



ASUNTO.- PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN DEPENDENCIAS DE LA RED DE MUSEOS MUNICIPALES (SERVICIO DE MUSEOS MUNICIPALES).

1.- OBJETO DEL CONTRATO.-

El objeto del contrato es la prestación de servicios generales de atención al público (visitantes, usuarios, organizadores de actividades) en dependencias de la Red de Museos Municipales, de forma presencial y telemática; así como la coordinación de estos servicios.

2.- DEPENDENCIAS.-

Las dependencias objeto del contrato serán las siguientes:

- 1.- Museo Municipal "Quiñones de León". Parque de Castrelos.
- 2.- Pinacoteca "Francisco Fernández del Riego". Calle Abeleira Menéndez, núm. 8
- 3.- Casa das Artes. Policarpo Sanz, 15.
- 4.- Casa Galega da Cultura. Plaza de la Princesa, 2.
- 5.- Verbum-Casa das Palabras. Av. Samil, 17.
- 6.- Otros espacios diferentes en los que se puedan desarrollar actividades o servicios adscritos al Servicio de Museos Municipales (si el volumen y características de los servicios de la nueva adscripción concordasen con las previsiones de esta contratación).

3.- HORARIOS.-

Con carácter general los horarios de los servicios se realizarán dentro de los horarios de apertura al público de los centros de la Red de Museos Municipales, de acuerdo con la programación de actividades. También se podrán realizar servicios previstos en el contrato dentro de los horarios de funcionamiento de los centros (visitas concertadas, preparación de actividades y contenidos, información y atención al público y otros servicios previstos en el contrato).

La concejalía-delegada del Área está facultada para establecer cambios en los horarios de apertura de los centros, que de producirse se comunicarán a la empresa por su incidencia en la organización de los servicios, aumentándolos o disminuyéndolos, en función de las necesidades de la programación, de la afluencia de público o de otras circunstancias por lo que el horario de la prestación de los servicios deberá adaptarse al del público o a la organización de las actividades.

A título orientativo los horarios actuales de apertura de los centros al público son los siguientes:

VERSIÓN EN CASTELLANO DEL DOCUMENTO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS para la CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN DEPENDENCIAS DE LA RED MUSEÍSTICA. SERVICIO DE MUSEOS. 3 de marzo 2015 (modifica el de 9 de diciembre de 2014, que actualizaba los de 6 y 31 de octubre). Página 1/7



CONCELLERÍA
DE
CULTURA
E FESTAS

CONCELLO
DE VIGO



Museo Municipal de Vigo “Quiñones de León”

De martes a viernes.- De 10,00 a 14,00 h
Sábados.- De 17,00 a 20,00 h
Domingos y festivos.- De 11,00 a 14,00 h
Cerrado: lunes, incluídos los festivos.

Pinacoteca “Francisco Fernández del Riego”

De martes a viernes.- De 18,00 a 21,00 h
Sábados.- De 12,00 a 14,00 h y de 18,00 a 21,00 h
Domingos y festivos.- De 12,00 a 14,00 h
Cerrado: lunes, incluídos los festivos.

Casa das Artes

Salas de exposiciónes.-
De lunes a viernes.- De 18,00 a 21,00 h
Sábados.- De 12,00 a 14,00 h y de 18,00 a 21,00 h
Domingos y festivos.- De 12,00 a 14,00 h

Casa Galega da Cultura

Sala de exposiciónes de la planta baja.-
De lunes a viernes.- De 18,00 a 21,00 h. Sábados.- De 12,00 a 14,00 h y de 18,00 a 21,00 h. Domingos y festivos.- De 12,00 a 14,00 h y a la vez la colección permanente del museo “Francisco Fernández del Riego”.

Museo “Francisco Fernández del Riego”

Con programación de exposiciónes en la planta baja.- De lunes a viernes.- De 18,00 a 21,00 h. Sábados.- De 12,00 a 14,00 h y de 18,00 a 21,00 h. Domingos y festivos.- De 12,00 a 14,00 h.
Sin programación en la sala de exposiciónes.- De lunes a viernes, laborables, de 18,00 a 20,00 h (15 de junio al 15 de setembro, solo de mañana en días laborables. Cerrado sábados, domingos y festivos).

Verbum-Casa das Palabras

De martes a viernes.- De 17,00 a 20,00 h
Sábados, domingos y festivos.- De 12,00 a 14,00 h
Cerrado.- lunes, incluídos festivos.

