

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE APERTURA DEL CENTRO DE
HISTORIA DE SERÓN**

1.- EDIFICIOS E INSTALACIONES OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es regular las condiciones en que se llevará a cabo el contrato de servicios consistente en la prestación del servicio de apertura y atención a visitantes del Centro de Historia de Serón.

Edificio de 495 m2 repartidos en tres plantas. Las plantas 1 y 2 están destinadas a la recepción del centro. El sótano está destinado a exposición temporal y aula taller con capacidad para 15 personas.

El Centro de Historia de Serón es de titularidad municipal y su funcionamiento está sujeto a lo establecido en las directrices establecidas por el Ayuntamiento de Serón.

2.- PERÍODO DE ACTIVIDAD Y HORARIOS

El horario de apertura al público y prestación ordinaria del servicio será el siguiente: Sábados: De 10.00 horas a 14.00 horas y de 16.00 horas a 20.00 horas.

Domingos: De 10.00 horas a 14.00 horas

Festivos: De 10.00 horas a 14.00 horas

El centro permanecerá abierto 48 horas mensuales, pero por razones organizativas podrá modificarse el horario, sin más trámite previo que un aviso por escrito al contratista con una antelación mínima de dos días hábiles del responsable del contrato.

La modificación del horario estará sujeta al acuerdo entre ambas partes, siendo obligatorias para el adjudicatario cuando las necesidades del servicio lo requieran.

Los horarios especificados en los párrafos anteriores se entienden como los de apertura de las instalaciones de cara al público, incluyéndose dentro de las obligaciones del contratista la realización de las siguientes operaciones:

Antes de la hora de apertura, preparación de las instalaciones para prestar servicio a los usuarios, por el tiempo preciso (apertura de puertas, encendido de luces,

CONTRATO DE SERVICIOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO **Gestión de la instalación del Centro de Historia de Serón**

desconexión de alarmas, puesta en marcha de sistemas de calefacción y climatización, etc.)

Una vez llegada la hora de cierre:

Atención a los usuarios que estuviesen dentro de las instalaciones, hasta un límite máximo de quince minutos sobre dicho horario.

Ejecución de las tareas de comprobación previas al cierre necesarias para garantizar la seguridad de las instalaciones, durante el tiempo preciso (cierre de puertas, apagado de luces y sistemas de calefacción y climatización, conexión de alarmas, etc.).

Atención telefónica o presencial ante anomalías de gravedad (riesgo cierto de personas o cosas) comunicadas por el responsable del grupo que esté usando el Centro o por responsables municipales.

3.- FUNCIONES A REALIZAR

3.1.- Tareas de atención al público y soporte a los servicios.

Apertura, cierre y vigilancia de la limpieza de las instalaciones según el horario establecido (puertas, ventanas, luces, agua, calefacción, etc.)

Atención al público, presencial y telefónica, ayudando a los usuarios a localizar y a utilizar convenientemente las instalaciones e informando de los servicios que se desarrollan, horarios, dirección, etc.

Garantizar el cumplimiento de las normas de funcionamiento y uso de la instalación por parte de los usuarios y público. En caso de altercados o alteraciones del orden público deberá dar aviso inmediato a las fuerzas de seguridad competentes (Guardia Civil). En caso de incumplimientos dolosos de las normas de uso de las instalaciones, dar aviso al responsable del contrato para que tomen las medidas oportunas, identificando a los responsables.

Gestión y organización de visitas al centro. Deberá organizar como mínimo 1 visita al trimestre para lo que se establecerá contacto con colegios, institutos, asociaciones, agencias de viajes...etc.

Gestión del registro/libro de visitas al centro

Elaboración de un dossier fotográfico de las visitas realizadas y preparación de la documentación justificativa que se debe enviar a la Concejalía de Turismo y Cultura.

CONTRATO DE SERVICIOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO Gestión de la instalación del Centro de Historia de Serón

Reserva de instalaciones; comprobar y controlar los calendarios de actividades y visitas y adecuar la instalación a las necesidades requeridas.

Recepción de quejas y sugerencias.

Indicar por escrito la necesidad de realizar pedidos de material de uso habitual requerido para poder llevar a cabo sus funciones.

En caso de necesidad o emergencia, revisar el edificio aún fuera del horario establecido

Y en general cualquier otra función análoga a las anteriores que le sea asignada por los servicios municipales.

Para el desarrollo de dichas funciones el Ayuntamiento proporcionará al contratista, para la comunicación a los trabajadores adscritos al servicio, las instrucciones y herramientas necesarias.

