



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO QUE TIENE POR OBJETO LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TAQUILLA, PORTERÍA, ACOMODACIÓN Y PROYECCIÓN CINEMATOGRAFICA EN LAS DEPENDENCIAS DEL SERANTES KULTUR ARETOA Y SALA KRESALA 2019

I.- OBJETO:

Es objeto del presente Pliego fijar las condiciones técnicas que regirán la ejecución del contrato de servicios de Taquilla, Portería, Acomodación y Proyección Cinematográfica a desarrollar en los espacios del Serantes Kultur Aretoa y Sala Kresala, 2019.

II.- CONTENIDO:

El Serantes Kultur Aretoa y la Sala Kresala son espacios de pública concurrencia del Ayuntamiento de Santurtzi que se gestionan por el Organismo Autónomo municipal Serantes Kultur Aretoa.

La misión del Serantes Kultur Aretoa es exhibir material cinematográfico, espectáculos escénicos en vivo y acoger reuniones, encuentros y demás actos similares. La Sala Kresala es un salón de actos en el que se llevan a cabo conferencias, asambleas, reuniones y actividades similares.

El adjudicatario del contrato vendrá obligado a prestar los servicios específicos que se indican para cada uno de los espacios señalados con los medios técnicos y humanos adecuados para cubrir las siguientes necesidades:

II.1- EDIFICIO SERANTES KULTUR ARETOA

En las instalaciones del Serantes Kultur Aretoa y mientras éstas se encuentren abiertas al público en su horario ordinario, deberán prestarse los servicios y tareas que a continuación se indican:

Taquilla:

- Venta de entradas y confección de hojas de taquilla.
- Recepción y canalización de llamadas exteriores.
- Reservas y facilitación de información sobre horarios, espectáculos, etc.
- Gestión del programa Janto: alta de espectáculos, venta de entradas, elaboración de hojas de taquilla etc.
- Gestión de los programas para las pantallas informativas del vestíbulo y taquilla: inserción de la publicidad sobre los espectáculos programados y previstos, indicación de horarios, precios etc.
- Tareas relacionadas con las promociones y campañas llevadas a cabo por el Serantes Kultur Aretoa, como Carné de Socio u otras que se puedan implantar,



incluyendo entre las tareas, recogida de solicitudes, confección de las carnes, control de listados de socios, entrega de carnes, entrega de invitaciones, entrega de información personalizada, y similares.

Portería:

- Apertura y cierre del local, control de los accesos durante la apertura al público del Servicio.
- Control de entradas por sistema digital o manual.
- Puesta al día de las carteleras y paneles de información situados en el local.
- Información al público de la programación del Serantes Kultur Aretoa.
- Reposición de máquinas expendedoras

Acomodación:

- Control de la circulación del público en el interior del local.
- Acomodación del público en las diferentes salas.
- Apertura y cierre de las dependencias asignadas.
- Control de la iluminación en las zonas asignadas.
- Retirada de la basura y similares de las salas entre las sesiones programadas.
- Información al público de la programación del Serantes Kultur Aretoa.

Proyección cinematográfica:

- Recepción de las películas.
- Programación de las proyecciones digitales y, en su caso, montaje de las películas analógicas.
- Control de las operaciones de proyección durante su realización.
- En su caso, desmontaje y devolución de las películas analógicas.
- Limpieza y puesta a punto de los equipos de proyección.

f) De entre las personas asignadas a la realización de los servicios anteriormente descritos, el adjudicatario designará a una de ellas como Jefe/a de Sala, con las siguientes funciones:

- Recogida y depósito de la recaudación en la caja fuerte.
- En su caso, facilitar la provisión de cambios suficiente a la taquilla, para el ejercicio de sus funciones.
- Realizar el control y reposición de los suministros de las máquinas expendedoras.
- Control y coordinación del cierre y apertura de las instalaciones (Alarmas, Calderas, agua, luces, etc.), y de la recogida de la basura.
- Control y coordinación de las tareas encomendadas al resto del personal.

-Organización y control de las entradas y salidas de público en las instalaciones.

