**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONCLUSIÓN DE UN CONTRATO DE SERVICIOS DE AZAFATAS Y AZAFATOS PARA LOS CURSOS DE VERANO DE LA UNIVERSIDAD DEL PAIS VASCO**

**Nº DE EXPEDIENTE:** 01/2024/SE/PA

## 1.- OBJETO DEL CONTRATO:

El objeto del contrato consiste en obtener la prestación de los siguientes servicios:

-Servicios de azafatas y azafatos para los Cursos de Verano de la UPV/EHU.

Las necesidades para cubrir por el contrato consisten en:

- Atender al alumnado, profesorado y Directores/as de las actividades organizadas en el marco de los Cursos de Verano.

- Equipo:

  - Azafatos/as

## 1. CONCRECION DE LAS PRESTACIONESY SU ALCANCE

- Cada Edición se desarrolla entre mayo y octubre aproximadamente. Cada año se determina el programa para enero/ febrero. Durante el resto del año podría haber alguna necesidad puntual.

- Se puede ver el programa del 2023 en la página web de los Cursos de Verano (www.uik.eus) a modo de orientación.

- En el año 2024 y posteriores se prevé organizar el mismo número de actividades; alrededor de 200 y 170 aproximadamente serán presenciales que pueden requerir servicio de Azafato/a.

- Los Cursos presenciales se celebran principalmente en el País Vasco.
  - Gipuzkoa; principalmente en el Palacio Miramar de Donostia / San Sebastián. También en los espacios del Campus de Gipuzkoa y en otros municipios del Territorio. Se celebran unos 130 Cursos.
  - Bizkaia; principalmente en el Bizkaia Aretoa, otras localizaciones de Bilbao y otros municipios. Se celebran 25 Cursos aproximadamente.
  - Araba; se celebran en el Campus de Vitoria / Gasteiz, otros enclaves de la capital y en otros dos municipios del territorio. Se celebran 10 Cursos aproximadamente.

- El horario habitual de los cursos es de 9 a 14. El horario habitual de azafatos/as será de 8'15 a 14'15. Los días que el curso siga por la tarde, será una jornada partida. Se organizan también alrededor de 10-15 Actividades Abiertas a la tarde (de 19'00 a 21'00 aproximadamente).

- Una vez cerrado el programa de cada Edición se facilitará a la adjudicataria la previsión para la organización del plan de trabajo. En febrero se dispondrá de una versión inicial y se irán cerrando los detalles a medida que se acercan las fechas.

## 2. PLANIFICACION DE LOS SERVICOS A PRESTAR Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO

- Antes del inicio de cada Edición se realizará una sesión de formación con las personas que van a prestar el servicio de azafatos/as. Antes de la sesión se revisarán con la empresa adjudicataria las funciones concretas para cubrir las necesidades de los Cursos de Verano que se recogen en el documento adjunto en el Anexo 1 a este pliego de prescripciones técnicas.

- Cursos de Verano asignará una persona de su equipo para la coordinación del servicio con la adjudicataria.

- Cada curso deberá ser atendido por un/ una misma/o azafata.

- Se asignará más de un/a azafata/o según las características del curso (afluencia, traducción, etc.)

## 3. OTRAS OBLIGACIONES

- Las y los azafatos deberán dominar euskera, castellano e inglés y tener experiencia en funciones similares.

- La persona responsable de azafatos/as deberá tener experiencia en funciones similares.

-El uniforme constará de traje negro y camisa/ polo/ blusa blanca o azul. Deberán llevar identificación.

Las empresas además de las facturas con los diferentes conceptos debidamente desglosados a los que se ha hecho mención en la Carátula - Resumen de la Características del contrato, aportarán la relación de servicios prestados a los Servicios Generales de la FUNDACIÓN CURSOS DE VERANO DE LA UPV/EHU, a la atención de Leire Arbizu, Administradora General, Miramar Jauregia Mirakontxa pasealekua, 48, 20007 Donostia / San Sebastián leire.arbizu@uik.eus t: +34 943 21 95 11 , +34 683 30 84 47.

