PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PERSONAL AUXILIAR PARA FUNDACIÓN FICOBA

1. OBJETO DEL CONTRATO

FUNDACIÓN FICOBA gestiona la actividad del Recinto Ferial del Bidasoa, en el cual se celebran todo tipo de congresos, ferias, jornadas, reuniones y espectáculos.

Siendo ello así, el objeto del contrato lo constituye la prestación de los servicios de personal auxiliar para control de accesos, atención en taquillas y atención a personas en eventos, así como los servicios de recepción y telefonía para FUNDACIÓN FICOBA (en adelante, FICOBA) según lo previsto en la Carátula, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

2. CÓMPUTO DE HORAS, CONOCIMIENTO Y FORMACIÓN

2.1. Cómputo de horas

A los efectos de facturación por horas de servicio prestadas, tanto en los servicios de personal auxiliar para salas, stands, accesos y taquillas, como en los servicios de coordinación in situ, el cómputo de horas a facturar será la siguiente, siendo independiente de convenios y contratos laborales o de otra naturaleza:

- Precio unitario por hora: computándose las horas o una porción de ellas como horas completas.

- Horas de comida: Deberán ser tenidas en cuenta para eventos superiores a cinco (5) horas de duración ininterrumpida; con un mínimo y máximo de una hora (1:00 hora) para comida o descanso, a contemplar según necesidades del certamen, acto o actividad del que se trate. Las horas de comida no computaran ni se tendrá en cuenta a los efectos de facturación.

2.2. Conocimiento de las instalaciones y entorno

En la práctica totalidad de las funciones de los servicios a contratar se supone desde un conocimiento suficiente a un profundo conocimiento de las instalaciones de FICOBA −entradas y salidas del recinto, número de pabellones y situación, de las salas de conferencias, de las oficinas, de los servicios de hostelería, etcétera− y del inmediato entorno −parada de Euskotren, de taxis, tiempo o distancia aproximada al centro de Irún, etcétera−.

Será el contratista quien deberá informar y formar al personal nuevo que, en su caso, contrate para los concretos eventos en estos aspectos, sin que ese compromiso suponga la dejación de FICOBA en su colaboración. Con este fin, el contratista dispondrá de un video resumen, facilitado por FICOBA con toda la información básica común que deberá facilitar al todo el personal que venga a prestar servicios a FICOBA.

En casos puntuales y para dispositivos concretos podrá ampliar la información in situ al personal de servicio.

Idiomas

Para todos los puestos el personal auxiliar será trilingüe (francés además de las dos lenguas oficiales de Euskadi), con un conocimiento acreditable en la forma que FICOBA estime oportuna, tanto en cuanto a comprensión como expresión. La expresión y comprensión deberá ser suficiente y similar en ambos casos como para mantener una conversación sin precisarse el uso o dominio de matices técnicos.

Cuando sea necesario prestar alguno de los servicios en inglés, el personal asignado a estos servicios deberá tener conocimiento acreditable del idioma. en la forma que FICOBA estime oportuna, nivel First Certificate o equivalente.

En los supuestos en que necesite personal con conocimiento de otros idiomas, el personal deberá acreditar su nivel en la forma que FICOBA estime oportuna, salvo que sea nativo del correspondiente país donde fuera oficial dicho idioma solicitado.

2.3. Formación y experiencia

La formación de las personas en las tareas habituales propias de cada puesto que se define se supone impartida y contrastada por el propio adjudicador. Se supondrá, por tanto, que unas meras indicaciones deberán ser suficientes para desarrollar sus funciones que, en su caso, habrán sido complementadas por el propio adjudicatario con la antelación necesaria para ello.

El personal auxiliar deberá conocer tanto el número y situación de las salidas de emergencia y BIEs existentes, como del uso correcto de éstas, para proceder, en caso emergencia, según el plan de autoprotección.

De igual manera en los casos en que desempeñen control de accesos, el personal deberá contar con la habilitación expedida por el Gobierno Vasco.

Cuando se solicita "*experiencia*", se presupondrá que dicha expresión se refiere a experiencia en funciones similares cuando cuente con al menos seis (6) eventos de 5 horas desempeñadas en la misma función o puesto similar en los últimos doce meses o diez (10) eventos de 5 horas en un plazo superior al indicado.