-Atención a cualquier tipo de inspección, reclamación o sugerencia, dando cuenta inmediata de las mismas al Sr./a. encargado/a del local.

-Comunicación inmediata al Sr/a encargado/a del local, de cualquier avería que se detecte o cualquier incidencia que acontezca.

El Jefe/a de Sala contará con un teléfono móvil por medio del cual los responsables del Serantes Kultur Aretoa podrán establecer comunicación directa con él o ella, para solicitar información o dar instrucciones concretas sobre algún extremo de la prestación del servicio.

II.1.2- Los servicios descritos anteriormente deberán estar prestándose de manera efectiva por el personal en los diferentes puestos asignados en los siguientes horarios:

A) Taquilla: Durante todo el año de domingo a jueves de 17:00 a 22:30 horas y los viernes y sábados de todo el año de 16:30 a 00:30 horas.

B) Portería, Acomodación y Proyección Cinematográfica: Durante todo el año de domingo a jueves entre las 17:30 y 23:00 horas y los viernes y sábados de todo el año de 16:30 a 00:30 horas.

C) El servicio de proyección cinematográfica se cubrirá también cada semana durante 4 horas matinales que se concretarán a requerimiento del Serantes Kultur Aretoa. En este caso, la solicitud del servicio se transmitirá directamente al Jefe de Sala el día anterior al de la prestación del servicio requerido.

II.1.3- Como mínimo, todos los servicios indicados en el punto II.1 y II. 1.2.C), deberán estar cubiertos en su horario ordinario por una persona.

II.1.4- Se garantizará que entre las asignadas a la portería y acomodación, una persona esté capacitada para reforzar puntualmente la taquilla en aquellos momentos en los que la afluencia masiva de público exija habilitar momentáneamente más de un puesto de venta de entradas.

II.1.5- Todos los servicios descritos en el punto número II.1, a excepción del correspondiente a la taquilla, en caso de que la duración de los actos programados así lo exija, deberán mantenerse, hasta el momento en el que todo el público asistente haya abandonado el local..

En este caso, el tiempo que transcurra entre la conclusión del horario habitual (23:00 horas ó 00:30 horas) y el final efectivo de la actividad, será facturado al precio de hora de servicio extraordinaria nocturna que resulte de la adjudicación. Del mismo modo, la prestación del servicio indicada en el punto

II.1.2.C), cuando se prolongue más allá de las cuatro horas indicadas, se facturará al precio de hora extraordinaria diurna ofertada por el adjudicatario del contrato.

II.1.6.- A petición del Serantes Kultur Aretoa, el adjudicatario asumirá el compromiso de realizar todos o alguno de los servicios descritos fuera de los horarios anteriormente indicados. En ambos casos, las horas de trabajo resultantes serán facturadas del siguiente modo:

- A) Las dos horas y media primeras o fracción menor de prestación del servicio requerido, al precio de inicio de servicio extraordinario que se señale en la adjudicación del contrato.
- B) Las horas subsiguientes a las dos horas y media primeras de prestación del servicio extraordinario, al precio de hora extraordinaria diurna o nocturna que se señale en la adjudicación del contrato.

II.2- SALA KRESALA

La empresa adjudicataria prestará el servicio de portería en la Sala Kresala realizando las tareas siguientes:

- Apertura y cierre de puertas
- Control de acceso del público asistente.

El adjudicatario prestará el servicio indicado a requerimiento de la administración contratante. En la solicitud de cada servicio, se indicarán los detalles concretos y los horarios previstos para el desarrollo del mismo. Éste nunca comenzará antes de las 08:00 horas ni se prolongará más allá de las 22:30 horas y se facturará al precio ofertado por el adjudicatario del contrato como precio máximo por hora de portería en la sala Kresala.

II.3- SOLICITUD DE SERVICIOS EXTRAORDINARIOS

Con el fin de que el adjudicatario pueda organizar sus medios para dar respuesta a las solicitudes de servicios extraordinarios que se le puedan requerir, indicará un número de Fax y/o dirección de correo electrónico.

El requerimiento de servicios extraordinarios se podrá efectuar con una antelación mínima de 48 horas.

