

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GUÍAS Y ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL MUSEO ARQUEOLÓGICO PROVINCIAL DE ALICANTE -MARQ-, YACIMIENTOS ARQUEOLÓGICOS Y MONUMENTOS (TOSSAL DE MANISES, ILLETA DELS BANYETS Y TORRE DE LA ALMUDAINA), GESTIONADOS POR LA FUNDACIÓN DE LA COMUNITAT VALENCIANA MARQ.

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO

SEGUNDA.- FUNCIONES QUE COMPRENDE

TERCERA.- PLAZO DE EJECUCIÓN

CUARTA.- NECESIDADES A CUBRIR

QUINTA.- PRECIO DE LICITACIÓN

SEXTA.- CONTENIDO DE LA MEMORIA TÉCNICA

SÉPTIMA.- CONDICIONES GENERALES

OCTAVA.- CRITERIOS DE VALORACIÓN

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y GUÍAS .

EJERCICIOS 2016-2018.

1.-OBJETO DEL CONTRATO.

* Será objeto de este contrato la prestación del servicio de auxiliares de Atención al Público y Guías del Museo Arqueológico Provincial de Alicante -MARQ-, yacimientos arqueológicos (Illeta dels Banyets y Tossal de Manises) y monumentos (Torre de la Almudaina) dependientes de la Fundación de la Comunitat Valenciana Marq.

* Con carácter general, el personal de la empresa adjudicataria deberá prestar los servicios de información y atención al visitante al MARQ, así como realizar el servicio de visitas guiadas a las exposiciones temporales y/o permanentes de museos, yacimientos arqueológicos y monumentos.

* La Fundación C.V MARQ elaborará un manual anexo al contrato con los principios básicos y normas de actuación por parte de guías y atención al público.

2

2.-FUNCIONES QUE COMPRENDE.

2.1 ATENCIÓN AL PÚBLICO.

- Atención y gestión del público.
- Información al visitante por vía telefónica u otros canales de comunicación *
- Venta de entradas de acceso al MARQ, yacimientos arqueológicos y monumentos gestionados por la Fundación MARQ y cuantas otras actividades programadas por el museo requieran la adquisición de entrada.
- Funciones de ámbito administrativo como gestión de cajas, recuento diario de la totalidad facturada, así como arqueo y cierres de caja al finalizar cada jornada. Dichas funciones se realizarán en los puestos de taquillas del MARQ, tienda, así como en los yacimientos y monumentos.
- Reserva y alquiler de dispositivos tecnológicos (Ipads y signoguías), u otro material o recurso tecnológico de apoyo a la visita.
- Conocer y facilitar al visitante la información actualizada sobre:

- colección permanente y exposiciones temporales.
 - programa de actividades divulgativas (congresos, jornadas, debates, charlas que se desarrollen en el salón de actos del MARQ o en cualquiera de sus dependencias).
 - actividades educativas (talleres del departamento de didáctica, concursos, talleres adicionales de Navidad y verano).
 - otras actividades lúdicas realizadas por empresas externas al MARQ realizadas en las instalaciones del Museo).
 - horarios, régimen de tarifas, formas de acceso, prohibiciones, disponibilidad de plazas etc.
 - cualquier otra información que el museo considere de interés para el usuario.
- Reparto, reposición y control de existencias de folletos informativos y demás material de carácter divulgativo que deben estar disponibles en recepción y hall del museo.
 - Atención al público y a las necesidades protocolarias en las presentaciones, inauguraciones de exposiciones, congresos y toda clase de actos paralelos y eventos que se realicen en el MARQ, a requerimiento de éste.
 - Atención telefónica en taquillas, hall de entrada al museo y tienda MARQ:
 - El personal destinado a la centralita del MARQ (atención telefónica) ofrecerá los siguientes servicios:
 - Atención y gestión telefónica en castellano, valenciano e inglés.
 - Ofrecer información telefónica sobre tarifas, horarios, exposiciones, publicaciones, actividades divulgativas y educativas, así como facilitar aquella de carácter personalizado que el interlocutor solicite a través del canal telefónico.
 - Realizar desvíos de llamada a los diferentes departamentos del museo.
 - El aspirante a cubrir este puesto deberá tener experiencia acreditada en atención al cliente y RR.PP. Este conocimiento será una condición sine qua non para poder desarrollar tales funciones.