■ Horario de prestación de los servicios de atención al público.-

Los servicios de atención al público se prestarán durante todos los días que se necesiten, laborables y festivos, para atender la programación. Antes del horario efectivo de apertura al público de las dependencias o del inicio de las actividades, la empresa adjudicataria dispondrá de un tiempo para actualización de información de interés para los usuarios (revisión del programa de las actividades, de tareas rutinarias y específicas, de los elementos incluídos en el lugar de las actividades, del correcto funcionamiento de equipos, disponibilidad

VERSIÓN EN CASTELLANO DEL DOCUMENTO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS para la CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN DEPENDENCIAS DE LA RED MUSEÍSTICA. SERVICIO DE MUSEOS. 3 de marzo 2015 (modifica el de 9 de diciembre de 2014, que actualizaba los de 6 y 31 de octubre). Página 2/7



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 10/04/2015 09:55

Página 2 de 7

Expediente 936/341

Código de verificación: 24E23-ACBA3-545A4-A84C4

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



de materiais de difusión, etc.).

La empresa adjudicataria organizará los turnos, relevos, sustituciones, permisos, etc. de sus trabajadores de tal forma que quede garantizada con eficacia la prestación del servicio.

4.- PREVISIÓN DE HORAS DE SERVICIOS A REALIZAR.-

SERVICIOS GENERALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Las previsiones del volumen máximo de horas de servicios generales de atención al público durante un período anual (12 meses) y para el conjunto de los centros y actividades es la siguiente:

Horas laborables diurnas: 8.814 horas

Horas festivas diurnas: 6.804 horas

Horas nocturnas: 144 horas

Horas festivas nocturnas: 72 horas

Las previsiones del volumen máximo de horas de servicio durante un período contractual (24 meses) y para el conjunto de los centros y actividades es la siguiente

Horas laborables diurnas: 17.628 horas

Horas festivas diurnas: 13.608 horas

Horas nocturnas: 288 horas

Horas festivas nocturnas: 144 horas

SERVICIOS DE COORDINACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES

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

5.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.-

La empresa adjudicataria prestará diversos servicios de atención al público en las dependencias citadas o lugares de las actividades de la RMM que se determinen, necesariamente los siguientes:

5.A) SERVICIOS GENERALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

Los servicios generales de atención al público que prestará la empresa adjudicataria consistirán en:

1) Facilitar al público, usuarios y promotores de actividades, el acercamiento a la oferta general de las dependencias relacionada con la red museística (Casa das Artes, Casa Galega da Cultura, Museo Quiñones de León, Pinacoteca FFR y Verbum-Casa das Palabras) y con las actividades programadas por la concejalía. También orientará en los edificios a los proveedores u otros prestadores de servicios.

2) Realizar la atención e información al público de forma presencial, telefónica, o a través del envío de comunicaciones escritas, correo electrónico, telemáticas,

VERSIÓN EN CASTELLANO DEL DOCUMENTO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS para la CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN DEPENDENCIAS DE LA RED MUSEÍSTICA. SERVICIO DE MUSEOS. 3 de marzo 2015 (modifica el de 9 de diciembre de 2014, que actualizaba los de 6 y 31 de octubre). Página 3/7



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 10/04/2015 09:55

Páxina 3 de 7

Expediente 936/341

Código de verificación: 24E23-ACBA3-545A4-A84C4

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**



etc. La empresa dirigirá la organización y producción de los envíos de correspondencia e información masiva y mantendrá actualizadas las bases de datos, de acuerdo con la normativa vigente sobre datos de carácter personal.

3) Facilitar a los usuarios informaciones sobre los centros de la Red de Museos Municipales: contenidos, actividades, precios, requisitos para la realización de visitas, recursos disponibles, funcionamiento, horarios, servicios, normas propias de los centros o actividades, etc.; adecuando la atención a las características de los grupos y usuarios.

4) Facilitar a los usuarios informaciones sobre la ciudad y su actividad cultural (agenda, equipamientos culturales y de ocio, etc.).

5) Facilitar el acceso del público y usuarios a las dependencias y a las actividades; recibiendo, comunicando la oferta y las características de las actividades de los propios centros y de la red, orientando y, en su caso, acompañando a las personas participantes en servicios y actividades; colaborando en el control del acceso en relación a la capacidad de los locales.

6) Facilitar el acceso a las actividades, atendiendo inscripciones, solicitudes de espacios o visitas, invitaciones, entradas, cuotas, etc. Particularmente, gestionando la agenda de reservas de grupos o personas en las actividades (telefónica o telemáticamente).

7) Atender a la venta de catálogos, publicaciones, objetos, entradas, etc. relacionadas con las actividades, programadas por la Red de Museos Municipales.

