CRISTÓBAL BALENCIAGA FUNDAZIOA - FUNDACIÓN

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y DINAMIZACIÓN CULTURAL EN MUSEO CRISTOBAL BALENCIAGA POR PARTE DE LA FUNDACION CRISTÓBAL BALENCIAGA – CRISTOBAL BALENCIAGA FUNDAZIOA

1.OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato lo constituye la prestación de los servicios de atención al público y dinamización cultural en el Museo Cristóbal Balenciaga (en adelante, indistintamente, Museo Cristóbal Balenciaga o Museo), situado en Parque Aldamar, 6, Getaria, Gipuzkoa, que comprenderá el servicio base de atención al público en la recepción, tienda u otros espacios del Museo Cristóbal Balenciaga y el servicio de dinamización cultural, según lo previsto en el presente Pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en su Carátula.

En cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 130 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante, LCSP), se facilita a los licitadores información sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que pueda afectarles la subrogación, en caso de que una norma legal, un convenio colectivo o un acuerdo de negociación de eficacia general impusiera al adjudicatario la obligación de subrogarse como empleados en determinadas relaciones laborales.

Dicha información está contenida en el **Anexo VIII** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y ha sido suministrada al Órgano de Contratación por el contratista que actualmente presta los servicios objeto del contrato.

El Código CPV del contrato es el siguiente: 92521000-9 (Servicios de museos).

Dado que el servicio objeto de contrato se encuentra entre los servicios específicos enumerados en el Anexo IV de la LCSP y su valor estimado es inferior a 750.000 euros el contrato no se halla sometido a las normas de los contratos sujetos a regulación armonizada de dicha LCSP.

2.FUNCIONAMIENTO DEL MUSEO

A continuación, se describen las bases generales del funcionamiento del Museo previsibles para el primer año de duración del contrato.

2.1 CONTENIDOS Y PROGRAMACIÓN

El Museo Cristóbal Balenciaga es un museo especializado cuya misión es la conservación, investigación y difusión de la obra y figura del modista de Getaria Cristóbal Balenciaga, su contexto y su relevancia en la moda actual.

Las colecciones del Museo incluyen más de 13.000 referencias ligadas a este creador, en su mayoría indumentaria pero también documentación, bocetos, patrones, objetos, etc.

La programación del Museo se compone de:

- Programa Expositivo:

    a. Exposición de la colección. Se trata de exposiciones en las que se muestra una selección de las colecciones del Museo en torno a un discurso que pone de manifiesto una o más facetas del trabajo del modista. Estas exposiciones pueden tener una cadencia anual o bi-anual.

    b. Otras exposiciones temporales:

        i. bajo el concepto "encuentros" exposición temporal de 1 sala que propone conversaciones entre la obra de Cristóbal Balenciaga y otros creadores/creadoras, momentos históricos, disciplinas, etc. Estas exposiciones suelen tener una duración de entre 6 y 9 meses.
        ii. en torno al contexto de la Moda: exposición temporal de entre 4-6 meses de duración, que puede ser de producción propia o no, de indumentaria o no.

- Programa Educativo: trasmisión de contenidos relacionados con Cristóbal Balenciaga, sus valores y la creación de moda a diferentes públicos bajo un enfoque eminentemente práctico.

    a. Programa con escuelas especializadas en diseño en moda: proyectos diseñados por el área educativa del museo, el área de colecciones y la dirección general para la transmisión de conocimientos técnico-creativos a través de convenios de colaboración con escuelas especializadas.
    b. Programas profesionales: cursos y master class para profesionales en activo, realizados en colaboración con instructores externos especializados.
    c. Programa escolar: talleres y visitas taller diseñados por el área pedagógica del Museo y colaboradores externos, adecuados a todos los niveles: educación infantil, primaria, secundaria, bachillerato y FP y ejecutados por el servicio de dinamización cultural.
    d. Programa familias y tiempo libre: talleres, visitas y actividades para público infantil, familias y grupos de tiempo libre, diseñados por el área pedagógica del Museo y ejecutadas por el servicio de dinamización cultural.
    e. Programa social: programa de actividades (visitas y talleres especialmente adaptado a las necesidades de públicos diversos como personas mayores, colectivos en riesgo de exclusión social, colectivos con capacidades diversas, etc.).

- Programa cultural: representaciones artísticas, conferencias, jornadas, desfiles de moda, eventos.

- Programa de investigación y creación.

La política lingüística actual del Museo estipula facilitar todos sus contenidos en cuatro idiomas (euskera, español, inglés y francés) y ofrecer sus servicios de dinamización cultural en al menos 3 idiomas (euskera, español, inglés).

2.2 CALENDARIO DE APERTURA

2.2.1 Cierres al público:

- 25 de diciembre y 1 de enero.
- Lunes (excepto los lunes festivos, los lunes que antecedan a un festivo y los lunes de julio y agosto) y martes no festivos.
- Adicionalmente, y por cambio expositivo, es posible que se produzcan cierres del Museo y suspensión de su actividad, durante la temporada baja y con un máximo de 5 semanas/año en las que se establece un servicio mínimo. Estos cierres serán previstos con antelación suficiente y señalados en calendario. Las horas de servicio no prestadas durante este tipo de cierre se replanificarán en el calendario del resto del año.
  En 2025 y 2026 no hay previsto este tipo de cierre.

2.2.2. Horario de apertura al público:

La afluencia de público al Museo Cristóbal Balenciaga está sujeta a una importante variabilidad en función de la temporada y, por tanto, el horario de apertura al público y nivel de servicio se van adaptando a ella y son objeto de análisis y revisión.

El horario de apertura del museo se establece para cada año natural, mientras que el nivel de servicio (número de posiciones a cubrir, naturaleza y horarios) se establecen por periodos semestrales, con al menos 1 mes de antelación.

En el horario de apertura se distinguen tres temporadas: baja, media y alta:

- Baja (de 1 de noviembre a 31 de marzo) con apertura de 10:30 a 17:00 de miércoles a domingo).
- Media (de 1 de abril a 30 de junio y de 1 de septiembre a 31 de octubre) con apertura d 10:30 a 19:00 de martes a domingo.
- Alta (de 1 de julio a 31 de agosto) con apertura de 11:00 a 20:00 de lunes a domingo.

2.3. ACCESO

Con la adquisición de la entrada el visitante puede acceder a las exposiciones del Museo.

La venta de entradas se organiza por medio de reserva telefónica, por Internet o venta física en la Recepción del propio Museo y también a través de terceros agentes autorizados por el museo que emiten bonos canjeables por entradas.