2.2 ATENCIÓN AL PÚBLICO EN TIENDA MARQ

- El personal destinado a cubrir el puesto de tienda, debe ofrecer los siguientes servicios:
 - Atención al público, orientación y asesoramiento.
 - Venta y control de artículos de tienda.
 - Atención y gestión telefónica
 - Inventarios con carácter trimestral, control y reposición de stock de artículos.
 - Realización de informes trimestrales acompañados con inventario, realizados conjuntamente por el personal destinado a cubrir el servicio de tienda y el responsable de atención al público y guías de la empresa que resulte adjudicada.
 - Otras actividades inherentes al puesto a desarrollar.

2.3 GUIAS DE EXPOSICIONES PERMANENTES Y TEMPORALES DEL MARQ, YACIMIENTOS Y MONUMENTOS

- Actividades propias del servicio de atención al cliente.
- Visitas guiadas reflejadas en la programación semanal o mensual de exposiciones permanentes y temporales del MARQ, yacimientos arqueológicos y monumentos, así como grupos organizados con previa concertación, protocolos y otras visitas institucionales siguiendo las directrices de la dirección del museo y el coordinador de atención al público y guías de la Fundación C.V MARQ.
- Coordinación de grupos en salas.
- Canalización de flujo de públicos.
- Información sobre salas, dependencias y servicios del MARQ.
- Recepción, información, atención y respuesta a los requerimientos de los usuarios que acceden al MARQ.
- Atención al público que realice la visita guiada, acompañándolo en todo momento en el recorrido por el interior del equipamiento hasta su conclusión y salida.
- Llevar a cabo el control de entradas no sólo en el inicio de la visita sino también cuando fuera necesario.
- Puesta en marcha de las proyecciones e interactivos y control del buen desarrollo de las mismas.
- Realizar funciones de encendido y apagado, cuando sea necesario, tanto de las salas técnicas del museo como de las proyecciones y ordenadores de las salas de exposición.
- Atención al público que realice la visita de forma autónoma, debiendo indicarles dónde se inicia el recorrido, así como responder a las dudas que puedan plantearles y controlar su flujo por el museo, yacimientos arqueológicos y monumentos.
- Velar por el cumplimiento de las normas generales de seguridad del MARQ, yacimientos y monumentos.
- Atender las reclamaciones y sugerencias del público, facilitando las hojas que existen para tal uso y entregándolas posteriormente al coordinador del servicio.
- Información de la oferta cultural del MARQ y sus yacimientos y monumentos.
- Conocer las publicaciones más destacadas del MARQ, así como las ediciones monográficas que versen sobre la exposición permanente del MARQ, disponibles en tienda y en la plataforma online.
- El personal destinado a cubrir los puestos de guías de exposiciones temporales y permanentes del MARQ, yacimientos y monumentos, deberá controlar y ser capaz de realizar visitas en al menos castellano, valenciano e inglés
- Será responsabilidad del MARQ, por medio de su coordinador de guías y atención al público, facilitar toda la información y documentación para el correcto desarrollo de tales competencias.

2.4 COORDINADOR DEL SERVICIO DE GUÍAS Y ATENCIÓN AL PÚBLICO.

La empresa que resulte adjudicada propondrá para su estudio y valoración por la Fundación C.V MARQ un responsable del servicio, con la mera intención de que el candidato propuesto cumpla con los requerimientos específicos establecidos para desempeñar tal cargo.

La persona que resulte nombrada por la empresa adjudicada para cumplir las funciones de responsabilidad y coordinación de la propia empresa, deberá cumplir los requisitos que se detallan a continuación:

- Requisitos generales:

- Estar en posesión de al menos alguna de las siguientes titulaciones académicas: Licenciatura o Grados en Historia, Historia del Arte, Filosofía y Letras, Humanidades, Turismo, Arqueología, Biblioteconomía, Museología y/o Museografía o cualquier otra licenciatura, grado o titulación relacionada con las actividades museísticas.
- Experiencia acreditada como guía turístico en museos y/o actividades relacionadas con la cultura y el patrimonio durante al menos 2 años.
- Haber realizado funciones de coordinación y liderazgo de equipo humano durante al menos 2 años.
- Tener disponibilidad absoluta durante el horario de apertura al público del museo, yacimientos arqueológicos y monumentos.
- Estar en posesión de titulación o experiencia demostrable de los idiomas en los que el museo oferta sus servicios de visitas guiadas (se valorarán como mejoras tener conocimientos suficientes para realizar visitas guiadas en otros idiomas como francés, alemán,....)