8) Realizar el recuento de visitantes y la organización básica de las estadísticas de las actividades y materiales a disposición del público.

9) Verificar que, previamente a su apertura, el lugar de las actividades se encuentra en condiciones adecuadas (iluminación, funcionamiento de los equipos, limpieza, elementos expositivos, materiales, mobiliario, etc.). Esta verificación también se realizará al terminar las actividades o cierre de las salas.

10) Atender al manejo básico de los equipos audiovisuales, informáticos o de comunicaciones que estén integrados en las actividades, para que queden disponibles al público.

11) Disponer en las salas de las actividades los recursos materiales, audiovisuales, mobiliario básico, etc. correspondientes a los diversos centros y que utilizará el público o personas usuarias. Realizar la recogida del material divulgativo retornable o empleado en las actividades que se le facilitará a las personas usuarias.

VERSIÓN EN CASTELLANO DEL DOCUMENTO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS para la CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN DEPENDENCIAS DE LA RED MUSEÍSTICA. SERVICIO DE MUSEOS. 3 de marzo 2015 (modifica el de 9 de diciembre de 2014, que actualizaba los de 6 y 31 de octubre). Página 4/7



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 10/04/2015 09:55

Páxina 4 de 7

Expediente 936/341

Código de verificación: 24E23-ACBA3-545A4-A84C4

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>



12) Atender a las sugerencias o reclamaciones de los usuarios, tratando de resolverlas con los medios a su alcance, dando cuenta al Servicio de Museos Municipales, en la forma que se determine.

13) Colaborar en el diseño de los cuestionarios de estudio de públicos o de satisfacción sobre los servicios que presten en las dependencias o sobre las actividades, de acuerdo con las directrices del Servicio de Museos Municipales. También colaborará con las personas usuarias en la cobertura de los diversos cuestionarios disponibles en los centros y lugares de actividades.

14) Informar a los responsables de los centros o del Servicio de Museos Municipales, sobre las incidencias que observe en los lugares de actividades relativas a los equipamientos (averías, daños, desperfectos, etc.) o al público usuario (pérdidas de objetos, peticiones, consultas, etc.).

15) Mantener la disponibilidad de materiales informativos de interés para el público y personas usuarias, que faciliten los centros, así como la actualización de la información sobre la actividad cultural de la ciudad.

16) Realizar la apertura y cierre de los centros, en caso necesario para el desarrollo de actividades o servicios al público.

5.B) SERVICIOS DE COORDINACIÓN:

La empresa desarrollará el proyecto de servicios que haya diseñado en su Memoria Técnica además de las obligaciones derivadas del PPT y PCAP incluidas en el contrato a propuesta del Servicio de Museos Municipales; desarrollando lo siguientes cometidos:

- 1) Organizar el trabajo de gestión y de ejecución de las visitas o actividades grupales.
- 2) Apoyar al personal de atención general al público en la ejecución de las actividades y servicios, con los recursos humanos y materiales de la empresa.
- 4) Realizar la formación del personal de atención al público para el desarrollo de la información a comunicar a los usuarios de servicios y actividades.
- 5) Supervisar el desarrollo del servicio general de atención al público; informando periódicamente al Servicio de Museos Municipales de los resultados obtenidos.
- 6) Colaborar con los centros en la puesta al día de manuales, documentación, etc. sobre sistemas de Buenas Prácticas de Sistemas de Calidad o Auditorías de calidad, si los hubiera. Crear y mantener al día la documentación necesaria para este sistema.
- 7) Colaborar en la actualización del catálogo de materiales bibliográficos relacionados con las actividades que se desarrollen en los centros de la red y facilitar fondos a los usuarios.
- 8) Elaborar datos e informe sobre el desarrollo de los servicios y actividades para posterior difusión por el Ayuntamiento de Vigo.

VERSIÓN EN CASTELLANO DEL DOCUMENTO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS para la CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN DEPENDENCIAS DE LA RED MUSEÍSTICA. SERVICIO DE MUSEOS. 3 de marzo 2015 (modifica el de 9 de diciembre de 2014, que actualizaba los de 6 y 31 de octubre). Página 5/7





9) Elaborar la memoria y evaluación de los servicios, participación de usuarios, etc., por lo menos anualmente.

10) Coordinación presencial de los servicios.-

La empresa establecerá un servicio presencial de coordinación de actividades y apoyo a las prestaciones de servicios, a realizar en los centros de la red incluidos en el contrato y en jornada laborable, ampliable según necesidades a horarios festivos o nocturnos. El servicio de coordinación servirá de canal entre las ofertas de actividades y servicios de los centros y los servicios prestados por la empresa de atención general al público; también se ocupará de canalizar las informaciones a los soportes de la empresa con destino a los usuarios.