La venta de entradas se realiza en el puesto de Recepción del Museo (situado o bien en la entrada del museo o bien en el mostrador interno)

La visita al Museo se puede realizar acompañada por un guía, previa reserva, participando en alguna de las actividades programadas (también bajo reserva) o por libre. Y se puede acceder en forma individual o en grupo. En este último caso, aunque la visita sea libre, se recomienda también la reserva.

La entrada es única y permite el acceso a todos los espacios públicos del Museo.

Las actividades pueden tener su propia fórmula de acceso a través de matrícula, gestionada por el área de educación o pueden estar integradas en el sistema de ticketing del Museo como un servicio más a gestionar desde recepción.

Las tarifas de las entradas al Museo y los descuentos existentes se revisan de forma anual. De forma orientativa en 2025 se distinguen las siguientes tipologías de tarifa:

- Entrada general: Esta tarifa varía en función de la oferta expositiva del momento (14 euros con 3 exposiciones, 13 euros con 2 exposiciones y 12 euros con una exposición).
- Entrada reducida: 9 euros. (Se aplica todo el año a determinados colectivos como: jóvenes menores de 26 años, mayores de 65 años, personas con discapacidad, y personas naturales de Getaria).
- Gratuidades: niños < 18 años, Amigos del Museo, miembros del ICOM, acompañantes de personas como movilidad reducida.

Igualmente, se establecen ciertos descuentos aplicables sobre las tarifas general y reducida de las entradas:

- Descuento por grupos a partir de 10 personas: 10%.
- Descuento por familia numerosa: 10%.
- Otras reducciones por convenio con determinadas instituciones.

Las tarifas pueden variar en función de los contenidos que ofrece el museo en cada momento o en función de la temporada.

2.4. ESPACIOS DEL MUSEO

2.4.1 ESPACIOS PÚBLICOS GENERALES

Siguiendo el orden lógico de visita:

Vestíbulo general, en el cual se ubica la Recepción y el origen de la visita al Museo. En él pueden ocasionalmente celebrarse eventos.

Recepción, punto en el cual se informará al visitante del recorrido, puntos de interés y se darán indicaciones a aquellas visitas no reservadas de antemano, para programar su visita satisfactoriamente. Junto a la recepción se localiza un servicio de guardarropía (taquillas), de libre uso. Es habitual que los espacios y servicios de recepción y tienda puedan encontrarse unificados en esta segunda ubicación.

Salas expositivas centrales, actualmente la visita se inicia en la planta primera de los cubos expositivos, en la sala 1 del recorrido, dedicada al contenido biográfico de la figura de Cristóbal Balenciaga, para a continuación recorrer la visita de forma horizontal en la primera planta con las salas 2 y 3 y ascender a la segunda planta donde se ubican las salas 4 y 5. En estas salas las personas visitantes podrá observar – por lo general - piezas originales de Cristóbal Balenciaga, expuestas en vitrinas que pertenecen a la colección del Museo. El visitante recibirá información a través de los textos explicativos de sala y cartelas de cada vitrina, así como por una audioguía. La sexta sala (ubicada a continuación de la sala 5 y en la misma planta) en este núcleo de exposiciones centrales tiene un contenido temporal y se abre en la temporada media.

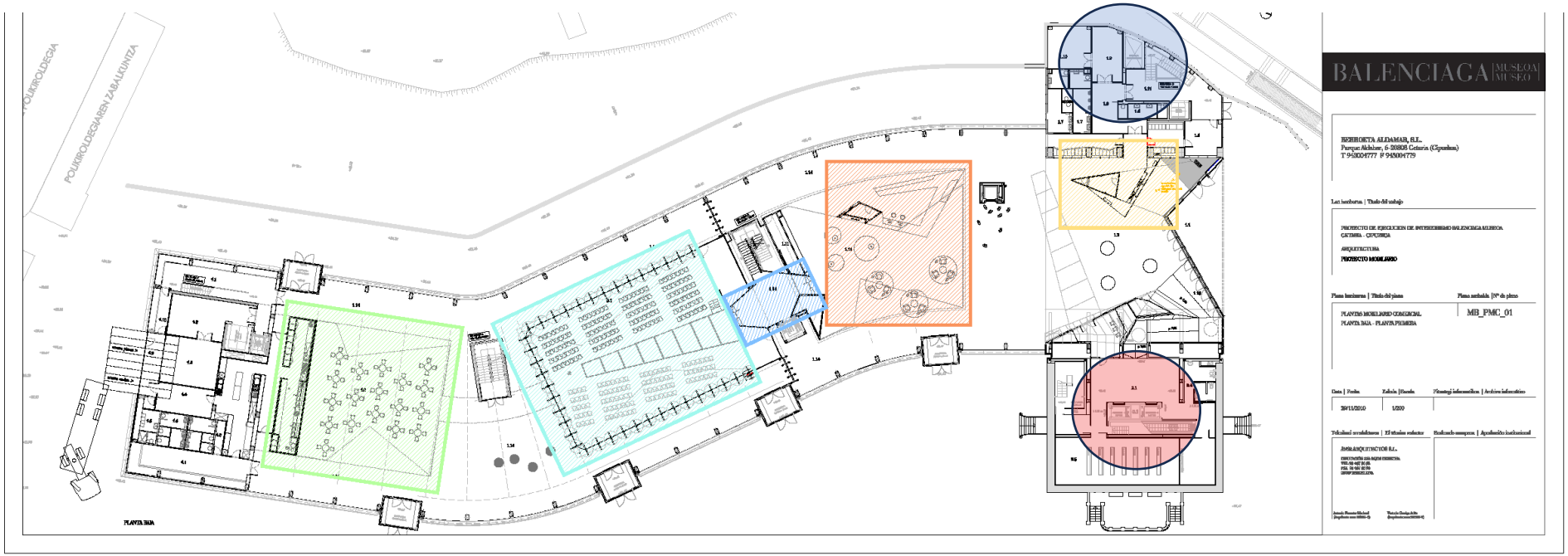
Salas expositivas Palacio Aldamar, a cuya visita se accede desde el recorrido natural de las salas expositivas centrales. Se trata de salas de naturaleza temporal abiertas en función de la programación expositiva del Museo, normalmente para la temporada alta y constan de 3 plantas que se recorren de forma descendente, desde la planta 2 a la 0.

Tienda, ubicada al término del recorrido expositivo en planta baja y a partir de cuyo punto puede el visitante optar por dirigirse a la salida.

Coffee Corner, junto a la tienda es un área de descanso donde existen máquinas de vending para proveer de bebidas y refrescos.

Sala Polivalente, se trata de un espacio libre acondicionado para permitir distintos eventos: desfiles, algunas exposiciones temporales y determinados actos sociales y culturales. Puede ser objeto de alquiler a externos. Su acceso puede ser general o restringido en función de la época y la programación.

