir el material expuesto, solicitando, cuando sea preciso, la asistencia técnica correspondiente y velar por que el comportamiento de los usuarios se ajuste a la normativa propia del centro.
- Realizar el traslado interno de objetos y material siempre que su peso y/o volumen no sea función de otro personal, incluyendo, en su caso, la movilidad de elementos de soporte. De tratarse de un traslado masivo, tanto interno como externo, colaborar en la realización del mismo, procediendo a su ordenación a efectos de dicho traslado.
- Ayudar en la instalación de las nuevas exposiciones temporales,
- Traducción de pequeños textos requeridos, para el día a día del museo
- Realizar asimismo aquellas tareas encomendadas acordes con la categoría y cualificación del puesto sin menoscabo de las anteriores.

### **3.- CONDICIONES DEL SERVICIO**

#### **3.1.- Horario**

El horario de apertura al público mínimo de las instalaciones es el siguiente:

#### **Urtarrilatik – otsailera + azaroa eta abendua**

Astelehena : Itxita

Astearte – ostirala: 10.00-18.00

Larunbata 10.00-14.30 / 16.00-18.00

Igandea: 10.00-14.30

## **Martxotik – urrira**

Astelehena: 10.00-14.30

Astearte -larunbata: 10.00-19.00

Igandea: 10.00-14.30

La prestación del servicio de atención al público deberá estar activada 15 minutos antes de la apertura y terminará 15 minutos después del cierre al público, con la finalidad de realizar las tareas de preparación para la apertura y cierre ordenado de la actividad que sean necesarias para que las instalaciones estén disponibles para su puesta a disposición del público.

## **3.2.- Calendario**

**Fechas de cierre del museo:** 1 y 6 de enero, 1 de mayo, 1 nov y 24, 25 y 31 de diciembre.

Cada año el Patronato del museo, a propuesta de la Dirección, aprobará el calendario de días de apertura y cierre, que trasladará a la empresa contratista.

Se incluye con carácter enunciativo, pero no limitativo un listado de fechas especiales a tener en consideración en dicho calendario:

- Mes de los museos de la Costa Vasca
- Día Internacional de la Paz
- Día internacional de la no violencia
- Día Internacional de los DDHH
- Día de la Memoria
- Semana Santa
- Día internacional de los museos
- Aniversario de los espacios (26 de abril)

La empresa deberá confeccionar un calendario de vacaciones y libranzas anual y entregarlo a la dirección del museo antes de 15 de enero de cada año.

## **3.3.- Personal**

### **3.3.1.- Personal adscrito a la ejecución del contrato**

Corresponderá a la empresa adjudicataria disponer de los recursos necesarios para la prestación de los servicios señalados estableciéndose al inicio de la prestación del servicio una planificación del número de efectivos destinados al mismo en función de las necesidades del museo y horas ordinarias requeridas en función de las necesidades de cada momento.

Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, siendo la Fundación Museo de la Paz, Gernika 1937 ajena a dichas relaciones laborales, y deberá de estar capacitado para poder prestar los servicios de forma indistinta en cada uno de los espacios objeto del contrato siendo la formación que, en su caso, hubiera que proporcionar a los/as trabajadores/as de cuenta exclusiva de la adjudicataria.

En todo caso, el personal mínimo a incluir es el siguiente:

1 persona técnica para el servicio educativo y web a dedicación completa, con calendario y horario no sujetos a la apertura al público del centro.

5 personas a dedicación completa para la atención de la tienda, recepción, visitas y rutas guiadas y apoyo al departamento educativo y gestión de la estrategia digital (redes sociales, diseños etc.)

El personal de nueva contratación o adscripción que, al margen o en sustitución del subrogable, hubiera que incorporar al servicio para cumplir con los mínimos establecidos deberá reunir los siguientes requisitos:

- Los/las guías deberán ser diplomados o licenciados (o titulación media análoga) en educación social, humanidades, magisterio, turismo u otras de similares características con experiencia en trabajos de divulgación y didáctica del patrimonio cultural. Deberán contar con capacitación suficiente para prestar el servicio en euskera, castellano, inglés y francés que deberá de acreditarse a través de certificados oficiales (euskera, mínimo nivel C1; inglés y francés, mínimo nivel B2) o a través de una entrevista personal donde se pueda probar el conocimiento real (oral y escrito) necesario para el desempeño del trabajo por parte de las personas candidatas, constituyendo ésta obligación una condición especial de ejecución del contrato a los efectos de lo establecido en el PCAP sobre las consecuencias de su incumplimiento, así como haber participado en proyectos museísticos y exposiciones relacionadas con el patrimonio cultural y la temática de los museos.

- El personal responsable del dpto. educativo y web será **personal técnico** que deberá tener una Licenciatura como titulación mínima y dominio de los 4 idiomas arriba descritos, así como experiencia de trabajo con niños y adolescentes y conocimientos de trabajo en temas de redes sociales, webs, etc.

La anterior relación tiene carácter de mínimos por cuanto para la correcta ejecución del contrato, e independientemente de la obligación de subrogación del personal que actualmente presta el servicio que pudiera existir, la empresa adjudicataria deberá disponer de personal suficiente para su correcta ejecución.

