

13 MAR. 2015

A Secretaría de Gobierno local,
P.O.

CONCELLERÍA
DE
CULTURA
E FESTAS

CONCELLO
DE VIGO



**ASUNTO.- PREGO DE PRESCRICIÓN TÉCNICAS PARA CONTRATACIÓN
DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AO PÚBLICO EN DEPENDENCIAS DA REDE
DE MUSEOS MUNICIPAIS (SERVIZO DE MUSEOS MUNICIPAIS).**

1. OBXECTO DO CONTRATO.-

O obxecto do contrato é a prestación de servizos xerais de atención ao público (visitantes, usuarios, organizadores de actividades) en dependencias da Rede de Museos Municipais, de forma presencial e telemática; así como a coordinación destes servizos.

2. DEPENDENCIAS.-

As dependencias obxecto do contrato serán as seguintes:

- 1.- Museo Municipal "Quiñones de León". Parque de Castrelos.
- 2.- Pinacoteca "Francisco Fernández del Riego". Rúa Abeleira Menéndez, num. 8.
- 3.- Casa das Artes. Policarpo Sanz, 15.
- 4.- Casa Galega da Cultura. Praza da Princesa 2
- 5.- Verbum-Casa das Palabras. Avda. de Samil, 17
- 6.- Outros espazos diferentes nos que se poidan desenvolver actividades ou servizos adscritos ao Servizo de Museos Municipais (si o volume e características dos servizos da nova adscrición concordasen coas previsións desta contratación).

3. HORARIOS.-

Con carácter xeral os horarios dos servizos realizaranse dentro dos horarios de apertura ao público dos centros da Rede de Museos Municipais, de acordo coa programación de actividades. Tamén se poderán realizar servizos previstos no contrato dentro dos horarios de funcionamento dos centros (visitas concertadas, preparación de actividades e contidos, información e atención ao público e outros servizos previstos no contrato).

O concellería-delegada da Área está facultada para establecer cambios nos horarios de apertura dos centros, que de producirse comunicaranse á empresa pola súa incidencia na organización dos servizos, aumentándoos ou diminuíndoos, en función das necesidades da programación, da afluencia do público ou doutras circunstancias polo que o horario da prestación dos servizos deberá adaptarse ao do público ou á organización das actividades.

A título orientativo os horarios actuais de apertura dos centros ao público son os seguintes:

Museo Municipal de Vigo "Quiñones de León"

De martes a venres.- De 10,00 a 14,00 h

Sábados.- De 17,00 a 20,00 h

Domingos e festivos.- De 11,00 a 14,00 h

Pechado: luns, incluídos os festivos.

**PREGO DE PRESCRICIÓN TÉCNICAS para a CONTRATACIÓN DA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN
AO PÚBLICO EN DEPENDENCIAS DA REDE MUSEÍSTICA. SERVICIO DE MUSEOS**

3 marzo 2015 (modifica o de 9 de decembro de 2014, que actualizaba os de 6 e 31 de outubro). Páxina 1/7



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 03/03/2015 13.42 Páxina 1 de 7

Expediente 936/341

Código de verificación: 28E53-A5384-24D5B-544BD

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>

CONCELLERÍA
DE
CULTURA
E FESTAS

CONCELLO
DE VIGO



APROBADO NA SESIÓN DA XUNTA
DE GOBIERNO LOCAL DE DATA

13 MAR. 2015

A Secretaría de Goberno local,
P.O.

Pinacoteca "Francisco Fernández del Riego"

De martes a venres.- De 18,00 a 21,00 h
Sábados.- De 12,00 a 14,00 h e de 18,00 a 21,00 h
Domingos e festivos.- De 12,00 a 14,00 h
Pechado: luns, incluídos os festivos.

Casa das Artes

Salas de exposicións.-

De luns a venres.- De 18,00 a 21,00 h
Sábados.- De 12,00 a 14,00 h e de 18,00 a 21,00 h
Domingos e festivos.- De 12,00 a 14,00 h

Casa Galega da Cultura

Sala de exposicións da planta baixa.-

De luns a venres.- De 18,00 a 21,00 h . Sábados.- De 12,00 a 14,00 h e de 18 a 21,00 h Domingos e festivos.- De 12,00 a 14,00 h e á vez a colección permanente do museo "Francisco Fernández del Riego".