Ficha de formación y experiencia

Al ser solicitada, el adjudicatario deberá incluir, al menos, los siguientes datos:

- Nombre y apellidos.
- Titulaciones relativas a los idiomas y la formación solicitados.
- Experiencia que le acredite para el puesto a serle asignado.
- Otras titulaciones y experiencia complementarias.

3. PERFILES, FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL PERSONAL AUXILIAR

3.1. Requisitos generales

- Conocimiento idiomas, según especificado en el punto 2.3
- FP2/bachiller
- Conocimientos básicos de ofimática
- Conocimiento previo de sus tareas
- Actitud respetuosa y educada, facilidad de trato con visitantes
- Conocer el número y situación de las salidas de emergencia y BIEs existentes, como el uso correcto de éstas, para proceder, en caso de emergencia, según el plan de autoprotección.

3.2. Puestos y funciones

Se distinguen los siguientes puestos:

Definición	**Funciones**
Personal auxiliar de salas	*Conocimiento de las instalaciones, programa del acto, ponentes y delegados y de las instrucciones precisas si las hubiera. *Conocer las funciones propias de su puesto y el plan de autoprotección, así como de las salidas de emergencia. *Control de asistencia en el punto de acreditación y en la sala observando las indicaciones del organizador *Atender las necesidades que se adviertan en la sala, debiendo canalizar adecuadamente sus peticiones. *Anotar cualquier incidencia que se produzca y comunicarla al personal de FICOBA responsable del evento. *Facilidad en el trato con asistentes y organizador del evento o acto

Definición	**Funciones**
Personal auxiliar para stands	*Conocimiento de las instalaciones, programa del evento. *Conocer las funciones propias de su puesto y el plan de autoprotección, así como de las salidas de emergencia *Atender las instrucciones que los responsables del stand le faciliten *Facilidad en el trato con los asistentes del evento y con los responsables del stand

Definición	Funciones
Personal auxiliar para montajes y desmontajes	*Conocimiento de las instalaciones, programa del evento. *Conocer las funciones propias de su puesto y el plan de autoprotección, así como de las salidas de emergencia *Atender las instrucciones que los responsables del evento le faciliten *Facilidad en el trato con los proveedores y los expositores del evento

Definición	Funciones
Personal auxiliar para accesos	*Conocimiento de las instalaciones, programa del evento y características de la actividad *Conocimiento específico sobre los tipos de acreditaciones y/o accesos al evento *Conocer las funciones propias de su puesto y el plan de autoprotección, así como de las salidas de emergencia *Haber superado el pertinente curso para control de accesos del G.V. *Control de aforo

Definición	Funciones
Personal auxiliar para taquillas	*Conocimiento de las instalaciones, programa del evento y características de la actividad *Conocimiento específico sobre los tipos de acreditaciones y/o accesos al evento *Manejo de las TPV-s y de terminales de compra (datáfonos, etc) *Cuadre de su propia caja *Conocer las funciones propias de su puesto y el plan de autoprotección, así como de las salidas de emergencia

Definición	Funciones
Personal auxiliar para la recepción de FICOBA	*Conocimiento de las instalaciones y del organigrama de Ficoba *Conocimiento y manejo de la centralita de teléfono *Atención de la recepción de las oficinas *Recepción de visitantes, mensajeros, servicios de correo postal y paquetería

	*Conocer las funciones propias de su puesto y el plan de autoprotección, así como de las salidas de emergencia *Se prestará de lunes a viernes, en horario de 9h a 14h, 1.320 horas/año.

3.3. Obligaciones

- Todo el personal deberá supervisar, antes del inicio del evento, tanto el estado de las salas y espacios como de la totalidad de los servicios contratados (servicio de agua, equipos audiovisuales, restauración, baños, etc.).
- Realizar un chequeo de los espacios utilizados, una vez finalizado el evento, comunicando cualquier hallazgo o incidencia al vigilante de seguridad o en su caso al responsable que proceda.
- Está prohibido el uso del móvil personal por parte del personal adscrito a la prestación del servicio durante el horario de trabajo.
- No debe abandonarse el puesto de trabajo durante las horas de prestación del servicio de forma injustificada.
- Todo el personal deberá mostrar un trato agradable, educado, respetuoso e informativo en todo momento.