### **3.3.2.- Sustituciones**

En caso de tener que realizar sustituciones en el personal adscrito a la ejecución del contrato, el personal de sustitución deberá contar con las titulaciones y capacitaciones señaladas en el apartado T.3 de la Carátula.

La empresa sustituirá de manera inmediata las ausencias del personal a su cargo, con personal capacitado en las condiciones expresadas, de manera que no interfiera en la prestación del servicio. Esta obligación constituye condición esencial de ejecución del contrato, cuyo incumplimiento podrá ser causa de imposición de penalidades o de resolución, sin perjuicio de la reclamación de los daños y perjuicios que pudiera causar a la Fundación por la incorrecta prestación del servicio.

### **3.3.3.- Otras obligaciones**

La empresa deberá además:

- Nombrar una persona responsable/representante de la empresa que actúe como interlocutora válida con la Fundación Museo de la Paz. Gernika 1937 para todas las cuestiones que surjan a lo largo del desarrollo del contrato.
- Cumplir todas las obligaciones vigentes en materia de relaciones laborales, seguridad social y seguridad y salud, especialmente en lo referente al personal contratado incluido, en su caso, el personal a subrogar, que dependerá a todos los efectos de dicha empresa adjudicataria. Todas las personas contratadas por la empresa de servicios deben tener sus reconocimientos médicos anuales pasados y ser aptas, así como contar con un curso básico de primeros auxilios
- Redactar un informe anual siguiendo el guion marcado por la dirección del museo con los siguientes apartados: relación de las acciones concretas llevadas

a cabo por la empresa en ese periodo; cumplimiento de los objetivos propuestos en la memoria técnica y realizado de acuerdo a los indicadores establecidos para controlar el cumplimiento de dichos objetivos; aspectos relativos a las incidencias en el servicio que hubieran podido detectarse o denunciarse, y relativos al personal, su situación general así como el cumplimiento por parte del mismo de sus obligaciones laborales; acreditación del cumplimiento de las mejoras ofrecidas en la oferta adjudicataria, de conformidad con el criterio de Mejoras de los criterios de adjudicación cuantificables automáticamente de la Carátula del PCAP.

- Fijar un calendario de reuniones con la dirección del Museo de la paz de Gernika (mínimo 8 al año) al objeto de planificar la correcta realización del servicio contratado, así como evaluar de forma continua el desarrollo de los programas señalados más arriba.

#### **4.- CONTROL DEL TRABAJO**

La dirección de la Fundación Museo de la Paz. Gernika 1937 desempeñará las funciones de inspección técnica, coordinación, planificación y vigilancia de la correcta realización del servicio contratado.

La empresa adjudicataria será las responsables de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Fundación o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados y/o conclusiones incorrectas en la ejecución de los contratos.

#### **5.- OTRAS ESPECIFICACIONES**

Las empresas licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas deberán hacer un uso no sexista del lenguaje. Así mismo, la adjudicataria, a lo largo de la vigencia del contrato, deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o digital, así como, deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo ello al amparo de la Norma Foral 4/2018, de 20 de junio, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

De conformidad con el artículo 16 del Decreto Foral 22/2009, de 17 de febrero, las empresas adjudicatarias deberán proporcionar su prestación respetando el derecho ciudadano a ser atendido en las dos lenguas oficiales. Los impresos, escritos y notificaciones de uso público deberán ser realizados en euskera y castellano por las

empresas adjudicatarias y deberán utilizar el euskera en todas las intervenciones públicas ligadas a la actividad del contrato.

## **6.- PRERROGATIVAS DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA Y JURISDICCIÓN COMPETENTE.**

La Fundación Museo de la Paz. Gernika 1937 tiene la facultad de interpretar el presente pliego y resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento.

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre interpretación, modificación, resolución y efectos de este pliego serán resueltas por los órganos sociales de la Fundación Museo de la Paz. Gernika 1937, sometiéndose ambas partes, con renuncia a su propio fuero, a la competencia de los jueces y tribunales de Bilbao, pudiendo someterse a arbitraje conforme a la legislación vigente.

Para cualquier aclaración o ampliación de información se deben dirigir a:

Secretaría del Patronato de la Fundación museo de la Paz. Gernika 1937.

[idezkaria@gernika-lumo.eus](mailto:idezkaria@gernika-lumo.eus)

946270206

Dirección de la Fundación Museo de la Paz. Gernika, 1937

[zuzendaritza.museoa@gernika-lumo.net](mailto:zuzendaritza.museoa@gernika-lumo.net)

Tel 946270213

– ANEXO PERSONAL –

PERSONA	I.O	A.P	A.L	Z.O	N.G	M.R
<b>SALARIO 2024</b> (Estimación IPC Euskadi 5%)	29251,96	25.363,21	25.363,21	25.363,21	25.363,21	25.363,21
<b>COSTE SS 2024</b>						
<b>JORNADA %</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>ANTIGÜEDAD</b>	16/09/2004	01-03-2017	20-07-2010	11/06/2013	01/01/2017	03/01/2022
<b>CATEGORIA</b>	AUXILIAR DE SERVICIOS					