Sala bajo cubo3, se trata de un espacio libre acondicionado para permitir varios usos, entre ellos el de cafetería gestionada de forma externa. A menudo forma una unidad con la sala polivalente y también puede ser objeto de alquiler. Su acceso puede ser general o restringido en función de la época y la programación.



PLANTA BAJA

	Sala Cafetería
	Sala Polivalente
	Accesos a exposiciones
	Tienda y coffee corner
	Recepción
	Edificio didáctico
	Palacio Aldamar

2.4.2 ESPACIOS PÚBLICOS RESTRINGIDOS

La realización de las actividades programadas diferentes al programa expositivo pueden llevar a los visitantes a acceder a otra tipología de espacios:

Aulas didácticas: en las plantas 2 y 3 del edificio didáctico, un volumen edificado junto a la entrada del museo. se dedican a acoger diversas actividades y talleres, normalmente del programa educativo dirigido al público escolar y familias. Están dotadas de diferentes equipamientos y capacidades.
Auditorio: situado en el edificio didáctico (planta 3) y con capacidad para 50 personas se dedica a acoger actividades de difusión, etc. Es objeto de alquiler externo.
Buhardilla: situada en la planta 4 del Palacio Aldamar, acoge actividades del programa educativo, normalmente dirigidas a púbicos especializados y puede ser objeto de alquiler externo.
Centro de Documentación: situado en la Planta 3 Palacio Aldamar, acoge visitantes especializados e investigadores.

2.5 RECURSOS Y SERVICIOS PARA VISITANTES y USUARIOS/AS

El Museo pone a disposición de las personas que visitan el museo, una serie de recursos y servicios que pueden variar en cada momento y que pueden o no estar incluidos en el precio de la entrada:

- Taquillas de libre uso.
- Coffee Corner.
- Servicios adaptados.
- Ascensores y escaleras mecánicas, diseño de un recorrido accesible.
- Sillas de ruedas.
- Sillas bastón.
- Textos adaptados a baja visión.
- Recursos táctiles.
- Herramientas para el guiado en el Museo o para consultar contenidos adicionales a la visita: audioguías, aplicaciones para móvil o tableta, etc. (según exposición).
- Servicio de recepción e información permanente.
- Servicios de dinamización cultural:
    - Visitas guiadas/ comentadas (bien programadas o bien bajo demanda) sobre los contenidos del Museo y/o su contexto geográfico (Getaria) tanto dentro del Museo, como fuera de él para:
        - Público general;
        - Público especializado (Moda, FAM trips, Press trips, etc); y/o
        - Público con capacidades diversas.
    - Visitas – taller o talleres pedagógicos bajo demanda para el público escolar, familiar, etc.
    - Servicios de contextualización y de mediación en sala.
- Otras actividades y servicios ligados al programa educativo especializado, al programa expositivo, al programa de investigación, etc.

2.6 SISTEMA DE GESTIÓN

Fundación Cristóbal Balenciaga tiene implantado un sistema informático (ERP Enterprise Resource Planning) en el que se registran las ventas de entradas, visitas, matrículas de actividades y merchandising, y desde el que se emiten tickets de entrada y facturas. Este sistema es utilizado por el personal de atención al público, en los diferentes puntos de venta (recepción, tienda).

La empresa contratista deberá formar al personal de nueva incorporación en este sistema para que éste pueda prestar servicio de manera óptima.

3.SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

3.1 SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Este servicio comprende tanto actividades de interactuación con el público presencial o telefónicamente (FRONT OFFICE: acogida e información al visitante, actividades de reserva y venta de entradas, servicios y merchandising, etc.), como actividades internas administrativas y actividades de gestión y supervisión de determinados espacios (BACK OFFICE).

Se desarrollan indistintamente desde el mostrador de recepción o desde el mostrador de tienda o en su caso, desde el espacio que determine la FUNDACION CRISTÓBAL BALENCIAGA – CRISTOBAL BALENCIAGA FUNDAZIOA (en adelante, Fundación Cristóbal Balenciaga o, indistintamente, Fundación).

A título orientativo se aporta un desglose de las funciones actuales que debe cubrir la empresa contratista en relación con el servicio de atención al público:

- Información: sobre los contenidos del Museo, sus servicios y sus condiciones o políticas de acceso, sobre el contexto turístico del mismo; etc.
- Atención: a dudas, consultas, sugerencias o reclamaciones.
- Control de acceso y cumplimiento de la política de admisión del Museo.
- Registro de flujos de visitas llevando un control estadístico de las características de las mismas: procedencia, perfil, grupo de edad, tipo de visita, sexo etc.
- Obtención de información en relación a la satisfacción de las visitas.
- Entrega, gestión y asistencia en el uso de audioguías, folleto o cualesquiera medios adicionales que la Fundación Cristóbal Balenciaga programe para la visita en cada momento.
- Control de stock de folletos, suministros, y medios adicionales.
- Venta de entradas en el Museo Cristóbal Balenciaga y emisión de facturas.
- Cierre diario de cajas y arqueo.
- Reserva de visitas guiadas, actividades educativas y eventos.
- Control de reservas por Internet propias o de otras plataformas conveniadas.
- Control mediante check-list de los espacios del Museo en su apertura y cierre y avisos de averías y otras incidencias siguiendo los protocolos designados por la Fundación Cristóbal Balenciaga.
- Volcado de información sobre consultas y reservas para su seguimiento.

- Gestión objetos perdidos y quejas y sugerencias según la política de la Fundación Cristóbal Balenciaga al respecto.
- Implementación en el sistema de ticketing de nuevas tarifas y promociones.
- Venta de merchandising del Museo y control de stock del mismo, así como implementación en el sistema de venta de artículos, PVP y nivel de stock.
- Colaborar con la FUNDACIÓN CRISTOBAL BALENCIAGA en todas aquellas actuaciones que especifique el Plan de Emergencia respecto a simulacros y situaciones reales de incendios, evacuaciones, etc.
- Etc.

La interactuación con el público, presencial, telefónica o por escrito, se realiza como mínimo en euskera, castellano, inglés y francés.

3.2 SERVICIO DE DINAMIZACIÓN CULTURAL

Las actividades de dinamización cultural tienen que ver con la transmisión, interpretación y acercamiento al público de los contenidos de los diferentes programas del Museo, tanto dentro del mismo como en el exterior del propio edificio o del contexto geográfico del municipio de Getaria.

Estas actividades se realizan como mínimo en: euskera, castellano e inglés, y si así lo ha propuesto la empresa contratista, en francés.

3.2.1 Visitas guiadas a las exposiciones

Las visitas guiadas a las exposiciones pueden ser programadas o bajo demanda.

Las primeras tienen un horario fijado con antelación, y los visitantes pueden unirse libremente a ellas tras el pago de la correspondiente tarifa.