Cuando el nº de personal contratado para un mismo evento sea igual o superior a cuatro uno/a de ellas/os ejercerá de coordinador, debiendo ocuparse de organizar y ejercer las funciones que le correspondan como coordinador:

Definición	**Funciones**
Coordinador	*Conocimiento de las instalaciones, programa del evento y características de la actividad *Ubicar correctamente el personal en sus diferentes puestos *Coordinar al personal para que puedan rotarse en la hora de la comida y para ir al servicio. *Conocimiento específico sobre los tipos de acreditaciones y/o accesos al evento *Conocer las funciones propias de su puesto y el plan de autoprotección, así como de las salidas de emergencia

4. EQUIPO DE TRABAJO Y MEDIOS MATERIALES

Los servicios serán prestados por el contratista utilizando un equipo humano profesional y cualificado.

En todo caso, el adjudicatario deberá nombrar un responsable del contrato que actuará como único interlocutor válido ante FICOBA. Dicho responsable se encontrará localizable a disposición de FICOBA para resolver incidencias graves o de suma urgencia durante (24) horas, siete (7) días a la semana durante los períodos de montaje, celebración y desmontaje de eventos feriales.

Igualmente se requerirá la presencia física de una persona que ejerza funciones de coordinación cuando se convoque a más de 4 personas. Dicho coordinador será una de las personas convocadas y deberá personase en la instalación con una antelación de 30 minutos al inicio del acto o evento y permanecer en él hasta 60 minutos después de finalizado el mismo.

El contratista deberá contar con personal localizable y en número suficiente para hacer frente a posibles incidencias, retrasos y/o bajas de última hora.

El personal que preste los servicio objeto del contrato (a excepción del personal auxiliar para la recepción) deberá vestir de uniforme y con una apariencia consonante al desempeño de sus funciones (chaqueta, falda o pantalón, camisa y calzado), incluida una identificación con el anagrama de FICOBA. Esta identificación deberá ser visible durante la prestación del servicio.

El contratista será responsable de la falta de aseo, decoro y uniformidad en el vestir y velará por que el personal haga un uso adecuado del teléfono móvil (casos de urgencia y/o cuando haya sido autorizado por el responsable del evento).

Serán por cuenta de la empresa contratante los cambios monetarios necesarios para la prestación del servicio de taquilla.

En caso necesario, la empresa contratista deberá proporcionar al personal de sala el material preciso para el desarrollo de su labor, sin coste adicional alguno para FICOBA.

FICOBA proporcionará al personal de puerta contadores para el cómputo de las personas que acceden a FICOBA, así como herramientas necesarias para poder comunicarse con seguridad y responsables del evento (teléfono móvil, talkies o intercomunicadores).

5. SISTEMA DE REQUERIMIENTO

FICOBA solicitará, por escrito, los servicios que precise al responsable del contrato de la empresa contratista con una antelación mínima de 7 días al inicio de la actividad que haya que satisfacer. En dicho requerimiento se detallarán las necesidades concretas de la actividad a cubrir, espacio a atender, personal requerido y los requisitos específicos (idiomas, elementos auxiliares, etc,).

Efectuado el requerimiento, la contratista responderá mediante el mismo medio a través del cual haya recibido el requerimiento, confirmando la realización del servicio e

indicando nombre, dos apellidos, DNI y teléfono móvil de las personas que lo realizarán. Esta comunicación deberá ser enviada con una antelación mínima de 24 horas a la de comienzo de realización del servicio.

6. PLAN DE TRABAJO Y METODOLOGÍA

La prestación del servicio se ejecutará en el edificio FICOBA, conforme la metodología ofertada por la contratista de FICOBA e incluirá la formación previa al personal que preste los servicios en los términos que se haya ofertado .

La empresa contratista y el personal deberán aceptar y cumplir las normas de comportamiento que, en su caso, indique FICOBA, sobre todo con relación a la atención al público.

La empresa contratista y el personal deberán colaborar con los restantes equipos que trabajen en el lugar de prestación de los servicios (por ejemplo, vigilantes de seguridad, personal de limpieza, etc.).

Todo el personal deberá conocer el plan de autoprotección de FICOBA, y colaborar en situaciones de siniestro y/o emergencia, canalizando la evacuación del público.

Todo el personal demostrará un trato agradable, educado, respetuoso e informativo hacia el público y restantes trabajadores de FICOBA.