



Asturias
paraíso natural

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA EN SALA EN LAS INSTALACIONES DE LABORAL CIUDAD DE LA CULTURA.

EXPEDIENTE Nº: CM 40/18

1. OBJETO DEL PLIEGO.

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas por las que se ha de regir la prestación del servicio asistencia en sala en las instalaciones del inmueble Laboral Ciudad de la Cultura, para la Sociedad Pública de Gestión y Promoción Turística y Cultural del Principado de Asturias, SAU. (en adelante SPGP).

2. ALCANCE DEL SERVICIO.

El contrato comprende la prestación del servicio recurrente de asistencia en sala tanto de espectáculos como de talleres didácticos, congresos, eventos y/o exposiciones en Laboral Ciudad de la Cultura. Todo ello en los términos recogidos en el presente Pliego.

Las instalaciones gestionadas en Laboral Ciudad de la Cultura abarcan actividades de diferentes formatos y por tanto con diferentes necesidades de personal.

3. FUNCIONES.

3.1 Funciones generales

El equipo humano estará compuesto por un número de personas mínimo y suficiente para la realización de los trabajos que se especifican en este pliego. El tiempo de duración del servicio será como mínimo de una hora hasta el máximo necesario para su buena ejecución. Las funciones generales a llevar a cabo por el adjudicatario son las siguientes:

- Supervisar y controlar el buen uso de las instalaciones por parte de los clientes/usuarios, así como prestar la atención e información que éstos precisen, para ello deberán de tener perfecto conocimiento de los espectáculos y eventos que se llevarán a cabo en la Laboral Ciudad de la Cultura.
- El equipo destinado a la prestación del servicio deberá conocer las instalaciones y los Planes de Emergencia y Evacuación vigentes en Laboral Ciudad de la Cultura; para ello la SPGP se encargará de dar la formación necesaria.

3.2. Funciones específicas

3.2.1 Puerta

Son los encargados de la vigilancia, custodia, control de entrada/salida de espectadores y de la apertura y cierre de puertas. Las áreas propias de trabajo son zonas con presencia de público, vestíbulo, sala de representación y cualquier otro espacio habilitado a tal efecto. Recibirán instrucciones de trabajo del Jefe de Sala. Entre sus funciones destacan las siguientes:

- Organización del acceso de los asistentes a los espectáculos.



- Situar en las puertas de acceso de la sala correspondiente durante la entrada del público, solicitando las entradas a efectos de validación e indicando el acceso más rápido hacia la sala, impidiendo el paso, así mismo, de aquellas personas que no dispongan de las correspondientes entradas o acreditaciones.
- Estar presente en el vestíbulo durante el desarrollo de la actividad, facilitando la entrada/salida del público al mismo, e indicando el permiso o no del acceso a la sala después de comenzar el espectáculo.
- Ofrecer y/o canalizar cualquier tipo de información solicitada por el público asistente.
- Mantener el buen orden del vestíbulo (publicidad, carteles, mobiliario).
- Comunicar inmediatamente a los responsables toda incidencia que suponga un riesgo para la seguridad de personas o bienes.
- Facilitar el desalojo de la sala una vez concluido el espectáculo.
- Revisar antes y después del evento todos los espacios públicos de las áreas propias de trabajo (aseos, pasillos, escaleras, ascensores, etc.)
- Realizar las funciones de asistente de guardarropía en caso de ser necesario: recoger y entregar abrigos y demás enseres que los usuarios del teatro deseen depositar, velando, además, en todo momento, por el perfecto estado de todo lo depositado.

3.2.2 Sala

Son los encargados de solicitar las entradas a los espectadores y acompañarlos a sus asientos en caso de que el asistente al espectáculo tenga esta necesidad. Las áreas propias de su trabajo son las zonas de acceso a la sala correspondiente y la propia sala. Recibirán instrucciones de trabajo del Jefe de Sala. Entre las principales funciones destacan:

- Control de accesos a las salas y atención al público
- Solicitar las localidades al público asistente y acompañarle hasta el sitio indicado (cuando el Jefe de Sala lo indique.)
- Facilitar el desalojo de la sala al finalizar el espectáculo.
- Ofrecer y/o canalizar cualquier tipo de información solicitada por el público asistente.
- Revisar todos los espacios propios de las áreas de trabajo (butacas, escaleras, pasillos,..)
- Comunicar inmediatamente a los responsables toda incidencia que suponga un riesgo para la seguridad de personas o bienes.
- Identificación y entrega de documentación, folletos, programas de mano, en función de la naturaleza del evento. Reposición de la misma en caso necesario.
- Acompañar a personas con dificultad para su movilidad (personas mayores, niños, discapacitados,) a los lugares a ocupar.
- Apoyo en la actividad de talleres didácticos para público familiar que se ofertan a lo largo del año.
- Puntualmente podrán hacer apoyo en la taquilla de los eventos.
- En el caso de exposiciones, puesta a punto a primera hora del día y del cierre a última hora, así como preparación del discurso de la visita a la muestra, adaptándolo a distintos niveles y tiempos
- En el caso de los eventos congresuales, asistencia en los plenarios y talleres.



Asturias
paraíso natural

- Realización de tareas administrativas: informes, estadísticas, control de visitantes y plantillas del plan interno de calidad, que la actividad requiera.

4. MEDIOS PERSONALES Y MEDIOS TÉCNICOS.

El número de personal y turnos dependerá del formato y magnitud de cada actividad, garantizándose en todo momento la inmediata presencia del personal del equipo responsable de los servicios, que habrán de encontrarse presentes en el lugar que se les requiera por parte de SPGP, quien facilitará al adjudicatario, con suficiente antelación, el desglose de la programación cultural, ferial y congresual para que el adjudicatario, planifique y organice las necesidades de personal u otras convenientes, que se ajusten al formato de la actividad a desarrollar.

El personal mínimo que el adjudicatario debe emplear en función del aforo del evento, cuando estos sean en el Teatro de la Laboral Ciudad de la Cultura, será:

ESPECTÁCULOS ENTRE 400 y 900 PERSONAS:

Como norma general se podrá exigir el siguiente personal:

- Dos porteros
- Cuatro asistentes de sala
- Un asistente de guardarropía

ESPECTÁCULOS ENTRE 901 y 1.400 PERSONAS.

Como norma general se podrá exigir el siguiente personal:

- Tres porteros.
- Doce asistentes de sala
- Dos asistentes de guardarropía

El servicio descrito se podrá realizar todos los días de la semana y en el horario que se requiera siempre dependiendo de las necesidades inherentes a la actividad. El adjudicatario deberá tener una disponibilidad de 24 horas para la prestación del servicio. Se avisará con una antelación mínima de 48 horas de los servicios requeridos y en casos extraordinarios con 24 horas de antelación pudiendo darse el caso, incluso, de tener que solventar situaciones de carácter urgente de manera inmediata.

La empresa adjudicataria deberá disponer de sistemas de comunicación necesarios para el desempeño de su actividad, facilitando los medios necesarios de contacto con la SPGP que aseguren la localización de forma permanente durante el desarrollo del trabajo. Para ello proveerá de 12 walkie-talkies PMR 446 con el máximo de potencia de emisión según normativa, al personal a su cargo, debiendo repararlos o cambiarlos, siempre que sea necesario, para que en todo momento haya 12 unidades disponibles al uso.

Deberá tener un teléfono de atención 24 horas, atendido por personal con plena capacidad de obrar y de toma de decisiones, y será responsable de dar solución a todo tipo de incidencias.

El histórico de eventos de los últimos años es el siguiente:

- Año 2016: 364 eventos incluyendo programación artística, cine y congresos.
- Año 2017: 438 eventos incluyendo programación artística, cine y congresos.



Asturias
paraíso natural

Del total de eventos anuales, alrededor de un 65% requieren personal, si bien la necesidad podría ir desde 1 persona para las proyecciones de cine hasta 17 para los eventos de aforo completo en Teatro.

5. UNIFORMIDAD

Todo el personal deberá ir debidamente uniformado con prendas adecuadas a la tipología del servicio, siendo por cuenta del adjudicatario, tanto la adquisición, como la entrega del vestuario correspondiente. Será responsable además de su conservación o reparación en los casos pertinentes. La empresa adjudicataria deberá renovar el uniforme tantas veces como sea necesario, pudiendo ser requerida esta renovación por la SPGP.

Los modelos de uniformes deberán ser aprobados por el personal responsable del contrato por parte de la SPGP y tienen que incluir los elementos identificativos de Laboral Ciudad de la Cultura, sin que el adjudicatario pueda usar su imagen propia (logos, marcas...etc.) en ninguna prenda o elemento a disposición o a la vista de los usuarios, salvo que exista la expresa autorización de la SPGP.

El uniforme, como requisito mínimo, estará compuesto por las siguientes prendas:

- Pantalón largo
- Camiseta de manga larga o polo
- Sudadera

Será por cuenta de la SPGP la entrega de un anorak personalizado a cada persona; únicamente podrá utilizarse dentro del recinto durante la realización de los servicios designados.

En Gijón, a 27 de septiembre de 2018
JEFA DE ÁREA DE GESTIÓN DE ESPACIOS

Fdo.: M^a Lourdes Prendes García-Barrosa