Los servicios extraordinarios derivados de la prolongación de una actividad programada más allá del horario ordinario, tal y como se indica en el punto II.1.5, se realizarán de manera automática sin necesidad de requerimiento previo.

III.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

III.1.- DEL PERSONAL

III.1.1- El adjudicatario adscribirá a los servicios contratados los medios humanos, técnicos y materiales suficientes para la prestación adecuada de los mismos en tiempo y forma. Estos se deberán detallar por el licitador en el momento de presentar su oferta en la Memoria Técnica tal y como se indica en la Carátula.

III.1.2- La empresa adjudicataria asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa. En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

III.1.3- De conformidad con el artículo 175 del UDALHITZ, Protocolo Marco de Relaciones Laborales para Instituciones Locales de Euskadi, el adjudicatario se compromete a la subrogación del personal que actualmente presta el servicio en los términos que disponga la normativa laboral vigente y convenio colectivo de aplicación. A tal efecto y en cumplimiento de lo indicado en el artículo 130 de la LCSP, en el Anexo I se indican las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecta la subrogación.

III.1.4- Son Condiciones Esenciales para la ejecución del contrato, que la empresa adjudicataria establezca medidas que garanticen la igualdad entre mujeres y hombres en el acceso al empleo, clasificación personal, promoción, permanencia, formación, retribuciones, calidad y estabilidad laboral, duración y ordenación de la jornada, así como aquellas que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas trabajadoras adscritas a la ejecución del contrato, conforme establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

La empresa adjudicataria deberá comprometerse a establecer un entorno laboral libre de acoso sexual y de acoso por razón de sexo.

III.1.5- La empresa adjudicataria deberá asumir todos los gastos e indemnizaciones que, en su caso, se deriven de la extinción o modificación de los contratos laborales de que se trate, conforme lo previsto en los artículos 52 y 53 del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, o resulten de la modificación legal de dicha norma, descontándose en las certificaciones correspondientes el importe de las indemnizaciones que, en su caso, pudieran recaer sobre el Serantes Kultur Aretoa.

III.1.6- El adjudicatario sustituirá las ausencias derivadas de incapacidad temporal, vacaciones, permisos y absentismo, de manera que durante todo el periodo de duración del contrato se cubran las necesidades de servicio contratadas. Así mismo, en caso de huelga, el adjudicatario será responsable de garantizar los servicios mínimos necesarios, los cuales habrán sido previamente pactados de conformidad con la normativa en vigor. En este caso, únicamente se abonará al adjudicatario la parte correspondiente a los servicios mínimos pactados.

III.1.7- El personal poseerá la suficiente formación para la realización de las tareas objeto del contrato y deberá mostrar en todo momento hacia el público, usuarios, artistas y el personal de otras empresas contratadas por el Serantes Kultur Aretoa, un trato correcto. Así mismo, deberá conocer y cumplir lo indicado en el Protocolo de Tareas y Cometidos de Atención al Público y Seguridad del Personal en el Serantes Kultur Aretoa, los Planes de Autoprotección de los equipamientos del Organismo Autónomo, así como las disposiciones que en este ámbito puedan determinarse y comunicarse en el futuro.

Los licitadores indicarán en sus Memorias Técnicas las medidas formativas que prevean para instruir al personal sobre los extremos señalados y los incentivos para la permanencia en la prestación del servicio que otorgará al personal con experiencia y antigüedad en el servicio.

III.1.8.- El personal adscrito deberá atender en la lengua oficial de elección del ciudadano o ciudadana. Para ello, la empresa adjudicataria deberá destinar al desempeño de las funciones que tengan relación directa con la ciudadanía la cantidad apropiada de efectivos capacitados para el desarrollo de dichas funciones en euskera.

El adjudicatario vendrá obligado a cubrir las sustituciones del personal subrogado que deba realizar con personas que cumplan con el conocimiento y uso del euskera.

III.1.9- El adjudicatario se compromete a retirar a aquellas personas destinadas al servicio que no procediesen con la debida corrección, capacitación técnica y eficiencia en el desempeño de sus tareas.