3.2.- Tareas de comprobación y mantenimiento.

- Garantizar el apagado y encendido de luces según los horarios de apertura.
- Controlar el encendido, apagado, electricidad, calefacción y de agua corriente de las instalaciones.
- Realizar tareas diarias de supervisión del buen funcionamiento y estado de todo el continente y contenido del Centro y proceder al pertinente aviso al contacto del Ayuntamiento en caso de ser necesarias labores de mantenimiento o reparación por parte de ésta y según el protocolo que determine la entidad local.
- Manejar y controlar los sistemas de aire acondicionado y alarmas, durante el horario indicado.
- Mantener en orden los almacenes y el material del que disponga.
- Realizar y mantener inventario de todo el material.
- Y en general cualquier otra función análoga a las anteriores que le sea asignada.

4.- REQUISITOS DEL PERSONAL ENCARGADO DEL SERVICIO

4.1. El personal encargado de este servicio deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos, además de los establecidos en el pliego de prescripciones técnicas:

- Ser español o ciudadano de un Estado miembro de la Unión Europea o extranjero con permiso de residencia.

CONTRATO DE SERVICIOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO Gestión de la instalación del Centro de Historia de Serón

- Ser mayor de edad.
- No hallarse incurso en cualquiera de las causas de incapacidad, inhabilitación o incompatibilidad para contratar con la Administración.
- No padecer enfermedad física o psíquica que impida o dificulte la realización de los servicios objeto de este contrato.
- Titulación mínima exigible: Diplomatura/Grado en Turismo, o Licenciatura/Grado en Geografía e Historia.
- Conocimiento de informática a nivel de gestión que acreditará mediante certificación oficial.
- La designación de la persona que va a realizar el servicio y el cumplimiento de estos requisitos se justificarán documentalmente por el adjudicatario en el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente de la formalización del contrato.

4.2. El personal en el ejercicio de los servicios objeto del presente contrato y al margen de la normativa laboral de aplicación se ajustará a las siguientes normas:

- Actitud: observará una actitud correcta tanto frente a sus compañeros de trabajo como frente a terceros (personal, municipal, usuarios, etc) y desarrollará sus funciones con rapidez, eficacia y discreción. Se coordinará con el personal municipal para el buen desarrollo de sus funciones.
- Identificación: deberá ir provisto de la tarjeta de identificación que se establezca y en la que se indique el nombre y puesto de trabajo ocupado, así como la identificación de la empresa contratista. La tarjeta identificativa habrá de ser facilitada por el adjudicatario.
- Control de accesos y permanencias: por razones de seguridad o control, la autoridad municipal podrá establecer los sistemas de control de accesos y permanencias en dependencias de servicios públicos, en cuyo caso el personal del adjudicatario deberá observarlas escrupulosamente.

El adjudicatario se compromete a la presencia permanente de un (1) trabajador en el centro durante los horarios de prestación del servicio previstos en el artículo 2 de este pliego.

5.- LIBRO DE RECLAMACIONES

Además de las hojas de control que deba rellenar el contratista de conformidad con

CONTRATO DE SERVICIOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO
Gestión de la instalación del Centro de Historia de Serón

los apartados siguientes, el adjudicatario pondrá a disposición de los usuarios en la instalación un libro de reclamaciones debidamente foliado y sellado para dejar constancia de las reclamaciones de los usuarios, debiendo entregar copia a los mismos de las reclamaciones presentadas.

- Dicho libro no podrá ser objeto de tachaduras, enmiendas o eliminación de hojas.
- El contratista deberá publicitar la existencia de dicho libro a los usuarios de los servicios y deberá permitir el libre acceso al mismo para que expresen sus reclamaciones.
- Mensualmente, y en todo caso a requerimiento del ayuntamiento, deberá dar traslado al responsable del contrato de copia de todas las reclamaciones formuladas en los mismos, y entregar los mismos al término del contrato o cuando las hojas disponibles se agotasen.

6.- HOJAS DE CONTROL

El contratista entregará junto con la facturación de cada periodo resumen de las horas realizadas, de conformidad con la siguiente plantilla:

DÍA	JORNADA	TRABAJADOR/ES PRESTADORES DEL SERVICIO	MES DE:			Nº VISITANTES
			HORA APERTURA INSTALACIÓN	HORA CIERRE INSTALACIÓN	TOTAL HORAS APERTURA	
1	MAÑANA					
	TARDE					
2	MAÑANA					
	TARDE					
3	MAÑANA					
	TARDE					
4	MAÑANA					
	TARDE					

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE