

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS AUXILIARES PARA EL TEATRO

MONUMENTAL

1.- OBJETO.

El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones técnicas que regularán los “SERVICIOS AUXILIARES PARA EL TEATRO MONUMENTAL”, con el fin de atender las distintas necesidades de taquilla, acomodación y portería que se requieren para el desarrollo de los conciertos que se realizan en el Teatro Monumental de Madrid.

El servicio requiere de personal especializado, relacionado con la venta de entradas en taquilla, acomodación de espectadores, recepción y portería.

2.- SERVICIOS DEMANDADOS:

Servicios subrogables.

Servicio de taquilla fijo:

El servicio fijo semanal y variable de taquilla que se detalla a continuación, se refiere a las necesidades de mayor cobertura, sin que pueda interpretarse como servicio comprometido; quedará sujeto a la necesidad y variabilidad de los programas de actuaciones, ensayos y trabajos que la Gerencia de la Orquesta y Coro demande.

-Servicio de venta de entradas en la taquilla del Teatro Monumental fijo: se estima una actividad programada semanalmente de 35 horas, que se adaptará diariamente a las necesidades del servicio de taquilla variable. El servicio fijo, se prestará en los meses de enero a julio y de septiembre a diciembre.

-Servicio de venta de entradas en la taquilla del Teatro Monumental: se estima una actividad no programada de 896 horas durante toda la duración del contrato, que se adaptará a las necesidades del servicio. La prestación de este servicio será además de la prevista en el “Servicio fijo”, para la ampliación de horarios y fines de semanas.

Servicios variables:

Los servicios variables se estiman por la totalidad del contrato, y estarán dedicados a atender las necesidades no consideradas como fijas. La comunicación de las necesidades, será notificada con al menos 48 horas de antelación al adjudicatario, quien quedará obligado a aportar los recursos requeridos.

- **Servicio de concierto para aforo completo:** se calculan 67 servicios. El adjudicatario deberá disponer para la prestación de este servicio de 8 personas para acomodación y 3 para portería.
- **Servicio de concierto para aforo reducido:** se calculan 66 servicios. El adjudicatario deberá disponer para la prestación de este servicio, de 5 personas para acomodación y 2 para portería.
- **Servicio de concierto para medio aforo:** se calculan 3 servicios. El adjudicatario deberá disponer

para la prestación de este servicio, de 3 personas para acomodación y 2 para portería.

- **El personal asignado a las tareas “Servicio de concierto...”**, acomodadores y porteros, deberán estar en el Teatro Monumental una hora antes del comienzo del concierto y hasta media hora después de su finalización. Se estima una duración media de 4 horas de servicio).

-Los Servicios variables, se solicitarán con 48 horas de antelación.

Tabla resumen:

Servicios	Descripción/perfil	Periodo (*)	Estimación servicios
Fijos	Taquilla	11 mensualidades	35 horas semanales
Variables	Taquilla	Refuerzos	896 horas totales
Variables	Servicio concierto aforo completo	Enero 2022 a enero 2023	67 servicios
Variables	Servicio concierto aforo reducido	Enero 2022 a enero 2023	66 servicios
Variables	Servicio concierto medio aforo	Enero 2022 a enero 2023	3 servicios

(*) El mes de agosto, se interrumpe la actividad en el Teatro Monumental, quedan suspendidos los servicios variables y fijos. Si excepcionalmente se programara algún concierto, se notificaría con antelación.

3.- DESCRIPCIÓN Y REQUISITOS DEL SERVICIO.

Todos los perfiles deberán tener capacidad suficiente para cumplir los requisitos solicitados a continuación, para poder prestar el servicio en las condiciones requeridas:

- **Acomodadores-as:** distribución, organización, acompañamiento y acomodación del público que acude a los conciertos, hasta su butaca. Es necesario organizar el flujo de personas, tanto a la entrada como a la salida de los conciertos. En situaciones de pandemia COVID-19 o similares vigilarán que los espectadores no utilicen las butacas señaladas como “no utilizables”, que hagan uso de las mascarillas, del gel hidro-alcohólico, así como de cualquier medida adoptada.
Es necesario disponer de experiencia demostrada de al menos 1 año en trabajos de acomodación o portería en teatro/s o cine/s de aforo igual o superior a 500 butacas.
- **Porteros-as:** control de las entradas, tanto de forma manual como mediante el manejo de pistolas de lectura magnética; recepción en las puertas de acceso, organización y orientación de los asistentes. En situaciones de pandemia COVID-19 o similares tomarán la temperatura corporal antes del acceso al teatro, vigilarán que hagan uso de las mascarillas, recordarán la necesidad de utilizar el gel hidro-alcohólico, así como de cualquier medida adoptada.
Es necesario disponer de experiencia demostrada de al menos 1 año en trabajos de acomodación o portería en teatro/s o cine/s de aforo igual o superior a 500 butacas, así como al menos 1 año

de experiencia demostrada en el manejo de pistolas de lectura magnética de entradas.

4.- ORGANIGRAMA Y PROCEDIMIENTOS.

Todos los licitadores deberán presentar en su oferta técnica, un organigrama, a fin de que la CRTVE pueda conocer la estructura de prestación de servicio, y las responsabilidades específicas de cada miembro.

La cadena de mando debe estar claramente estructurada y definida en el organigrama, aportando el ofertante, detalle de las responsabilidades de los distintos recursos asignados a cada servicio,

Con este organigrama se pretende evitar la superposición de las tareas encomendadas y cualquier irregularidad en cuestión de cadenas de mando, cadenas de responsabilidades y tareas a desempeñar.

La oferta técnica incluirá un manual de procedimiento, en formato borrador, donde queden definidas de manera pormenorizada, todas y cada una de las actividades a seguir para la correcta realización de las funciones objeto de esta contratación. El adjudicatario acordará con Corporación RTVE, la aprobación del manual definitivo que regirá para el cumplimiento del servicio

.

5.- RECURSOS TÉCNICOS.

Será por cuenta del adjudicatario la aportación de los medios necesarios para la prestación del servicio: linternas, calculadora/sumadora, detector billetes falsos, etc.

6.- UNIFORMIDAD E IDENTIFICACIÓN.

El personal asignado al servicio deberá ir identificado con uniforme y chapa identificativa y es responsabilidad del adjudicatario dotar a los recursos de este material de identificación..

7.- PROTOCOLO DE PÉRDIDAS Y ROTURAS.

Si el adjudicatario o cualquiera de sus empleados, durante el cumplimiento de las tareas objeto de este contrato, detectan una pérdida o rotura del material y o del equipamiento a transportar y/o utilizar, deberán comunicarlo inmediatamente a la CRTVE, junto con un formulario que explique y detalle lo ocurrido. Este protocolo deberá establecerse en el manual de procedimiento.

8.- NIVELES DE INCUMPLIMIENTOS EN EL SERVICIO.

Dado que la calidad de prestación del servicio se valora principalmente por el nivel de funcionamiento y la fiabilidad de permanencia en servicio, la CRTVE establece las siguientes faltas:

LEVES:

- El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones.
- La ligera incorrección con los usuarios.
- Incorrección en la uniformidad del personal.

- En general el incumplimiento de sus deberes por negligencia o descuido.

GRAVES:

- No cumplir con el manual de procedimiento: funciones, tareas ordinarias, horarios, plan de contingencias, etc.
- Acumular tres faltas leves en el año de duración del contrato.

MUY GRAVES:

- Acumulación de dos faltas graves.
- Incumplimiento reiterado del horario por uno o varios recursos, si se han aparecido previamente.
- Asignar recursos insuficientes para la realización de un servicio.

9.- PRESENTACIÓN DE OFERTAS TÉCNICAS..

La propuesta técnica deberá de forma clara y sencilla, detallar todos y cada uno de los conceptos requeridos.

* Organigrama de mandos.

* Manual de procedimiento.

* Memoria descriptiva del modo a realizar el servicio requerido.

* Descripción de los medios técnicos: **con el fin de evaluar técnicamente los recursos propuestos para el servicio, de acuerdo lo previsto en el Anexo II del Pliego de Condiciones Generales; se incluirá el CV del equipo humano destinado a cumplir con el servicio demandado.**

Se acreditará:

* Servicio de acomodación.

- Experiencia probada de al menos 1 año como acomodador-a en teatro/s o cine/s, con un aforo igual o superior a 500 butacas.

* Servicio de portería.

- Experiencia probada de al menos 1 año como portero-a en teatro/s o cine/s, con un aforo igual o superior a 500 butacas.
- Experiencia probada de al menos 1 año en la utilización de pistolas de lectura magnética, o equipos similares de entradas.

* Protocolo de sustitución de recursos para los casos de bajas, vacaciones, etc:

Los recursos destinados a este Proyecto por el adjudicatario, en caso de tener que ser sustituidos, únicamente lo podrán ser por recursos con la titulación, experiencia y formación, igual o superior al recurso inicial.