III.1.10- Los daños que el personal del adjudicatario pueda ocasionar en los locales, mobiliario, instalaciones o cualquier propiedad del Serantes Kultur Aretoa, por negligencia, incompetencia, o dolo, serán indemnizados por el adjudicatario.

III.1.11- Todo el personal adscrito al servicio por el adjudicatario deberá estar uniformado. Las empresas licitadoras presentarán en sus Memorias Técnicas los modelos de uniforme propuestos con detalle de todas las prendas ofertadas y su tasa de reposición durante la ejecución del contrato.

III.1.12- Todo el personal adscrito por el adjudicatario a la prestación del servicio, deberá asistir a dos reuniones informativas (una por semestre), sobre la programación de actividades previstas por el Serantes Kultur Aretoa sin coste adicional al de la adjudicación del contrato.

III.1.13- El personal adscrito por el adjudicatario a la prestación del contrato, se atenderá a las normas que sobre prevención de riesgos laborales establezca el Serantes Kultur Aretoa y conocerá las funciones que le corresponde asumir en el caso de una situación de emergencia de acuerdo con lo establecido en el Plan de Autoprotección del espacio en el que el adjudicatario prestará sus servicios. En este sentido, el personal adscrito al contrato, participará sin coste adicional al de adjudicación en las sesiones formativas sobre el Plan de Autoprotección y simulacros correspondientes.

III.2- OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO:

III.2.1- El adjudicatario estará obligado con respecto al personal que emplee en la ejecución del contrato, al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, especialmente en materia de legislación laboral y fiscal quedando el Serantes Kultur Aretoa exonerado de cualquier gasto o responsabilidad al respecto.

III.2.2- El adjudicatario deberá velar por el cumplimiento de la normativa de seguridad e higiene en el trabajo, mediante la elaboración e implantación de un Plan de Prevención y de Salud Laboral específico con evaluación del riesgo para los servicios contratados con arreglo a la legislación vigente.

III.2.3- El adjudicatario será responsable de todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato; debiendo contratar una póliza de responsabilidad civil que cubra los daños susceptibles de ocasionarse por la prestación del servicio.

III.2.4- Serán a su cargo la obtención de todas las autorizaciones y licencias que se requieran para la ejecución del contrato. Del mismo modo, correrá con todos los gastos necesarios para la realización completa del servicio, incluidos

los medios materiales o instrumentales necesarios de los que deberá dar cuenta en la Memoria Técnica a presentar en la licitación.

III.2.5- La utilización por el adjudicatario, en su caso, de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado que pueda ser precisa para el cumplimiento del contrato, se efectuará con observancia de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre y la Ley 2/2004, de 25 de febrero, de protección de datos de carácter personal, así como las normas de desarrollo de ambas disposiciones.

III.2.6- Todos aquellos datos que pudiera conocer el adjudicatario en relación con los servicios contratados, se entienden confidenciales, debiendo guardar la identidad y el secreto de los mismos. El adjudicatario indemnizará al Serantes Kultur Aretoa y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por no respetar el deber de sigilo profesional. En este sentido, el adjudicatario deberá firmar el contrato correspondiente que como anexo acompaña a los Pliegos.

IV.- INSPECCION, CONTROL Y PAGO DE LOS SERVICIOS

IV.1.- El adjudicatario deberá nombrar un apoderado a fin de que lo represente ante el Serantes Kultur Aretoa en todo lo concerniente al servicio contratado. El apoderado tendrá poder suficiente para tomar las decisiones oportunas relativas a la correcta prestación de los servicios contratados, siendo el único interlocutor válido para todos los asuntos relacionados con la ejecución del contrato.

IV.2.- El adjudicatario dispondrá de un servicio de atención telefónica urgente operativo entre las 7 y 24 horas, todos los días durante todo el periodo de vigencia del contrato. Por este medio se garantizará el contacto permanente entre el adjudicatario y el Serantes Kultur Aretoa para resolver cuestiones sobrevenidas o incidencias graves en la normal prestación de los servicios contratados.

IV.3.- El adjudicatario ejercerá el control y supervisión del personal con el que preste los servicios, tanto en el orden al debido desempeño de sus cometidos como lo que respecta a la puntualidad y asistencia al trabajo de su personal.

Por su parte, el Serantes Kultur Aretoa ejercerá de forma directa y continua la inspección y vigilancia de los servicios encomendados por medio de los responsables designados al efecto y podrá dar al adjudicatario las instrucciones que estime oportunas para la mejor prestación de los servicios contratados, siempre que éstas no se opongan a las disposiciones en vigor o a las cláusulas de los documentos contractuales.

IV.4.- El adjudicatario corregirá de forma inmediata las irregularidades o alteraciones en la prestación de los servicios contratados que detecten los responsables de la inspección designados por el Serantes Kultur Aretoa.

IV.5.- El precio resultante de la adjudicación y en su caso, los servicios extraordinarios que se hayan prestado, se abonarán en certificaciones mensuales. Para ello, previamente, el adjudicatario entregará al finalizar cada mes un informe con las incidencias ocurridas en la prestación de los servicios, copia de los documentos TC1 y TC2 relativos a sus empleados adscritos a la prestación del contrato y un parte de las horas trabajadas en servicios extraordinarios con detalle de los mismos.

V.- INFRACCIONES Y SANCIONES

V.1.- Constituyen infracciones sancionables por acción u omisión el incumplimiento de los deberes contractuales. Éstas se clasifican en leves, graves y muy graves con arreglo a la siguiente tipificación:

- Son infracciones leves:

- a) La falta de vestuario adecuado del personal o el estado indecoroso del mismo.
- b) La falta de diligencia en la prestación del servicio.
- c) La falta de puntualidad del personal.
- d) El incumplimiento leve de las medidas de seguridad.
- e) Facilitar el acceso a los diferentes espacios en los que se presta el servicio a personas que no estén autorizadas o carezcan del título correspondiente.
- f) Cualquier otro incumplimiento de las normas indicadas en los pliegos contractuales no calificada como infracción grave o muy grave.

- Son infracciones graves:

- a) La falta de respeto al público, a los empleados del Serantes Kultur Aretoa o empresas terceras contratadas por el Organismo Autónomo.
- b) La ocupación del personal del adjudicatario en tareas distintas a las de los servicios contratados durante la prestación de estos.
- c) La modificación de un servicio sin causa justificada y sin notificación previa por escrito.
- d) La omisión del deber de comunicar situaciones contrarias al buen estado de las instalaciones y desarrollo del servicio tanto en lo referente a los usuarios como a los medios y calidad del servicio.
- e) La prestación incorrecta del servicio debida a desidia, ineptitud o cualquier otra causa relativa al comportamiento deficiente de los empleados del adjudicatario.
- f) El no comunicar de manera inmediata al Serantes Kultur Aretoa aquellas circunstancias de emergencia empresarial o motivos análogos, que impidan al

adjudicatario prestar los servicios ordinarios o extraordinarios, en las condiciones previstas en los Pliegos.

g) Impedir la inspección de la prestación del servicio.

h) La paralización o interrupción injustificada de la prestación de alguno de los servicios contratados por un día.

i) La comisión de tres o más faltas leves en el término de un mes.

- Son infracciones muy graves:

a) La paralización o interrupción injustificada en la prestación de alguno de los servicios dos días sucesivos o tres alternos en el periodo de un mes.

b) El retraso sistemático en el cumplimiento de los horarios o fraude en la forma de prestación de los servicios.

c) El incumplimiento por parte del adjudicatario de las obligaciones en materia salarial, de seguridad social y prevención de Riesgos Laborales, respecto a los empleados adscritos a la ejecución del contrato.

d) De acuerdo con el contrato, la desobediencia reiterada en relación con una misma cuestión, de las instrucciones que por escrito realice el Serantes Kultur Artoa respecto a la prestación de los servicios.

e) La comisión de dos o más faltas graves en el periodo de dos meses.

V.2.- Las infracciones se sancionarán por el Órgano de Contratación a propuesta del Responsable del Contrato previa tramitación del expediente correspondiente y audiencia del adjudicatario.