12) Recursos de información y comunicación a disposición de los usuarios.-

La empresa entregará para el desarrollo de los servicios de atención al público, dentro de los primeros cuatro meses del contrato, los siguientes recursos de información y comunicación para disposición por los usuarios:

- 30 audioguías (calidad digital MP3 , formatos soportados MP3 y WAV; teclado multifunción integrado, punto internacional Braille, 2 Gb para información, extensible a tarjeta micro SD, capacidad para 12 idiomas, altavoz incorporado y toma de auriculares, autonomía de 15 h, cargador, cable datos USB, auriculares).
- 4 puntos de consulta (Pcs) accesibles para los usuarios, a instalar en distintos centros, con las siguientes características: Procesador I3 3 Ghz. Memoria SDRAM DDR3 de 8 GB a 1600 Mhz. Tarjeta gráfica de 1 GB. Disco duro de 500 GB (7.200 rpm). Unidad de DVD-ROM a 16x+unidad de DVD+/-RW a 16x máx. Tarjeta de sonido. Tarjeta de red 10/100/1000 Mbit/. WINDOWS 7 PROFESIONAL 64 BITS Altavoces Stereo USB. Pantalla plana de 22” de alta resolución. Teclado español y ratón. Software necesario, configuración, mantenimiento y conexiones a cargo de la empresa.
- Una base de datos (accesible on line, a cuatro centros), diseñada y gestionada a cargo de la empresa, con la oferta centralizada de actividades y servicios de los centros y entidades culturales de la ciudad; con los requerimientos de accesibilidad y navegabilidad estándares y con la siguiente información mínima: referencia de la actividad o servicio, lugar/es de realización, horarios, entidad promotora, datos de contacto o enlace, requisitos de acceso a la actividad, breve sinopsis de la actividad o programa.

6.- RESPONSABLE OPERATIVO DE LA ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.-

La empresa designará entre su personal una persona responsable de la organización de los servicios contratados, que será interlocutora con la jefatura del Servicio de Museos y, a estos efectos, el canal habitual de relación con la empresa adjudicataria; sin perjuicio de la designación de un interlocutor único de la empresa en cuanto a la gestión del contrato.

VERSIÓN EN CASTELLANO DEL DOCUMENTO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS para la CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
 ATENCIÓN AL PÚBLICO EN DEPENDENCIAS DE LA RED MUSEÍSTICA. SERVICIO DE MUSEOS.
 3 de marzo 2015 (modifica el de 9 de diciembre de 2014, que actualizaba los de 6 y 31 de octubre). Página 6/7





CONCELLO
DE VIGO



7.- COMUNICACIONES INTERNAS.-

La empresa dispondrá de sistemas propios de comunicación entre su personal que preste servicio en los centros, con la persona responsable de la organización de los servicios o de la empresa desde el lugar de prestación del servicio (teléfonos móviles, Pcs, etc.) y de forma inmediata, para resolver cualquier tipo de incidencia o consulta.

8.- EVALUACIÓN DEL SERVICIO.-

La empresa adjudicataria aportará, junto con la oferta, los sistemas de control y evaluación de la prestación del servicio y, trimestralmente, presentará a la jefatura del Servicio de Museos los informe y datos derivados de ese sistema. En caso necesario el Servicio de Museos Municipales podrá establecer elementos complementarios de control y evaluación del servicio que preste la adjudicataria, con el objeto de introducir correcciones y mejoras en la forma y calidad de realizar las prestaciones.

9.- UNIDAD DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO CONTRATADO.-

El seguimiento del servicio contratado se realizará por el centro gestor del contrato, el Servicio de Museos Municipales u otro del Área de Cultura que se pueda designar.

IO/

Vigo, a 3 de marzo de 2015

Firmado.- J. Ignacio Oliveira López, jefe del Servicio de Museos Municipales

Conforme.- Jesús López Moure, jefe del Servicio de Gestión y Promoción Cultural

Conforme.- Cayetano Rodríguez Escudero, Concejel-delegado del Área de Cultura, Fiestas y Museos.

VERSIÓN EN CASTELLANO DEL DOCUMENTO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS para la CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN DEPENDENCIAS DE LA RED MUSEÍSTICA. SERVICIO DE MUSEOS. 3 de marzo 2015 (modifica el de 9 de diciembre de 2014, que actualizaba los de 6 y 31 de octubre). Página 7/7



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 10/04/2015 09:55

Páxina 7 de 7

Expediente 936/341

Código de verificación: 24E23-ACBA3-545A4-A84C4

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>