## ANEXO 1. INFORMACION QUE DEBEN TENER LAS Y LOS AZAFATOS PARA EL DESEMPEÑO DE SU LABOR

**Estas pautas son aproximadas y se revisarán con la entidad adjudicataria antes de la sesión de formación.**

### Notas generales

- Recibir y dar la bienvenida a las personas que acuden a los Cursos de Verano y hacerles sentirse cómodos durante su estancia además de asistirles en cuanto necesiten.
- Actuar como parte del equipo de trabajo de la Fundación, y en consecuencia colaborar con el personal de la Fundación y con el equipo del Palacio de Miramar u otras sedes de los Cursos de Verano.
- Se cuidará la imagen y se deberá ofrecer una atención amable y cálida.
- Trasladar a la Fundación las quejas o sugerencias que se escuchen y detectar las posibles mejoras con el fin de mejorar el servicio.
- El modo de dirigirse a las personas asistentes a los Cursos de Verano será el de "Usted" y para ello se utilizará el tratamiento de Sr. o Sra.

### Previo al inicio del curso

**LAS INSTRUCCIONES SE REFIEREN SOBRE TODO A LA DINÁMICA EN EL PALACIO MIRAMAR, PRINCIPAL SEDE DE LOS CURSOS. CUANDO LOS CURSOS SON FUERA DEL PALACIO MIRAMAR, SE REVISARÁN TODOS LOS PASOS CON ANTELACIÓN CON LA PERSONA RESPONSABLE DEL CURSO DE SECRETARÍA (PROFESORADO).**

### Departamento de gestión de Cursos

Antes del comienzo de cada Curso, el/la azafato/a recogerá de Secretaría:

- Un programa. Si hubiera algún cambio, es muy importante que se refleje y se entregue al finalizar el curso (cambios de profesorado o no asistencia de un/a profesor/a, se comunicará al Departamento de Profesorado/Prensa en el momento, además de indicarlo por escrito en el programa).

- El plan de viaje y alojamiento de las y los ponentes, para poder pedir los traslados aeropuerto, estación...

- Listado provisional de las y los comensales previstos para la jornada.

- Recoger el pack de participantes. Se irán preparando las bolsas con antelación. Se componen de bolsa, cuaderno y bolígrafo.

- El azafato/a preparará agua y vasos para los/las ponentes. A medida que se retire agua del frigorífico reponerlo para que siempre haya agua fría disponible.

**Departamento de alumnado y administración.**

- Antes del comienzo de cada Curso, al azafato/a se le facilitará la relación de alumnos matriculados y ponentes mediante un dispositivo digital al objeto de realizar el control de asistentes y complementar los datos personales, tramites administrativo /económico si fuera necesario.
- Entregar identificaciones, en aquellos cursos que así lo requieran.
- Entregar pack del participante

**En la sala**

Colocar todo el material y dejar todo lo más ordenado posible. Avisar deficiencias de limpieza/ mantenimiento, mejoras de señalización, etc.

En la mesa de presidencia del curso:

Poner agua, vasos boca abajo, servilletas en la mesa. En aquellos casos que así se requiera, metacrilatos con los nombres de las y los ponentes que serán facilitados por RRPP.

**Registro de Alumnado**

Para que el alumnado pueda acceder a la sala deberá facilitar su nombre y el/la azafato/a lo marcará en la lista facilitada en el dispositivo digital. Hay que comprobar la asistencia a primera hora de la mañana y a primera hora de la tarde. Si se identifica cualquier incidencia, se avisa a la Sección de Alumnado.

Si se presentara algún alumno/a que no está en la lista;

- si hay tiempo antes de que comience el curso, se le pedirá que pase por el Dpto. de Alumnado para comprobar la situación. El/la azafato/a debe avisar a Alumnado y una vez realizado el contraste, desde Alumnado informarán al/la azafato/a cómo queda la cuestión.

- si no hay tiempo, se le tomará datos personales necesarios para realizar la matrícula y se le pedirá que pase por del Dpto. de Alumnado en el descanso. Se indiciará la situación en alumnado y el/la azafato/a no deberá dejarle pasar tras el descanso sin tener la comprobación con Alumnado de que el registro haya sido realizado.

En caso de que haya servicio de traducción, se cogerá una tarjeta identificativa (DNI, pasaporte o carné de conducir) para depositarla en el hueco del receptor entregado. En caso de no contar con tales documentos se pedirá que algún compañero/ a suyo/a deposite el suyo/a. En el caso de ponentes, coger su tarjeta de visita o anotar su nombre en una tarjeta y colocarla en el hueco.