- Requisitos específicos:

- Capacidad de organización y eficacia para solucionar problemas de forma creativa.
- Excepcionales aptitudes comunicativas y actitud de trabajo activa.
- Trabajador en equipo con capacidad de adaptación ante cualquier contingencia.
- Capacidad de mediación entre los propios trabajadores de la empresa y la empresa propiamente dicha.

* Las funciones anteriormente citadas que conciernen al responsable designado por la empresa adjudicada serán supervisadas por el coordinador de guías y atención al público de la Fundación C.V MARQ, pudiendo ser modificadas y/o suprimidas en el caso de que fuera necesario, siempre y cuando se adopten dichos cambios para potenciar mejoras y buenas prácticas en las instalaciones del museo.

Entre las funciones principales y otras inherentes al puesto a desempeñar por el coordinador de la empresa adjudicataria estarán:

- Las descritas en el puesto de guía de exposiciones temporales y permanentes.
- Asistir a las reuniones que la Fundación C.V MARQ estime oportunas.
- Organización y control del equipo humano proporcionado por la propia empresa, con la supervisión del coordinador de guías y atención al público de la Fundación C.V MARQ.
- Informar al coordinador de guías y atención al público de la Fundación C.V MARQ de cualquier incidencia que haya ocurrido o pueda suceder y que pueda afectar a la calidad del servicio prestado.
- Supervisar el estado y orden de los espacios de trabajo donde se desarrolle el servicio.
- Realizar informes mensuales con carácter ordinario y otros extraordinarios a requerimiento del MARQ para dar a conocer la calidad del servicio, del personal contratado así como cualquier contingencia que pudiera ocurrir.
- Realizar la planificación de horarios del personal contratado para los servicios de atención al cliente y guías en museo, yacimientos arqueológicos y monumentos adscritos al MARQ.
- Controlar y supervisar el trato y atención dispensada por el personal a su cargo de atención al público y guías.
- Informar al coordinador del servicio adscrito a la Fundación Marq de cualquier cambio de turno a realizar entre los compañeros que realicen mismas funciones así como de cualquier modificación, cambio y/o anomalía que pueda presentarse a la hora de cubrir los puestos necesarios.
- Realizar cualquier tarea análoga relacionada con los servicios prestados objeto del presente contrato y asignadas por la dirección del museo o el coordinador de guías y atención al público de la Fundación MARQ.

3.-PLAZO DE EJECUCIÓN.

La duración del contrato será de VEINTICUATRO MESES, a contar desde el día 27 de abril de 2016, o desde el día siguiente a la firma del contrato si este fuera posterior.

Los centros donde se prestará el servicio quedan definidos a continuación.

** Los horarios son los establecidos a fecha de hoy. Si por alguna circunstancia los horarios variaran, el servicio se prestará del mismo modo. Estos horarios pueden sufrir modificaciones en días especiales (Semana Santa, DIM, días puntuales en verano, etc.)*

Centro	Horario
Museo Arqueológico Provincial de Alicante (MARQ)	<p>VERANO (15/06-15/09)</p> <p>De Martes a Sábados de 10.00h a 14.00h y de 18.00h a 22.00h.</p> <p>Domingos de 10.00h a 14.00h.</p> <p>INVIERNO</p> <p>De Martes a Viernes de 10.00h a 19.00h.</p> <p>Sábados de 10:00h a 20:30h.</p> <p>Domingos de 10.00h a 14.00 horas.</p>