Estas visitas podrán ser en cualquiera de los 3 idiomas (inglés, castellano o euskera y – en caso de que así lo haya ofertado la empresa contratista, también en francés), con una duración aproximada de 50 minutos cada una.

Existe, además, una modalidad de visita introductoria, programada o bajo demanda, no guiada y en la que la duración es menor (aproximadamente 15 minutos)

Las visitas bajo demanda se solicitan con una antelación mínima de 72 horas (este plazo mínimo puede ser mejorado por el licitador en su propuesta). Estas visitas pueden solicitarse de manera externa (clientes particulares, agencias, tour operadores, receptivos) o interna (área de educación, conservación o comunicación de Fundación Cristóbal Balenciaga).

El grupo de personas máximo por guía será de 20 personas, pero puede adecuarse según directrices de Fundación Cristóbal Balenciaga.

El área de educación de Fundación Cristóbal Balenciaga proporcionará contenidos y materiales que la empresa contratista debe transformar en guiones de visita y

recursos adecuados al público destinatario en todos los idiomas descritos anteriormente.

La labor de elaboración del guion de visita y, asimismo, de recursos adecuados al público destinatario en todos los idiomas en los que se presta el servicio, correrá, por tanto, a cargo de la empresa contratista y deberá contar con el visto bueno del área de educación de Fundación Cristóbal Balenciaga.

La empresa contratista deberá formar a su equipo de dinamización cultural en estos contenidos (guion de visita y recursos adecuados al público destinatario) para que sus integrantes puedan ejecutar estas actividades de manera óptima.

3.2.2. **Visitas guiadas sobre otros contenidos del Museo**

Bajo demanda, se pueden realizar otras visitas guiadas sobre contenidos propios del Museo (FAM trips, MICE, Prensa, etc.) o en torno a planes combinados con otros recursos cercanos que puedan diseñarse.

La mecánica de estas visitas será similar a las anteriores en cuanto a duración, antelación en la solicitud y gestión.

3.2.3 Actividades del programa educativo.

3.2.3.1 Programa escolar

Dirigido a centros escolares de la CAV y provincias limítrofes, y a todos los niveles educativos, incluye actividades de visita y talleres (CONSULTAR tipología de actividad en www.cristobalbalenciagamuseoa.com). Puede realizarse tanto en el museo como, ocasionalmente en el aula.

El grupo de personas máximo por educador/a por visita o actividad será de 25 en el caso de escolares (acompañados del profesor).

La lengua vehicular suele ser – aunque no exclusivamente – el euskera.

El objetivo del museo es atender anualmente a 4.500 escolares.

3.2.3.2 Programa social

Dirigido a colectivos de necesidades diversas, puede realizarse tanto dentro como fuera del museo.

Consiste en visitas, charlas y talleres especialmente adaptadas para las necesidades físicas y cognitivas de estos colectivos. CONSULTAR tipología de actividad en www.cristobalbalenciagamuseoa.com).

El grupo máximo por educador/a depende de cada actividad.

El objetivo del museo es atender anualmente a 550 personas en este programa

3.2.3.3 Programa familias

Dirigido al público familiar en momentos de ocio y tiempo libre, este programa puede incluir visitas, talleres, o actividades culturales tanto dentro como fuera del museo.

El grupo máximo por educador/a depende de cada actividad.

Asimismo, el programa de familias incluye el diseño y puesta a disposición de actividades y materiales de realización autónoma para el público familiar que acude al museo,

3.2.3.4 Programa públicos especializados en moda

Bien sea dirigido a escuelas especializadas, o a público profesional, el programa educativo del museo incluye actividades como cursos y talleres, o visitas especializadas a las exposiciones.

Corresponde al área educativa de la Fundación Cristobal Balenciaga, conceptualizar y diseñar las actividades del programa educativo teniendo en cuenta los objetivos del Museo Cristóbal Balenciaga y al público al que deberá dirigirse.

La empresa contratista deberá ejecutar el programa educativo diseñado por el área educativa de la Fundación Cristóbal Balenciaga en su totalidad, desde la captación del público de los diferentes programas, la gestión de reservas, la organización y coordinación interna de espacios y recursos humanos y materiales, la ejecución de los mismos con el equipo disponible y la evaluación y seguimiento de los resultados obtenidos a través de indicadores e informes, mensuales, trimestrales y anuales.

3.2.4. Actividades de mediación

En función de la programación, flujo de público y calendario, el área educativa de la Fundación Cristóbal Balenciaga puede establecer de forma programada actividades de mediación respecto al contenido de las exposiciones en curso.

Estas actividades, que pueden desarrollarse tanto en el atrio del Museo como en las salas expositivas, irán acompañadas de recursos desarrollados para facilitar esta labor (contenido auxiliar en tabletas, áreas interactivas, etc.). La labor de elaboración del guion de mediación en todos los idiomas en los que se presta el servicio (euskera, castellano, inglés y – en su caso – francés si así se ha ofertado por el contratista), correrá a cargo de la empresa contratista y deberá contar con el visto bueno del área de educación de Fundación Cristóbal Balenciaga.

La periodicidad y fórmula empleada en cada caso, será determinada por el área de Fundación Cristóbal Balenciaga.

La empresa contratista deberá formar a su equipo de dinamización cultural en todos los contenidos relacionados con las visitas a las exposiciones, actividades del programa educativo y actividades de mediación para que sus integrantes puedan

ejecutar estas actividades de manera óptima en todos los idiomas del servicio. (euskera, castellano, inglés y – en su caso – francés si así se ha ofertado por el contratista),

3.2.5 Otras actividades ligadas a programa cultural, de investigación, etc. del museo a demanda

Estos programas pueden conllevar actividades puntuales que deban ser atendidas por el servicio de dinamización cultural, siempre que se soliciten con al menos 72 horas de antelación (este plazo de antelación podrá ser reducido por las empresas licitadoras en sus propuestas).

3.2.6 Servicios especiales

La Fundación Cristóbal Balenciaga podrá requerir con una antelación mínima de 72 horas la prestación de servicios especiales por parte del personal de atención al público, o de dinamización cultural o del coordinador/a. Se denominan servicios especiales aquellos que se realicen fuera del horario habitual del museo.
La duración mínima que solicitará la Fundación Cristóbal Balenciaga para este tipo de servicio será de dos horas.

A título orientativo, se aporta un desglose de las funciones que debe cubrir la empresa contratista, desarrolladas por el personal asignado a la función de dinamización cultural:

- Recibir formación sobre contenidos para las actividades de dinamización, interiorizarla y aplicarlas en su labor dinamizadora mediante la elaboración de guiones, búsqueda de información complementaria, etc.
- Organizar las visitas guiadas cualquiera sea su naturaleza y dar solución a las diferentes casuísticas que se generen al uso, bien se trate de interferencias en recorridos, exceso de aforo, retrasos en las visitas, etc.
- Realizar la visita guiada, en el idioma especificado en cada caso.
- Preparar con antelación, entregar y recoger auriculares y otros recursos para las visitas.
- Coordinar y ejecutar, en colaboración con la entidad contratante, el programa de actividades educativas (talleres, conferencias, cursos etc.).
- Identificar/coordinar necesidades de material auxiliar para visitas y actividades.
- Preparar con antelación el espacio determinado para las actividades del programa educativo y recogerlo a la finalización.
- Realizar las acciones de mediación en la forma y tiempos programados por el área educativa del Museo.
- Llevar a cabo el seguimiento de los resultados obtenidos con la ejecución de las actividades y visitas y proponer mejoras.
- Colaborar con la FUNDACIÓN CRISTOBAL BALENCIAGA en todas aquellas actuaciones que especifique el Plan de Emergencia respecto a simulacros y situaciones reales de incendios, evacuaciones, etc.

- Apoyar, en su caso, las labores del área de atención al público como auxiliares de dicho servicio.
- Etc.

3.3. COORDINACIÓN DEL SERVICIO

El servicio será dirigido por un/a responsable coordinador/a del mismo cuyas principales funciones serán:

- Coordinar las funciones a desempeñar por todo el personal en el servicio, como interlocutor único con la Fundación Cristóbal Balenciaga y facilitar información y el planificación semanal de personas y funciones.
- Optimizar la planificación de personas, horarios y funciones para ofrecer el mejor servicio posible hacia los públicos del Museo y la mayor estabilidad posible hacia el equipo asignado.
- Responder a las solicitudes de la Fundación Cristóbal Balenciaga en cuanto a servicios a demanda, e incorporarlas a la planificación.
- Resolver conflictos, incidencias, o contingencias en el servicio aplicando los protocolos que la entidad contratista haya diseñado para ello con disponibilidad completa durante el horario y calendario de apertura del Museo.
- Asegurar el cumplimiento de las condiciones del contrato e implementar los mecanismos del control adecuados para ello.
- Redactar y mantener actualizados los protocolos de actuación del servicio.
- Realizar la introducción del nuevo personal en el servicio y velar por su integración lo más rápida posible en el equipo de trabajo.
- Implantación de un Control de calidad del servicio prestado con respecto a los visitantes y usuarios y garantizar en todo caso el cumplimiento de los requisitos exigidos para lograr las Certificaciones SICTED de calidad turística y similares.
- Realización de informes a solicitud de la Fundación Cristóbal Balenciaga.
- Etc.

4. NECESIDADES DE PERSONAL EN EL SERVICIO

La entidad contratista deberá aportar el personal necesario para la adecuada prestación del servicio, que deberá estar debidamente cualificado y formado en sus funciones, siendo esta cualificación y formación con cargo a la entidad contratista.

En el caso de que la Fundación Cristóbal Balenciaga considere que determinado personal no presta los servicios de forma correcta, de conformidad con lo establecido en los Pliegos, lo comunicará por escrito a la entidad contratista que, procederá a realizar la sustitución de dicha persona.

A continuación, se describen los perfiles de personal y posiciones a cubrir en el servicio. En cuanto a su dedicación, se adjunta un calendario de posiciones y horarios a cubrir desde octubre de 2025 hasta octubre de 2026 en el Anexo 1.

Los horarios que se muestran en dicho calendario son de trabajo efectivo, con el personal presencialmente en su puesto de trabajo y en disposición de atender el servicio, debidamente uniformado y preparado.

Si el servicio a prestar no es en el museo o en el municipio de Getaria, en el tiempo efectivo se considerará incluido el desplazamiento desde Getaria al destino y se repercutirán a la Fundación los gastos asociados al mismo previa justificación.

4.1. PERSONAL EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

4.1.1. Posiciones generales

El servicio de atención al público se presta de manera permanente e ininterrumpida a lo largo del horario de apertura al público del Museo.

El personal que realiza este servicio deberá contar con título o cualificación profesional que le habilite para realizar las funciones descritas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, así como poseer experiencia previa en este tipo de actividad (al menos, 2 años de experiencia), conocimientos de los 3 idiomas (euskera, castellano, inglés), al menos, a nivel B2. Predisposición y empatía para trabajar de cara al público, y capacidad organizativa y mentalidad sistemática y rigurosa para las tareas administrativas. El conocimiento del francés y la capacidad de ofrecer una interlocución en dicho idioma (mínimo nivel B1) se considera igualmente obligatoria.

El nivel de cada idioma debe ser acreditado oficialmente por cada una de las personas que presten el servicio.

Igualmente, este personal debe estar capacitado en la atención al público para practicar primeros auxilios en situación de emergencias, así como el uso RCT y desfibrilador del centro. Dicho extremo se justificará con el correspondiente certificado.

El calendario provisional para el horario y número de posiciones a cubrir de este perfil en el museo se incluye en el **Anexo 1** para un año, y será ratificado al inicio de cada semestre natural con 1 mes de antelación. En dicho calendario, además de las horas de servicio *front office*, se incluye un horario de dedicación exclusiva para tareas de back office (por ejemplo, apertura y cierre de puestos, cajas, reposiciones, *check list* de recursos, respuestas a consultas por escrito, gestión de reservas, etc.).

Si bien el horario de atención al público es el general de apertura del museo, la posición de recepción tiene un tiempo antes y después de este horario para: abrir y cerrar puestos, y otras tareas de *back office.* Es por tanto, tiempo efectivo de trabajo de dicha posición.

4.1.2 Posición de responsable.

Dentro del servicio se requiere la designación de una persona que se responsabilice de la supervisión de los procesos de gestión de reservas y administración económica, encargándose de la asignación de tareas de *front* y *back office* al personal adscrito a las posiciones, las comunicaciones del museo, el cierre económico, la gestión de caja y bancos, etc.

Esta posición es compatible con la posición general descrita en 4.1.1, salvo en los horarios específicos asignados para *back office* adicional.

Esta posición será desempeñada por una persona específicamente designada para ello independientemente de la rotación de puestos, que debe tener asignado en cuadrante, como mínimo, tres días por semana, en temporada baja y cuatro en temporada media y alta (no necesariamente todos consecutivos y uno de ellos el que se ha previsto un horario de *bac koffice* adicional).

Esta persona debe poseer conocimiento profundo de los procesos administrativos del museo y el programa de gestión, así como experiencia de al menos 1 año en esta función.