Museo "Francisco Fernández del Riego".-

Con programación de exposicións na planta baixa.- De luns a venres.- De 18,00 a 21,00 h. Sábados.- De 12,00 a 14,00 h e de 18 a 21,00 h Domingos e festivos.- De 12,00 a 14,00 h

Sen programación na sala de exposicións.- De luns a venres, laborables, de 18,00 a 20,00 h. (15 de xuño ao 15 de setembro, só de mañá en días laborables. Pechada sábados, domingos e festivos).

Verbum-Casa das Palabras

De martes a venres.- De 17,00 a 20,00 h
Sábados, domingos e festivos.- De 12,00 a 14,00 h
Pechado: luns, incluídos os festivos.

▪ Horario de prestación dos servizos de atención ao público.

Os servizos de atención ao público prestaranse durante todos os días que se precisen, laborables e festivos, para atender a programación. Antes do horario efectivo de apertura ao público das dependencias ou do inicio das actividades, a empresa adxudicataria dispoñerá dun tempo para actualización de información de interés para os usuarios (revisión do programa das actividades, de tarefas rutinarias e específicas, dos elementos incluídos no lugar das actividades, do correcto funcionamento de equipos, dispoñibilidade de materiais de difusión, etc.).

A empresa adxudicataria organizará as quendas, relevos, substitucións, permisos, etc. dos seus traballadores de tal forma que quede garantida con eficacia a prestación do servizo.

PREGO DE PRESCRICIÓN TÉCNICAS para a CONTRATACIÓN DA PRESTACIÓN DE SERVIZOS DE ATENCIÓN AO PÚBLICO EN DEPENDENCIAS DA REDE MUSEÍSTICA. SERVIZO DE MUSEOS

3 marzo 2015 (modifica o de 9 de decembro de 2014, que actualizaba os de 6 e 31 de outubro). Páxina 2/7



Copia auténtica do orxinal - Concello de Vigo

Data impresión: 03/03/2015 13:42 Páxina 2 de 7

Expediente 936/341

Código de verificación: 28E53-A5234-24D5B-544BD

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>



CONCELLO
DE VIGO



APROBADO NA SESIÓN DA XUNTA
DE GOBIERNO LOCAL DE DATA

13 MAR. 2015

A Secretaría de Goberno local,

4. PREVISIÓN DE HORAS DE SERVIZOS A REALIZAR.-

SERVIZOS XERAIS DE ATENCIÓN AO PÚBLICO.

As previsión do volumen máximo de horas de servizos xerais de atención ao público durante un período anual (12 meses) e para o conxunto dos centros e actividades é a seguinte:

Horas laborables diurnas: 8.814 horas

Horas festivas diurnas: 6.804 horas

Horas nocturnas: 144 horas

Horas festivas nocturnas: 72 horas

As previsión do volumen máximo de horas de servizo durante un período contractual (24 meses) e para o conxunto dos centros e actividades é a seguinte

Horas laborables diurnas: 17.628 horas

Horas festivas diurnas: 13.608 horas

Horas nocturnas: 288 horas

Horas festivas nocturnas: 144 horas

SERVIZOS DE COORDINACIÓN E ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES

Estimación de 1.920 h (24 meses) ou 3.840 h (36 meses)

5. CARACTERÍSTICAS DO SERVIZO.-

A empresa adxudicataria prestará diversos servizos de atención ao público nas dependencias citadas ou lugares das actividades da RMM que se determinen, necesariamente os seguintes:

5.A) SERVIZOS XERAIS DE ATENCIÓN AO PÚBLICO:

Os servizos xerais de atención ao público que prestará a empresa adxudicataria consistirán en:

1) Facilitar ao público, usuarios e promotores de actividades, o achegamento á oferta xeral das dependencias relacionada coa rede museística (Casa das Artes, Casa Galega da Cultura, Museo Quiñones de León, Pinacoteca FFR e Verbum-Casa das Palabras) e coas actividades programadas pola concellería. Tamén orientará nos edificios a provedores ou outros prestadores de servizos.