	Lunes cerrado todo el año
Yacimiento Arqueológico Tossal de Manises (Lucentum) (Alicante)	<p>VERANO (15/06 al 15/09)</p> <p>De Martes a Sábados de 9.00h a 13.00h y de 18.00h a 21.00h. Domingos y festivos de 9:00h a 13:00h.</p> <p>INVIERNO</p> <p>De martes a sábados de 10.00 a 14.00h y de 15.30 a 17.30h. Domingos y festivos de 10 a 14h. Lunes cerrado todo el año.</p>
Yacimiento Arqueológico La Illeta dels Banyets (El Campello)	<p>VERANO (15/06 al 15/09)</p> <p>De Martes a Sábados de 9.00h a 13.00h y de 18.00 a 21.00h. Domingos y festivos de 9:00h a 13:00h.</p> <p>INVIERNO</p> <p>De martes a sábados de 10.00h a 14.00h y de 15.30h a 17.30h. Domingos y festivos de 10:00h a 14:00h. Lunes cerrado todo el año.</p>
Torre Almohade de la Almudaina (Almudaina)	<p>VERANO (15/06 al 15/09)</p> <p>De Martes a Sábados de 09.00h a 13.00h y de 18.00 a 21.00h. Domingos y festivos de 9:00h a 13:00h.</p> <p>INVIERNO</p> <p>De martes a sábados de 10.00h a 13.00h. Sábados de 16:00h a 19:00h. Domingos y festivos de 10:00h a 13h. Lunes cerrado todo el año</p>

4.- NECESIDADES A CUBRIR.

* Cada empresa concurrente deberá plantear en su propuesta técnica, el personal que destinará a la prestación del servicio. Se establecen los siguientes puestos y horas a cubrir, como mínimo, tanto para el Marq como para los diferentes yacimientos arqueológicos y monumentos.

MARQ

ATENCIÓN AL PÚBLICO	3 personas (3 de mañana y 3 de tarde)	<p>Puestos a cubrir:</p> <p>. Invierno: 3 ATP de mañana de martes a domingo y 3 de tarde de martes a sábado (3ATP 5 horas de mañana, 3 ATP tarde 4 horas).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Taquillas - Hall - Tienda (mismo horario museo)
----------------------------	------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>- SÁBADOS DE INVIERNO.- 3 ATP x 1'5 horas (horario hasta 20:30 h)</p> <p>. Verano: 3 ATP de mañana y 3 de tarde.</p>
GUÍAS Y ATENCIÓN DE SALAS	4 personas *	<p>Puestos a cubrir:</p> <p>. Invierno: 3 guías de mañana (1 guía/5 horas) y 1 guía de tarde de martes a viernes.</p> <p>Sábados: 2 guías de mañana, 2 guías de tarde + 1'5 horas x 2 guías (horario hasta 20:30).</p> <p>Domingos: 2 guías de mañana</p> <p>* Verano: 1 guía de mañana, 3 de tarde</p>

Puntualmente podrán solicitarse, en función del número de concertaciones de escolares y otros grupos concertados, refuerzos de guías y atención al público para cubrir necesidades propias del servicio y que será previamente estudiado con el departamento de concertación de visitas y asimismo, no supondrá una modificación en el valor establecido por hora y servicio en el presente contrato.

YACIMIENTOS ARQUEOLÓGICOS Y MONUMENTOS. (Lucentum, Illeta dels Banyets y Torre de la Almudaina)

8

ATENCIÓN AL PÚBLICO ILLETA Y LUCENTUM	1 PERSONA para cada uno de los emplazamientos (*ver especificaciones)	<p>Puestos a cubrir:</p> <p>. Invierno: ATP (SÁBADOS DOMINGOS Y FESTIVOS) y de martes a viernes (tardes) (véase tabla de horarios)</p> <p>. Verano: En horario de mañana, tarde y fines de semana. (véase tabla de horarios)</p>
GUÍAS ILLETA Y LUCENTUM	1 PERSONA para cada uno de los emplazamientos (*ver especificaciones)	<p>Puestos a cubrir:</p> <p>. Invierno: En horario de mañana (véase tabla de horarios) tardes funciones ATP.(Excepto sábados).</p> <p>. Verano: En horario de mañana, tarde y fines de semana. (véase tabla de horarios)</p>
TORRE DE LA ALMUDAINA	1 persona	<p>Puestos a cubrir:</p> <p>. Invierno: de martes a viernes funciones de ATP, fines de semana, funciones de guía.</p> <p>.Verano: de martes a domingo funciones de guía y atp indistintamente (en función del horario establecido).</p>

En sendos yacimientos (Tossal de Manises y la Illeta dels Banyets), habrán dos servicios claramente diferenciados:

- En horario de invierno, las funciones del guía se realizarán en horario de mañana de 10:00 a 14:00 h, y en horario de tarde, será la misma persona quién también realice funciones propias de atención al público.

Los fines de semana y festivos, se cubrirán dos puestos distintos, con el mismo horario, disponiendo de un guía y un ATP.