4.2. PERSONAL DE DINAMIZACIÓN CULTURAL

4.2.1 Posiciones generales

El personal de dinamización cultural debe dominar las dos lenguas oficiales del País Vasco con un nivel mínimo asimilado a C1, que en el caso del euskera deberá estar acreditado oficialmente. Además, el personal que ofrece el servicio en inglés deberá tener acreditado oficialmente un nivel C1.

El conocimiento adicional del francés con nivel mínimo asimilado de B2 para el desarrollo de actividades de dinamización cultural en este idioma, será objeto de valoración de conformidad con los criterios de adjudicación establecidos en el punto 12 de la Carátula.

Se integrarán personas con excelentes capacidades comunicativas, con habilidad para asimilar, sintetizar y adaptar contenidos a distintas audiencias; con interés, afinidad y rigor en la materia (esto es, moda); capacidad para entablar diálogos interpersonales y en grupo; con habilidad para gestionar el tiempo y con recursos, empatía y capacidad de reacción para salvar imprevistos.

En cuanto a formación, deberá contar con título o cualificación profesional que le habilite para realizar las funciones descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, como por ejemplo titulación universitaria de grado en historia del arte, BBAA, diseño, moda, educación, pedagogía u otras asimilables del ámbito cultural.

Asimismo, dentro del equipo que ejecute el servicio deberá garantizarse que la mitad del personal posea experiencia de trabajo pedagógico con colectivos de niños y niñas y, al menos, dos personas posean experiencia para ofrecer un servicio con garantías de calidad a las personas con diversidad funcional, bien sea personas con distinto grado y tipo de discapacidad, personas mayores y personas con capacidades especiales. Estos requisitos deberán ser acreditados con justificantes de formación y/o experiencia en estos ámbitos.

Adicionalmente, es muy recomendable la polivalencia de este perfil para realizar tareas como auxiliar del servicio de atención al público, si dispone de capacitación para ello, cumpliendo acumulativamente los requisitos mencionados para ello en el punto 4.1

Se requiere la presencia permanente diaria de personal que cubra el horario establecido por el Museo y realice la función de dinamización cultural de los contenidos del mismo. En caso de que el personal asignado tenga un perfil polivalente puede también cubrir posiciones de atención al público. Y en todo caso, si en un momento dado no tiene asignado una función ligada a alguna actividad de dinamización cultural concreta o al servicio de atención al público, deberá realizar tareas de mediación en el acceso a exposiciones (torno) o en los espacios que indique Fundación Cristóbal Balenciaga. Dichos espacios indicados por Fundación Cristóbal Balenciaga serán considerados el espacio físico propio del puesto para la realización de la actividad.

El calendario provisional para el horario y número de posiciones a cubrir de este perfil en el museo se incluye en el **Anexo 1** para un año, y será ratificado al inicio del contrato y cada semestre natural con 1 mes de antelación.

4.2.2 Posiciones **adicionales o de refuerzo a demanda**

La empresa contratista garantizará la puesta a disposición bajo demanda de hasta 2 personas adicionales a las que presenten el servicio bajo calendario previsto, formadas y capacitadas para atender un servicio en cualquiera de los siguientes idiomas: euskara, castellano, inglés. Y en su caso – si así se ha ofertado por el contratista – francés.

La duración mínima que solicitará la Fundación Cristóbal Balenciaga para este tipo de servicio será de dos horas.

4.2.3 Posición de responsable

Además de las posiciones anteriormente descritas se requiere una posición adicional de RESPONSABLE de dinamización, que a diferencia de las anteriores, no puede ser cubierta de forma rotatoria, sino que debe ser asignada a una única persona.

Funcionará como una figura de referencia en cuanto a los contenidos a transmitir tanto en las diferentes modalidades de visita como en los programas educativos y se responsabilizará de su ejecución, desde la captación de público hasta la evaluación.

Se encargará de:

- Preparación de contenidos para visitas guiadas y mediación.
- Formación interna sobre contenidos a las nuevas incorporaciones y evaluación de sus capacidades e integración en el equipo.
- Captación de públicos del programa escolar, social y familias.
- Coordinación y gestión del programa escolar, social y familiar (espacios, materiales y recursos humanos).
- Evaluación de la actividad de dinamización cultural.
- Elaboración de informes.

Se considera que debe tener conocimientos específicos sobre Historia de la Moda y Cristóbal Balenciaga, a criterio de la FUNDACIÓN CRISTÓBAL BALENCIAGA (estos conocimientos se acreditarán a través de una entrevista, examen o prueba oportuna por parte de FUNDACIÓN CRISTÓBAL BALENCIAGA), y capacidad para articular y modular discursos dirigidos a diferentes públicos tanto de forma oral como por escrito.

Igualmente, debe tener al menos 1 año de experiencia en el ámbito pedagógico y 2 años en gestión de proyectos culturales.

Es imprescindible el bilingüismo en castellano y euskera, tanto en forma oral como escrita y un nivel de inglés de B2, acreditado.

Se entiende una dedicación a esta labor es 108 horas anuales aproximadamente, todas ellas presenciales en el museo, según calendario adjunto en el Anexo 1.

4.3 COORDINACIÓN

4.3.1 Coordinador/a General

El/la coordinador/a general debe poseer experiencia previa de, al menos, 3 años en la realización de funciones similares de planificación y organización de equipos.

Debe poder comunicarse de forma correcta en euskara y castellano oralmente y por escrito, para ser un/a interlocutor/a efectivo/a tanto hacia la FUNDACIÓN CRISTÓBAL BALENCIAGA como hacia el equipo asignado al contrato.

Como características del perfil se considera importante la capacidad de escucha, iniciativa para proponer soluciones y flexibilidad para adaptarse a necesidades cambiantes, así como capacidad de liderazgo respecto a su equipo y una mentalidad orientada hacia la mejora continua.

Se estima que este perfil tendrá una dedicación al proyecto de, aproximadamente, 140 horas anuales, de las cuales al menos el 50% deberán ser presenciales en el Museo realizando la labor de coordinación de equipo y elaboración de informes. Los licitadores, a modo informativo, señalarán en su proyecto de ejecución específico – entre la documentación del sobre 2 - la dedicación estimada a esta función y en qué % esta dedicación será presencial en el Museo.

Además, y de cara a solventar incidencias del servicio, este perfil debe estar disponible a través de medios telemáticos (teléfono móvil, correo electrónico) todos los días de 8 de la mañana a 8 de la tarde.

5. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Para hacer frente al calendario previsto y estimación de horas bajo demanda, la empresa contratista deberá adscribir a la ejecución del servicio el personal necesario siguiendo las directrices de la Cláusula 4 anterior.

5.1 ACOGIDA

El plan de acogida para la incorporación en el servicio deberá ser detallado en la propuesta técnica y será objeto de valoración.

5.2 SUSTITUCIONES

La entidad contratista deberá sustituir todas las ausencias que se produzcan entre el personal que presta el servicio, cualquiera que sea la razón por las que éstas ocurran. Concretamente, el tiempo máximo de sustitución de un/una trabajador/a en su puesto de trabajo ante imprevistos será de 90 minutos.

5.3 FORMACIÓN

La empresa contratista será responsable de que el personal adscrito al presente contrato esté debidamente formado y capacitado para la realización de las tareas del servicio, y el plan concreto de formación que vaya a implementar para ello será objeto de valoración. En dicho plan, cuyo coste corre a cargo de la empresa contratista, se incluirán de forma obligatoria y para todas las personas que formen parte del equipo (independientemente de que hayan recibido o no estas formaciones con anterioridad):

Formación genérica:

- Formación transversal al equipo: prevención y seguridad en el puesto de trabajo, primeros auxilios.
- Formación para las personas con funciones de atención al público: atención al público presencial, telefónico y por email, conocimientos básicos administrativos (facturas, abonos, arqueos, control de stock…), gestión de quejas y sugerencias.
- Formación para las personas con funciones de dinamización cultural: expresión oral, lenguaje no verbal, preparación personal de visitas y contenidos dirigidos a los diferentes públicos posibles: general, infantil, con capacidades diversas, en riesgo de exclusión social, tercera edad, etc.

Formación específica para el Museo Cristóbal Balenciaga:

- Formación para las personas con funciones de atención al público: Conocimientos básicos sobre Cristóbal Balenciaga, y la actividad y servicios del Museo, conocimiento detallado de los protocolos de funcionamiento y procesos de trabajo contenidos en los manuales de la recepción del Museo y las herramientas informáticas para su gestión.
- Formación para las personas con funciones de dinamización cultural:

Conocimientos de historia de la moda y Cristóbal Balenciaga, contenidos de los manuales y protocolos de trabajo del Museo, contenidos concretos de las visitas, talleres o mediación implantadas en el Museo.

Se considera un mínimo de 40 horas de formación (genérica y específica) al año por persona. El número de horas dedicadas a formación y su distribución deberán ser descritos en el Plan de formación que forma parte de la documentación a presentar dentro del sobre 2.

Adicionalmente, en cuanto a los contenidos temporales relacionados con las exposiciones, o actividades de mediación y dinamización de nueva creación se preverán sesiones de formación para todas las personas en la función de dinamización cultural. Estas sesiones serán organizadas por parte del área de educación de FUNDACIÓN CRISTÓBAL BALENCIAGA y las horas dedicadas serán horas con cargo al contratista, de manera que, el coste relativos a estas últimas sesiones de formación adicionales estará incluido en los precios ofertados. A partir de ahí, se realizarán "test" por parte de la Fundación Cristóbal Balenciaga para garantizar la asimilación y capacidad de trasmisión de los contenidos de las personas en el servicio. Si éstas no superaran esta prueba, las horas adicionales necesarias serán igualmente a cargo del contratista.

En relación con estas últimas sesiones de formación, se estima necesaria la impartición, como mínimo, de 6 horas anuales de formación, previa a la puesta en marcha de los contenidos temporales previamente citados.

5.4 PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO

La empresa contratista implementará los mecanismos de control necesarios sobre su personal para asegurar el cumplimiento de horarios, uniformidad, uso de tiempo de servicio o medios de la Fundación Cristóbal Balenciaga para fines particulares (Internet, etc.) e indicadores de calidad del servicio cuya propuesta será objeto de valoración. Los medios físicos o tecnológicos y tiempo dedicado a estas tareas correrán a cargo de la empresa contratista.

La empresa contratista proveerá a la Fundación información de la asignación mensual de personas y posiciones (cuadrante, 7 días antes del comienzo de cada mes indicando el personal concreto que prestará servicio en el museo y los horarios en los que prestará servicio, con actualizaciones semanales del mismo e informará puntualmente de las modificaciones de esta planificación.

Igualmente, actualizará la información de la Fundación en cuanto a reservas realizadas y asignación al personal, diariamente.

La persona coordinadora general de la empresa contratista deberá presentar una **memoria mensual** en la que informará a la Fundación de:

- Consultas/curiosidades/sugerencias del público.
- Número de visitantes y características de los mismos: su distribución por procedencia/perfil/grupos de edad/tipo de visita/sexo.
- Histórico de actividades didácticas llevadas a cabo.

- Dedicación del personal adscrito a las funciones desarrolladas.
- Actividades extraordinarias.
- Seguimiento de los resultados obtenidos con la ejecución de las actividades programadas.
- Propuestas a la Fundación en relación a la captación de nuevos grupos de visitantes.
- Horas de servicios a demanda y especiales incurridas con detalle de la actividad realizada, fecha y persona.

A su vez, las funciones desarrolladas por la empresa contratista serán supervisadas, controladas y evaluadas por la Fundación Cristóbal Balenciaga. La Fundación tiene la facultad de inspeccionar, entrevistar, realizar simulacros, o establecer parámetros de evaluación de la calidad del servicio (tales como número de reclamaciones, descuadres de caja o inventario o información obtenida del visitante a la salida), pudiendo dictar cuantas disposiciones estime oportunas para el estricto cumplimiento de lo convenido.

