

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El objeto de este pliego consiste en establecer las condiciones técnicas para llevar a cabo la prestación de los distintos servicios esenciales para el buen funcionamiento y gestión de la Orquesta y Coro de RTVE en el Teatro Monumental.

Los servicios a prestar son: asistencia en sala y gestión del público.

Se requieren recursos, con el fin de atender las distintas necesidades de taquilla, acomodación y portería para el desarrollo de los conciertos que se realizan en el Teatro Monumental de Madrid.

2.1 Servicio de taquilla

Funciones:

- Cobrar y verificar los pagos hechos en efectivo o mediante tarjeta de crédito en el establecimiento.
- Expedir billetes para la entrada al recinto.
- Realizar el arqueo y control diario de las cajas.
- Atender las sugerencias de los clientes y canalizar las mismas para su consideración.
- Solventar cualquier incidencia que pudiera surgir en las distintas áreas de trabajo.
- Hacer reservas a petición de los clientes.
- Informar a clientes sobre cambios y cancelaciones y precios de las actividades.

Formación específica del puesto

- No siendo necesaria ninguna, son muy apreciadas tener don de gentes.
 - Tener tacto y ser capaz de mantener la calma cuando se encuentre con un cliente incómodo.
 - Trabajar en equipo.
 - Habilidad para la observación.
 - Experiencia probada de al menos 1 año como taquillero/a/a en teatro/s o cine/s, con un aforo igual o superior a 500 butacas.
-

2.2 Servicio de acomodación y portería

Funciones:

- 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.

- 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 corporalantes 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.

Formación específica del puesto:

No siendo necesaria ninguna, son muy apreciadas:

- Tener don de gentes,
 - Tener tacto y ser capaz de mantener la calma cuando se encuentre con un cliente incómodo.
 - Trabajar en equipo.
 - Habilidad para la observación.
 - Para el servicio de acomodadores se exige 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.
 - Para el servicio de portería se exige 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.

2.3 Servicio de Coordinación

Funciones:

- Coordinación y supervisión y seguimiento de los servicios de taquilla, acomodación y portería, supervisión públicos e invitaciones puntuales.
- Será el único interlocutor válido entre el adjudicatario y RTVE en los servicios de taquilla, acomodación y portería. Será el encargado de impartir directamente las órdenes e instrucciones de trabajo al resto de trabajadores de su empresa y de comunicar al interlocutor designado por RTVE cualquier incidencia ocurrida respecto de los recursos que prestan el servicio.
- Elaboración informes económicos venta por conciertos.

Formación específica del puesto:

- Conocimientos básicos sobre la actividad musical de una orquesta sinfónico-coral a nivel de atención al público.
 - Conocimientos básicos de Word, Excel, principalmente y aplicación específica venta de entradas.
 - Experiencia en coordinación personal.
 - Capacidad de resolución y relaciones públicas.
 - Conocimientos básicos de inglés para poder comunicarse con distintos invitados y poder responder en el momento a las necesidades escénicas y técnicas que se presenten.
-

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Para el **servicio de taquilla** se estima una actividad programada semanalmente de 35 horas, que se adaptará diariamente a las necesidades del servicio. Este servicio se prestará en los meses de marzo y abril.

Los **servicios de acomodación y portería** se estiman por la totalidad del contrato. La comunicación de las necesidades, será notificada con al menos 48 horas de antelación al adjudicatario, quien quedará obligado a aportar los recursos necesarios para los servicios requeridos.

Se prevén dos tipos de servicio:

- **Servicio de concierto para aforo completo:** se estiman 20 servicios. El adjudicatario deberá disponer para la prestación de este servicio de 8 recursos para acomodación y 3 para portería.
- **Servicio de concierto para aforo reducido:** se estiman 10 servicios. El adjudicatario deberá disponer para la prestación de este servicio, de 5 recursos para acomodación y 2 para portería.

El personal asignado a las tareas, 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 por cada servicio.

TABLA RESUMEN:

Descripción/perfil	Periodo (*)	Estimación servicios
Taquilla (2)	2 mensualidades	35 horas semanales
Taquilla refuerzo		200 horas.
Servicio concierto aforo completo	2 meses	20 servicios
Servicio concierto aforo reducido	2 meses	10 servicios

UNIFORMIDAD

El personal de la empresa adjudicataria adscrito al servicio, deberá estar perfectamente y, en todo momento, identificado mediante uniformes de trabajo y distintivos que los diferencien del personal de RTVE.

Los uniformes de la empresa adjudicataria deberán ser acordes al servicio objeto de contrato, y mantenerse en correcto estado de cuidado y limpieza.

En el caso de los Coordinadores deberán portar un distintivo que les identifique como tales.

Del mismo modo, los espacios utilizados en exclusiva por el personal de la empresa adjudicataria, estarán igualmente identificados mediante carteles, postes y rótulos que los diferencien del resto de espacios abiertos al uso del personal de la Corporación RTVE.

RECURSOS TÉCNICOS.

Será por cuenta del adjudicatario y para todos los recursos destinados a este proyecto, la aportación de los medios técnicos necesarios para la correcta ejecución de cada uno de los servicios objeto de este expediente, tales como linternas, calculadora/sumadora, detector billetes falsos, etc..

PROTOCOLO DE PÉRDIDAS Y ROTURAS.

Cuando cualquier recurso destinado al proyecto del adjudicatario y en cualquier momento del cumplimiento de los servicios objeto de este contrato, detecte una pérdida o rotura del material o del equipamiento deberán comunicarlo inmediatamente a su coordinador junto con un formulario que explique y detalle lo ocurrido, a fin de tomar las medidas oportunas. Este protocolo deberá establecerse en el manual de procedimiento.

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 habiendo sido apercibido previamente, por uno o varios recursos y en particular por el Coordinador del Servicio.
 - Asignar recursos insuficientes para la realización de un servicio.
-

ORGANIGRAMA Y PROCEDIMIENTOS

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

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

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

La Oferta Técnica de cada licitador incluirá un manual de procedimiento en formato borrador donde queden definidas de manera pormenorizada, todas y cada una de las actividades que van a seguir para la perfecta realización de las funciones objeto de esta contratación, el adjudicatario acordará con CRTVE la aprobación del manual definitivo que regirá para el cumplimiento del servicio.

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.

PRESENTACIÓN DE OFERTAS TÉCNICAS.

Las propuestas técnicas deberán, de forma clara y sencilla, detallar todos y cada uno de los conceptos requeridos:

- Organización de la empresa.
- Memoria descriptiva del servicio propuesto.
- Manuales de procedimiento.
 - Descripción de los medios técnicos, que **incluirá** el **CV de los recursos destinados a cumplir con el servicio demandado**.