- En horario de verano (15 de junio al 15 de septiembre), se dispondrá de dos servicios con el mismo horario. Un puesto de ATP y otro de guía.

Las necesidades organizativas de las visitas guiadas y de grupos, tanto del MARQ como de los yacimientos arqueológicos y monumentos, permitirán la movilidad del equipo de guías en momentos puntuales. Será el coordinador de guías y atención al público de la Fundación quien organice semanalmente la distribución de los mismos.

* Por este motivo el equipo de guías deberá preparar y poder desarrollar la explicación de todas las salas del MARQ (permanentes y temporales), yacimientos arqueológicos y monumentos, siguiendo las directrices de la coordinador de atención al público y guías de la Fundación C.V MARQ.

CUADRO DE HORAS.

El cálculo de horas se ha realizado teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Festividades nacionales, provinciales y locales.
- Horario establecido por el MARQ en invierno y verano.
- Número de horas por empleado y día.

nº días/nº festivos

2016-2017

AB-16. 3	MAY-16. 21/5	JUN-16. 21/5	JUL-16. 22/5	AGO-16. 22/4	SEP-16 22/4	OCT-16. 20/6
NO-16 21/5	DIC16 21/6	EN17 20/5	FE17 20/4	MA17 23/4	AB17 21/5	

2017-2018

MAY-17 22/4	JU-17. 21/5	JUL-17. 21/5	AGO-17. 22/5	SEP-17. 22/4	OCT-17 20/6	NOV-17. 21/5
DIC-17 20/7	EN-18 20/5	FEB-18 19/4	MA-18 22/4	AB-18 18/4		

2016/2017	Tipología	Horas Anuales
Museo Arqueológico Provincial de Alicante (MARQ)	Atención al Público	7677h
	Guías	4925h
Yacimiento Arqueológico Tossal de Manises (Lucentum)	Atención al Público Invierno	1020h
	Guías	1190h
Yacimiento Arqueológico de La Illeta	Atención al Público	1020h
	Guías	1190h
Torre de la Almudaina	Atención al público y guías.	1556

2017/2018	Tipología	Horas Anuales
Museo Arqueológico Provincial de Alicante (MARQ)	Atención al Público	7585h
	Guías	4767h
Yacimiento Arqueológico Tossal de Manises (Lucentum)	Atención al Público	1002h
	Guías	1171h
Yacimiento Arqueológico de La Illeta	Atención al Público	1002h
	Guías	1171h

Torre de la Almudaina	Atención al público y guías	1643h
------------------------------	--------------------------------	-------

TOTAL HORAS ANUALES 2016/2017	Atención al público	11273 h
	Guías	7305 h
HORAS COMPLEMENTARIAS *	<i>Atención al público</i>	<i>50 h</i>
	<i>Guías</i>	<i>200 h</i>

TOTAL HORAS ANUALES 2017/2018	Atención al público	11232 h
	Guías	7109 h
HORAS COMPLEMENTARIAS *	<i>Atención al público</i>	<i>50 h</i>
	<i>Guías</i>	<i>200 h</i>

**Estas horas se atenderán por una planificación anteriormente expuesta y en funciones puntuales que puedan surgir*

La empresa que resulte adjudicataria, deberá estar en condiciones de prestar asimismo servicios de guías extras para todos los eventos o protocolos especiales que se desarrollen a lo largo del año, así como para las posibles exposiciones temporales que se puedan desarrollar.

5º.- PRECIO DE LICITACIÓN

Se establece un precio/hora máximo de licitación, incluyendo domingos y festivos así como refuerzos de guías y atención al público que pudieran solicitarse a la empresa adjudicataria, en función de los diferentes puestos de:

	Precio/hora	IVA (21%)	Total
Atención al Público	11,64 €	2,44 €	14,08 €
Guías permanente	12,95 €	2,72 €	15,67 €

Una vez consumidas la bolsa de horas bonificadas, si este fuera el caso, el precio que se aplicaría para prestaciones de servicio de guías o personal de atención al público para periodos de duración inferior a tres meses sería de:

- Guías de martes a domingos----- 12,95 euros (+21% IVA) -----15,67 euros.
- ATP de martes a domingo----- 11,64 euros (+21% IVA)-----14,08 euros.

* Este mismo precio por hora se aplicará también para peticiones puntuales en días determinados, sin ningún coste adicional que pudiera suponer para el Museo.