2) Realizar a atención e información ao público de forma presencial, telefónica, ou a través do envío de comunicacións escritas, correo electrónico, telemáticas, etc. A empresa dirixirá a organización e produción dos envíos de correspondencia e información masiva e manterá actualizadas as bases de datos, de acordo coa normativa vixente sobre datos de carácter persoal.

3) Facilitar aos usuarios informacións sobre os centros da Rede de Museos Municipais: contidos, actividades, prezos, requisitos para a realización de

PREGO DE PRESCRICIÓNS TÉCNICAS para a CONTRATACIÓN DA PRESTACIÓN DE SERVIZOS DE ATENCIÓN AO PÚBLICO EN DEPENDENCIAS DA REDE MUSEÍSTICA. SERVIZO DE MUSEOS

3 marzo 2015 (modifica o de 9 de decembro de 2014, que actualizaba os de 6 e 31 de outubro). Páxina 3/7



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 03/03/2015 13:42 Páxina 3 de 7

Expediente 936/341

Código de verificación: 28E53-A5284-24D5B-544BD

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>

13 MAR. 2015

A Secretaría de Gobierno local,
P.O.

CONCELLERÍA
DE
CULTURA
E FESTAS

CONCELLO
DE VIGO



visitas, recursos dispoñibles, funcionamento, horarios, servizos, normas propias dos centros ou actividades, etc.; adecuando a atención ás características dos grupos e usuarios.

4) Facilitar aos usuarios informacións sobre a cidade e a súa actividade cultural (axenda, equipamentos culturais e de ocio, etc.).

5) Facilitar o acceso do público e usuarios ás dependencias e ás actividades; recibindo, comunicando a oferta e as características das actividades dos propios centros e da rede, orientando e, no seu caso, acompañando ás persoas participantes en servizos e actividades; colaborando no control do acceso en relación á capacidade dos locais.

6) Facilitar o acceso ás actividades, atendendo inscricións, solicitudes de espazos ou visitas, invitacións, entradas, cotas, etc. Particularmente, xestionando a axenda de reservas de grupos ou persoas nas actividades (telefónica ou telemáticamente).

7) Atender á venda de catálogos, publicacións, obxectos, entradas, etc. relacionados coas actividades, programadas pola Rede de Museos Municipais.

8) Realizar o recuento de visitantes e o organización básica das estatísticas das actividades e materiais a disposición do público.

9) Verificar que, previamente á súa apertura, o lugar das actividades se atopa en condicións adecuadas (iluminación, funcionamento dos equipos, limpeza, elementos expositivos, materiais, mobiliario, etc.). Esta verificación tamén se realizará ao remate das actividades ou peche das salas.

10) Atender ao manexo básico dos equipos audiovisuais, informáticos ou de comunicacións que estean integrados nas actividades, para que queden dispoñibles ao público.

11) Dispoñer nas salas das actividades os recursos materiais, audiovisuais, mobiliario básico, etc. correspondentes aos diversos centros e que utilizará o público ou persoas usuarias. Realizar a recollida de material divulgativo retornable ou empregado nas actividades que se lle facilitara ás persoas usuarias.

12) Atender as suxestións ou reclamacións dos usuarios, tratando de resolvelas cos medios ao seu alcance, dando conta ao Servizo de Museos Municipais, na forma que se determine.

13) Colaborar no deseño dos cuestionarios de estudo de públicos ou de

PREGO DE PRESCRICIÓN TÉCNICAS para a CONTRATACIÓN DA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AO PÚBLICO EN DEPENDENCIAS DA REDE MUSEÍSTICA. SERVICIO DE MUSEOS
3 marzo 2015 (modifica o de 9 de decembro de 2014, que actualizaba os de 6 e 31 de outubro). Páxina 4/7



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión 03/03/2015 13:42 Páxina 4 de 7

Expediente 936/341

Código de verificación 28E53-A5284-24D5B-544BD

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>

CONCELLERÍA
DE
CULTURA
E FESTAS

CONCELLO
DE VIGO



190
APROBADO NA SESIÓN DA XUNTA
DE GOBIERNO LOCAL DE DATA

13 MAR. 2015

A Secretaría de Gobierno local,
PO

satisfacción sobre os servizos que presten nas dependencias ou sobre as actividades, de acordo coas directrices do Servizo de Museos Municipais. Tamén colaborará coas persoas usuarias na cobertura dos diversos cuestionarios dispoñibles nos centros e lugares de actividades.