5.5 OTROS REQUERIMIENTOS

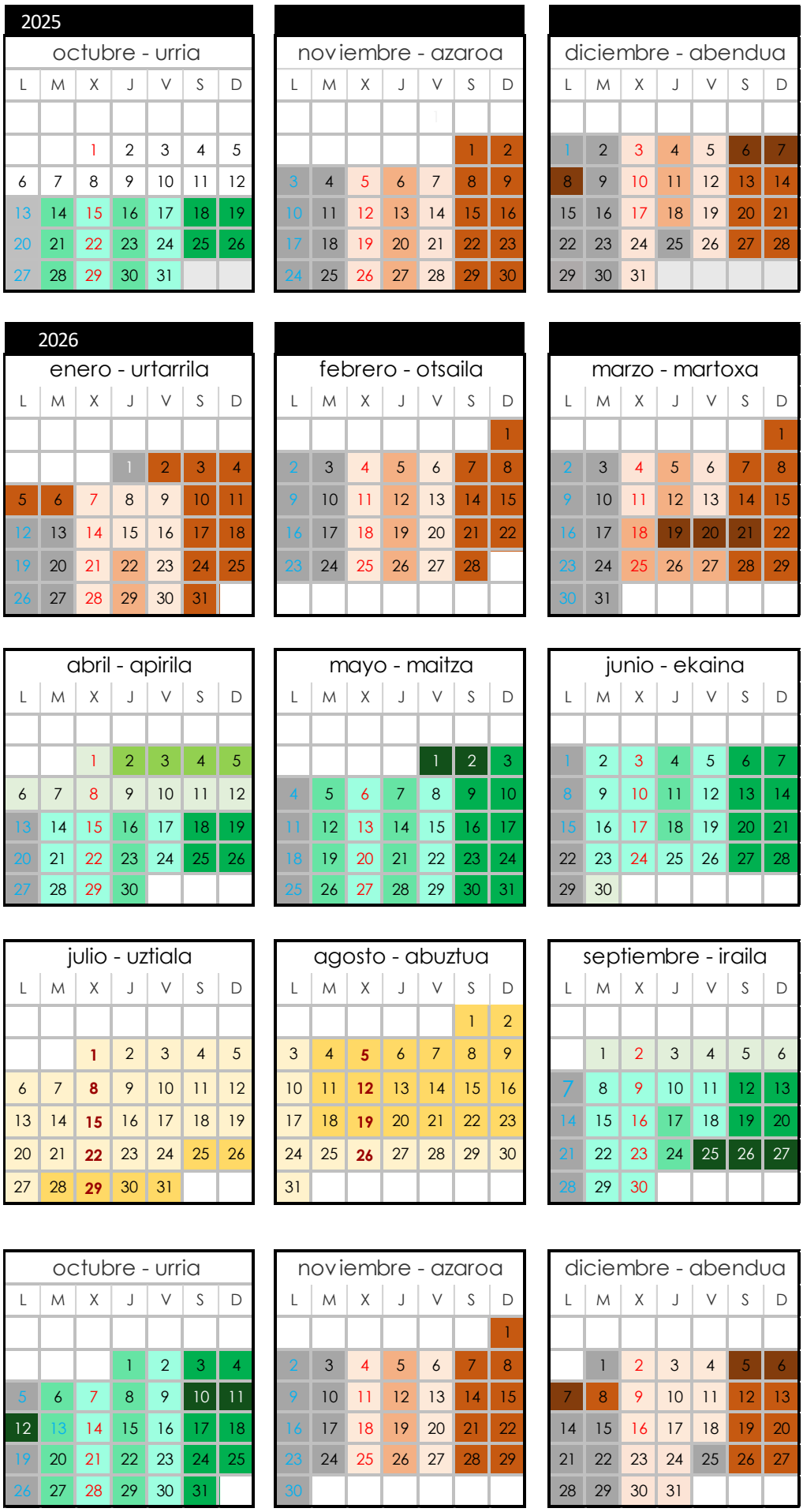
5.5.1 Uniformidad y equipamiento del personal

La entidad contratista deberá proveer a sus trabajadores del uniforme de trabajo y calzado adecuados para el desarrollo de su labor y de las condiciones climáticas de cada temporada. Todo el personal del servicio deberá ir debidamente uniformado e identificado por su nombre. La empresa contratista uniformará a su costa al personal (con el atuendo diseñado para el servicio en el Museo que respete su imagen institucional), guardando siempre la máxima pulcritud.

La empresa contratista añadirá al atuendo algún distintivo en el que se identifique el nombre de la empresa prestataria del servicio, sin alterar la imagen institucional del Museo que se pretende transmitir a través de la uniformidad del personal, y sin menoscabar la elegancia y calidad de la misma. La propuesta de uniformidad es objeto de valoración en esta licitación.

La empresa contratista deberá de proveer, asimismo, como parte del equipamiento, teléfonos inteligentes para todo el personal de dinamización cultural y cuantos medios técnicos requirieran para la realización de sus labores de transmisión de contenidos, mediación o evaluación de las actividades. Ello incluye elementos de sujeción y protección de los dispositivos. El conjunto de estos medios técnicos y su adecuación al objeto del contrato serán objeto de valoración.

ANEXO 1. Calendario Previsto de horarios y niveles de servicio (2025-2026). RATIFICABLE AL INICIO DEL CONTRATO y cada semestre


2025
octubre - urria
noviembre - azaroa
diciembre - abendua
2026
enero - urtarrila
febrero - otsaila
marzo - martoxa
abril - apirila
mayo - maitza
junio - ekaina
julio - uztiala
agosto - abuztua
septiembre - iraila
octubre - urria
noviembre - azaroa
diciembre - abendua

		POSICION 1	POSICION 2	POSICION 3	POSICION 4	POSICION 5
		cerrado	cerrado	cerrado	cerrado	cerrado
		Servicio unificado en tienda		* Posiciones que se optimizan con polivalencia de perfiles		
		Atención al publico	Dinamización	Dinamización*	Dinamización*	
10:30 - 17:00		10:00-17:30	10:30 - 14:00 Y 15:00-17:00	10:30-14:00		
		10:00-17:30	10:30 - 14:00 Y 15:00-17:00	10:30-14:00	11:00-14:00	
		10:00-17:15	10:30 - 13:30 Y 15:00-17:01	11:00 -13:30 Y 15:00 - 17:00		
		10:00-17:15	11:00 - 13:30 Y 14:30-17:01	11:00 -13:30 Y 15:30 - 17:00	10:30-14:00	
		Servicio unificado en tienda				
		Atención al publico	Dinamización	Dinamización*	Dinamización*	
10:30 - 19:00		10:00-19:30	10:30:00 - 14:00 Y 15:30-19:00	10:30-14:00 y 15:30-18:00		
		10:00-19:30	10:30-14:00 Y 16:00 19:00	10:30 - 14:00	11:00 - 14:00	
		10:00-19:15	10:30-14:00 Y 16:00 18:00	11:00:00 - 14:30 Y 15:30-19:00		
		RECEPCIÓN	TIENDA			
		Atención al publico	Atención al publico	Dinamización	Dinamización*	Atención al publico *
		10:00- 18:15	10:30-19:15	11:30:00 - 14:00 Y 16:00-19:00	11:00:00 - 14:00 Y 16:00-17:00	
		10:00- 18:15	10:30-19:15	11:30:00 - 14:00 Y 16:00-19:00	11:00:00 - 14:00 Y 16:00-17:00	10:30 - 13:30
		RECEPCIÓN	TIENDA			
		Atención al publico	Atención al publico	Dinamización	Dinamización*	Atención al publico *
11:00 - 20:00		10:30- 19:15	11:00--20:15	10:45-14:00 y 16:00-20:00	11:30-14:00 y 16:00-18:00	
		10:30- 19:15	11:00--20:15	10:45-14:00 y 16:00-20:00	11:30-14:00 y 16:00-18:30	11:00-14:00

Rbl. de educacion	10:00-13:00
Rbl. atención al público backoffice	9:00-10:00
Rbl. Atención al públcio backoffice verano	10:00-10:30