CUADRO RESUMEN DEL TOTAL DE HORAS ANUALES/ COMPLEMENTARIAS

El desglose del precio máximo de licitación se ha calculado en base a:

2016/2017	Precio hora (sin IVA) por total horas	Total Anual (IVA no incluido.)
Atención al Público	11,64 * 11323h (anuales + complementarias)	131.799'72€
Guías	12,95 * 7505 (anuales + complementarias)	97.189'75€

12

2017/2018	Precio hora (sin IVA) por total horas	Total Anual (IVA no incluido.)
Atención al Público	11,64 * 11.282 h(anuales + complementarias)	131.322'48€
Guías	12,95 * 7309 h (anuales + complementarias)	94.651'55€

Atendiendo a las horas a cubrir para el servicio de atención al público y guías y la duración del contrato, se establece un precio máximo de licitación de 454963'5€ + 95.542'32€ (21% IVA) = 550.505'84, por los veinticuatro meses de duración del contrato.

VALOR DEL CONTRATO= 550.505 '84€ (IVA incluido).

454963 '5€ + 95.542 '3€ (21% IVA)

Las empresas concurrentes especificarán, en su propuesta económica, los precios de licitación atendiendo al siguiente desglose:

	Precio/hora	IVA (21%)	Total
Atención al Público			
Guías permanente			

	Total (sin IVA)	IVA (21%)	Total
Total duración contrato (montante global)			

6º.- CONTENIDO DE LA MEMORIA TÉCNICA

Los licitadores ajustarán sus ofertas al guión constituido por los criterios y componentes que se detallan a continuación. En el caso de que alguno de los conceptos no quede expresamente definido, no se podrá valorar dicho apartado, a efectos del cálculo de la puntuación global obtenida.

Por tanto, se incluirá en la memoria técnica, obligatoriamente, los siguientes contenidos:

1.- PLAN DE TRABAJO.

En este apartado se definirá la estructura organizativa y flujos de comunicación; la metodología de trabajo para la realización del servicio (propuesta organizativa y planificación detallada del servicio), así como el plan de actuaciones para garantizar la capacidad de respuesta ante situaciones especiales y contingencias. Se incluirá, obligatoriamente, currículum vitae y copias de las titulaciones del personal que se vaya a destinar a la prestación del servicio, indicando el

puesto que van a cubrir, con el fin de garantizar que el personal destinado cumple con los requisitos mínimos especificados en el presente pliego.

2.- PLAN DE CONTROL DE CALIDAD

En este apartado se definirá el sistema de gestión de calidad que tenga definido la empresa, con especial hincapié en las herramientas que se utilizarán en la prestación del servicio objeto del presente pliego para garantizar los estándares y control de la calidad del servicio.

3.- MEJORAS PROPUESTAS AL PLIEGO

Sólo se tendrá en cuenta aquellas mejoras que repercutan directamente sobre la prestación del servicio. Junto a la propuesta económica, se adjuntará un anexo con la valoración económica de las mismas.

7º.- CONDICIONES GENERALES

El personal destinado a la prestación del servicio estará en posesión de titulación académica, vinculada con la temática del museo y su actividad.

14

Para justificar dicho requisito, se adjuntará copia del currículum y de los títulos de todo el personal que se proponga para la prestación del servicio.

7.1.- PARA EL PERFIL DE GUÍA SE EXIGIRÁ ALGUNA DE LAS SIGUIENTES TITULACIONES:

- ∞ Licenciatura o Grados en: Historia, Historia del Arte, Filosofía y Letras o Humanidades.
- ∞ Diplomatura o Grado en Magisterio o Turismo.
- ∞ Titulación o experiencia acreditada en idioma inglés y valenciano.
- ∞ Se valorará especialmente el conocimiento en algún otro idioma como francés, alemán, ruso, italiano, etc.

7.2.- PARA EL PERFIL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO SE EXIGIRÁ ALGUNA DE LAS SIGUIENTES TITULACIONES:

- ∞ Formación turística de grado medio o superior.

∞ Bachiller y/o formación en atención al público o similar.