14) Informar aos responsables dos centros ou do Servizo de Museos Municipais, sobre as incidencias que observe nos lugares de actividades relativas aos equipamentos (averías, danos, desperfectos, etc.) ou ao público usuario (perdas de obxectos, demandas, consultas, etc.).

15) Manter a dispoñibilidade de materiais informativos de interese para o público e persoas usuarias, que faciliten os centros, así como a actualización da información sobre a actividade cultural da cidade.

16) Realizar a apertura e peche dos centros, en caso necesario para o desenvolvemento de actividades ou servizos ao público.

5.B) SERVICIOS DE COORDINACIÓN:

A empresa desenvolverá o proxecto de servizos que teña deseñado na súa Memoria Técnica ademais das obrigas derivadas do PPT e PCAP incluídas no contrato a proposta do Servizo de Museos Municipais; desenvolvendo os seguintes cometidos:

- 1) Organizar o traballo de xestión e de execución das visitas ou actividades grupais.
- 2) Apoiar ao persoal de atención xeral ao público na execución das actividades e servizos, cos recursos humanos e materiais da empresa.
- 4) Realizar a formación do persoal de atención ao público para o desenvolvemento da información a comunicar aos usuarios de servizos e actividades.
- 5) Supervisar o desenvolvemento do servizo xeral de atención ao público; informando periodicamente ao Servizo de Museos Municipais dos resultados obtidos.
- 6) Colaborar cos centros na posta ao día de manuais, documentación, etc. sobre sistemas de Boas Prácticas de Sistemas de Calidade ou Auditorías de calidade, se os houbera. Crear e manter ao día a documentación necesaria para este sistema.
- 7) Colaborar na actualización do catálogo de materiais bibliográficos relacionados coas actividades que se desenvolvan nos centros da rede e facilitar os fondos aos usuarios.
- 8) Elaborar datos e informes sobre o desenvolvemento dos servizos e actividades para posterior difusión polo Concello de Vigo.
- 9) Elaborar a memoria e avaliación dos servizos, participación de usuarios, etc., polo menos anualmente.

PREGO DE PRESCRICIÓN TÉCNICAS para a CONTRATACIÓN DA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AO PÚBLICO EN DEPENDENCIAS DA REDE MUSEÍSTICA. SERVIZO DE MUSEOS
3 marzo 2015 (modifica o de 9 de decembro de 2014, que actualizaba os de 6 e 31 de outubro). Páxina 5/7



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 03/03/2015 13:42 Páxina 5 de 7

Expediente 936/341

Código de verificación: 23E53-A5284-24D5B-544BD

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>



CONCELLO
DE VIGO



APROBADO NA SESIÓN DA XUNTA
DE GOBIERNO LOCAL DE DATA

13 MAR. 2015

A Secretaría de Gobierno local,
P.O.

10) Coordinación presencial dos servizos.-

A empresa establecerá un servizo presencial de coordinación de actividades e apoio ás prestacións de servizos, a realizar nos centros da rede incluídos no contrato e en xornada laborable, ampliable según necesidades a horarios festivos ou nocturnos. O servizo de coordinación servirá de canle entre as ofertas de actividades e servizos dos centros e os servizos prestados pola empresa de atención xeral ao público; tamén se ocupará de canalizar as informacións aos soportes da empresa con destino aos usuarios.

12) Recursos de información e comunicación a disposición dos usuarios.-

A empresa achegará para o desenvolvemento dos servizos de atención ao público, dentro dos primeiros catro meses do contrato, os seguintes recursos de información e comunicación para disposición polos usuarios:

- 30 audioguías (calidade dixital MP3, formatos soportados MP3 e WAV; teclado multifunción integrado, punto internacional Braille, 2Gb para información, extensible a tarxeta micro SD, capacidade para 12 idiomas, altavoz incorporado e toma de auriculares, autonomía de 15 h, cargador, cable datos USB, auriculares).
- 4 puntos de consulta (Pcs) accesibles para os usuarios, a instalar en distintos centros, coas seguintes características: Procesador I3 3 Ghz. Memoria SDRAM DDR3 de 8 GB a 1600 Mhz. Tarxeta gráfica de 1GB. Disco duro de 500 GB (7.200 rpm). Unidade de DVD-ROM a 16x + unidade de DVD+/-RW a 16x máx. Tarxeta de son. Tarxeta de rede 10/100/1000 Mbit/. WINDOWS 7 PROFESIONAL 64 BITS Altavoces Stereo USB. Pantalla plana de 22" de alta resolución. Teclado español e rato. Software necesario, configuración, mantemento e conexións a cargo da empresa.
- Unha base de datos (accesible on line, en catro centros), deseñada e xestionada a cargo da empresa, coa oferta centralizada de actividades e servizos dos centros e entidades culturais da cidade; cos requerimentos de accesibilidade e navegabilidade estándares e coa seguinte información mínima: referencia da actividade ou servizo, lugar/es de realización, horarios, entidade promotora, datos de contacto ou enlace, requisitos de acceso á actividade, breve sinopse da actividade ou programa.

6. RESPONSABLE OPERATIVO DA ORGANIZACIÓN DO SERVIZO.-

A empresa designará entre o seu persoal unha persoa responsable da organización dos servizos contratados, que será interlocutora coa xefatura do Servizo de Museos e a, este efectos, a canle habitual de relación coa empresa adxudicataria; sen prexuízo da designación dun interlocutor único da empresa en canto á xestión do contrato.

7. COMUNICACIÓNS INTERNAS.-

PREGO DE PRESCRICIÓN TÉCNICAS para a CONTRATACIÓN DA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AO PÚBLICO EN DEPENDENCIAS DA REDE MUSEÍSTICA. SERVICIO DE MUSEOS

3 marzo 2015 (modifica o de 9 de decembro de 2014, que actualizaba os de 6 e 31 de outubro). Páxina 6/7



Copia autentica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 03/03/2015 13:42 Páxina 6 de 7

Expediente 936/341

Código de verificación: 28E53-A5284-24D5B-544BD

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>

CONCELLERÍA
DE
CULTURA
E FESTAS

CONCELLO
DE VIGO



APROBADO NA SESIÓN DA XUNTA
DE GOBIERNO LOCAL DE DATA

13 MAR. 2015

A Secretaría de Gobierno local,
P.O. 100

A empresa dispoñera de sistemas propios de comunicación entre o seu persoal que preste servizo nos centros, coa persoa responsable da organización dos servizos ou da empresa dende o lugar de prestación do servizo (teléfonos móbiles, Pcs, etc.) e de forma inmediata, para resolver calquera tipo de incidencia ou consulta.

8. AVALIACIÓN DO SERVIZO.-

A empresa adxudicataria aportará, xunto coa oferta, os sistemas de control e avaliación da prestación do servizo e, trimestralmente, presentará á xefatura do Servizo de Museos os informes e datos derivados dese sistema.

En caso necesario o Servizo de Museos Municipais poderá establecer elementos complementarios de control e avaliación do servizo que preste a adxudicataria, co obxecto de introducir correccións e melloras na forma e calidade de realizar as prestacións.

9. UNIDADE DE SEGUIMIENTO DO SERVIZO CONTRATADO.-

O seguimento do servizo contratado realizarase polo centro xestor do contrato, o Servizo de Museos Municipais ou outro da Área de Cultura que se poida designar.
IO/

Vigo, a 3 de marzo de 2015

Asinado.- J. Ignacio Oliveira López, xefe do Servizo de Museos Municipais

Conforme.- Jesús López Moure, xefe do servizo de Xestión e Promoción Cultural

Conforme.- Cayetano Rodríguez Escudero, Concelleiro-delegado da Área de Cultura, Festas e Museos.

PREGO DE PRESCRICIÓN TÉCNICAS para a CONTRATACIÓN DA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN
AO PÚBLICO EN DEPENDENCIAS DA REDE MUSEÍSTICA. SERVIZO DE MUSEOS
3 marzo 2015 (modifica o de 9 de decembro de 2014, que actualizaba os de 6 e 31 de outubro). Páxina 7/7



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 03/03/2015 13:42 Páxina 7 de 7

Expediente 936/341

Código de verificación: 28E53-A5284-24D5B-544BD

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>