∞ Se valorará especialmente el conocimiento en valenciano (grau mitja) e inglés (mínimo B1)

8º.- CRITERIOS DE VALORACIÓN

Para la valoración de las proposiciones y la determinación de la oferta económica más ventajosa se aplicarán los siguientes criterios:

8. 1.- PROPOSICIÓN ECONÓMICA: Menor precio ofertado..... Hasta 50 puntos

Criterio evaluable de forma automática mediante cifras o porcentajes, a través de la aplicación de la fórmula que en cada caso se señala, con la indicación de la ponderación relativa.

Se asignará la máxima puntuación -50 puntos- a la empresa que haya presentado su proposición con el menor precio ofertado.

- 1º) Entre 0,01 y 1,99 por 100: el 10 por 100 de los puntos máximos. —
- 2º) Entre 2,00 y 3,99 por 100: el 20 por 100 de los puntos máximos.—
- 3º) Entre 4,00 y 5,99 por 100: el 40 por 100 de los puntos máximos.—
- 4º) Entre 6,00 y 7,99 por 100: el 60 por 100 de los puntos máximos. .—
- 5º) Entre 8,00 y 9,99 por 100: el 80 por 100 de los puntos máximos.—
- (6º) Desde 10,00 en adelante: el 100 por 100 de los puntos máximos.

15

Las ofertas de los demás licitadores se puntuarán de forma inversamente proporcional mediante interpolación lineal entre los puntos asignados a la oferta económica de menor precio y cero puntos correspondientes a la cifra del presupuesto de contrata.

8. 2.- MEMORIA TÉCNICA: Hasta 25 puntos

Criterio cuya aplicación depende de un juicio de valor, con indicación de su ponderación relativa.

8.2.1.- PLAN DE TRABAJO:hasta 20 puntos

- Estructura organizativa y flujos de comunicación.
- Planificación detallada del servicio.
- Personal ofertado, formación, experiencia y conocimientos en museos
- Plan de actuaciones para garantizar la capacidad de respuesta ante situaciones especiales o contingencias.

8.2.2.- PLAN DE CONTROL DE CALIDAD:.....hasta 5 puntos

Se valorarán aquellos aspectos que mejor garanticen la calidad del servicio con relación al objeto del contrato y el cumplimiento de las obligaciones de la empresa adjudicataria, recogidos en los pliegos.

Se valorará la organización de los aspectos que atañen al rendimiento óptimo del personal como; mejor cualificación, titulaciones y formación de las personas propuesta para las funciones descritas que supere los mínimos exigidos en el presente pliego.

8.3.- BOLSA DE HORAS BONIFICADAS:.....Hasta 5 puntos

Se valorarán con una mayor puntuación aquellas empresas que presenten sus respectivos proyectos incluyendo una mejor propuesta de Bolsa de horas bonificada para la prestación del servicio que el Museo estime oportuno, tanto en el ámbito de Atención al Público como Guías de exposiciones temporales y permanentes.

8.4.- MEJORAS PROPUESTAS AL PLIEGO CUANTIFICABLES ECONÓMICAMENTE, DIRECTAMENTE RELACIONADAS CON EL OBJETO DEL CONTRATO Y QUE REDUNDEN EN UNA MEJOR PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

.....Hasta 10 puntos

Para cuantificar cada uno de los aspectos, salvo el menor precio ofertado, se realizará asignando a la mejor oferta el máximo de puntuación y el resto obtendrá una puntuación proporcional.

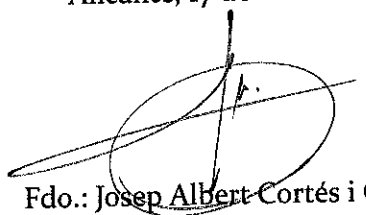
16

8.5.- DISPOSICION DEL CERTIFICADO DE CALIDAD ISO 9001:2008:

En actividades que guarden relación con la Atención al Público y prestación de servicios culturales.....10 puntos

MARQ
MUSEO ARQUEOLOGICO PROVINCIAL DE ALICANTE
FUNDACIÓN
Pl. Doctor Gómez Ulla, s/n. - 03013 ALICANTE

Alicante, 17 de febrero de 2016.



Fdo.: Josep Albert Cortés i Garrido

*ANEXO PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL
SERVICIO DE GUÍAS Y ATENCIÓN AL PÚBLICO
DEL MUSEO ARQUEOLÓGICO PROVINCIAL DE
ALICANTE-MARQ-, YACIMIENTOS
ARQUEOLÓGICOS Y MONUMENTOS
GESTIONADOS POR LA FUNDACIÓN DE LA
COMUNITAT VALENCIANA MARQ.*

1. GUÍAS DE EXPOSICIONES TEMPORALES Y PERMANENTES DEL MARQ, YACIMIENTOS Y MONUMENTOS.

El personal contratado por la empresa adjudicataria tratará de esforzarse en “alcanzar el máximo nivel de calidad de visita, ofreciendo al público la mejor experiencia del museo, yacimientos y museos de sitio”, como uno de los objetivos principales.

* El desempeño de todas las funciones de estos servicios se realizará siempre con una actitud positiva, buena educación, amabilidad y siguiendo los procedimientos establecidos por el coordinador de atención al público y guías perteneciente a la Fundación C.V MARQ y el coordinador de la empresa adjudicataria, quienes habrán de supervisar la actividad de atención al visitante y guías en todas las facetas desarrolladas en el museo, yacimientos y museos de sitio pertenecientes a la Fundación C.V MARQ.

* Entre los principales objetivos del personal que cubra el servicio de guía en el MARQ o en cualquiera de los yacimientos y monumentos, estarán:

- Participar de forma activa en la visita completando, si fuera necesario, la información que recibe el público. Se deberá mantener el ritmo de la visita guiada, procurando la unidad del grupo para no interferir en las visitas anteriores ni posteriores.

- Personal capaz de adaptar el discurso expositivo y las estrategias comunicativas a los distintos tipos de público que accede al recinto: público general, público escolar, colectivos de riesgo de exclusión social, público con diversidad funcional. Se valorará como mejora las propuestas de acciones dirigidas a distintos tipos de público.

- El personal destinado a realizar visitas guiadas en las exposiciones temporales y permanentes del MARQ, deberán llevar a cabo una adecuación de objetivos generales y específicos, unos criterios mínimos sobre el desarrollo de las visitas guiadas así como de los contenidos esenciales que deben tratarse en cada visita dependiendo de la sala de exposición. Para tal efecto, regularmente se harán reuniones para realizar puestas en común entre el coordinador de guías de la Fundación C.V MARQ, el coordinador de servicio que presente la empresa adjudicataria y los guías que realicen tales competencias.

- El adjudicatario debe impartir obligatoriamente un curso de 20 horas mínimo de duración al personal de nuevo ingreso, en el que se le faciliten toda la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones y que sus contenidos estén relacionados con la actividad museística y museográfica. Además, y con carácter obligatorio, debe desarrollar un plan de formación continua con el fin de mejorar la calidad de los servicios, plan que ha de ser remitido al museo y supervisado por el mismo con carácter semestral.

* Ver funciones específicas para el puesto de responsable/coordinador de la empresa adjudicataria en el punto 2.4 del pliego de condiciones técnicas.

2.- ATENCIÓN AL PÚBLICO

* Las tareas de atención al visitante deberán ser desempeñadas por un equipo profesional cualificado y motivado que sea consciente de la gran relevancia externa de sus cometidos.

En base a la especialización que presenta cubrir el puesto de taquillas y tienda del museo, el personal dedicado a este servicio será contratado con carácter anual. La empresa adjudicataria se comprometerá a no variar el personal de este puesto o tan solo podrá contratar a dos personas en la duración total del contrato.

La empresa adjudicataria podrá variar el personal de dicho puesto tan sólo por necesidades justificadas de causa mayor y deberá notificarlo a la Fundación C.V. Marq con al menos un mes de antelación con el objeto de poder formar en sus competencias al remplazo que cubra dicho puesto.

* El personal de atención al público debe mostrar especial interés en conocer cada semana todas aquellas actualizaciones, novedades y/o cambios que pudieran surgir con lo que deberá estar en continuo contacto con el coordinador de atención al público del museo.

* Conocer a la perfección las instalaciones del museo.

* El personal de atención al público de nuevo ingreso, realizará un curso de formación y visitas guiadas previo a la incorporación del puesto de trabajo en los plazos que establezca el museo. Este curso se realizará por las salas temporales y permanentes así como biblioteca, salón de actos, didáctica, etc.

* Todo el personal de atención al público debe conocer las publicaciones más destacadas y recientes del museo, así como las ediciones monográficas que versen sobre la exposición permanente del MARQ disponibles en tienda y en la plataforma online.