V.3.- El importe de las sanciones estará relacionado de forma directa con la cuantía total del contrato y en razón de la gravedad de las faltas se podrán imponer las siguientes:

-Faltas leves: hasta el 1% del importe total del contrato.

-Faltas graves: desde el 1% hasta el 5% del importe del contrato.

-Faltas muy graves: desde el 5% hasta el 10% del importe del contrato.

V.4.- Las faltas muy graves, además, podrán dar lugar a la resolución del contrato cuando se relacionen con obligaciones esenciales en la ejecución del contrato.

V.5.- Los importes de las sanciones se harán efectivos mediante deducción en las facturas correspondientes. En caso de que no puedan deducirse de las mismas, el adjudicatario responderá con la garantía definitiva, debiendo el adjudicatario reponer o ampliar aquella en la cuantía necesaria en el plazo de 15 días desde la ejecución de la existente. En caso contrario, el adjudicatario podrá incurrir en causa de resolución de conformidad con lo establecido en el artículo 192.2. L.C.S.P.

VI.- OBLIGACIONES ESENCIALES EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO



Son obligaciones esenciales en la ejecución del contrato cuyo incumplimiento, de acuerdo con el artículo 211 de la LCSP, podrá ser causa de resolución del mismo, las siguientes:

A) La no adscripción a la ejecución del contrato de los medios materiales y humanos presentados por el adjudicatario en su oferta.

B) El incumplimiento por parte del adjudicatario de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales.

C) El retraso reiterado en el pago de los salarios del personal adscrito al cumplimiento del contrato o la aplicación de condiciones salariales inferiores a las exigidas, en su caso, por el convenio colectivo de aplicación, las condiciones de subrogación o las ofertadas en la licitación del contrato.

ANEXO TÉCNICO I

LISTADO DE PERSONAL A SUBROGAR

PUESTO	CONTRATO	ANTIGÜEDAD	JORNADA	CATEGORÍA	BRUTO ANUAL
1	200	09/04/1996	83,27%	JEFE DE SALA Y OPERADOR DE CABINA	18.217,80 EUROS
2	200	10/11/2002	83,27%	OPERADOR DE CABINA	15.279,72 EUROS
3	200	01/12/2011	79,09%	PORTERO	12.838,56 EUROS
4	200	02/07/2001	79,09%	TAQUILLERA	12.838,56 EUROS
5	200	01/05/2005	79,09%	ACOMODADORA	11.163,48 EUROS
6	200	01/06/2006	79,09%	TAQUILLERA	12.838,56 EUROS

El convenio de aplicación es el Estatuto de los Trabajadores, y los pactos en vigor el único que hay es el de abonar al trabajador las horas que se realicen en un puesto de proyccionista, como categoría de proyccionista.

ANEXO TÉCNICO II

PROTOCOLO DE FUNCIONES Y COMETIDOS DE ATENCION AL PUBLICO Y SEGURIDAD DEL PERSONAL DE SALA, TAQUILLA, PORTERIA Y OPERADORES DE CINE DEL SERANTES KULTUR ARETOA

El Serantes Kultur Aretoa es un espacio de pública concurrencia del Ayuntamiento de Santurtzi que se gestiona por el Organismo Autónomo municipal Serantes Kultur Aretoa.

Su misión es la de exhibir material cinematográfico, espectáculos escénicos en vivo y acoger reuniones, encuentros y demás actos similares.

El Personal encargado de atender la taquilla, la portería, las salas y la proyección cinematográfica, además de las funciones específicas que a continuación se indican para cada puesto, representan la “cara” humana del Servicio para sus usuarios por lo que deberá observar en todo momento la mayor diligencia en el cumplimiento de sus funciones y en la atención al público.

El personal no podrá fumar en sus puestos de trabajo y deberá estar correctamente uniformado durante el desempeño de su labor.

Está prohibido aceptar propinas y similares, en cuyo caso se rehusará el ofrecimiento con amabilidad.

I NORMAS GENERALES

I.1.RELACION CON LOS USUARIOS



En todo momento el personal se dirigirá a los usuarios con la mayor amabilidad observando en su tratamiento las normas de cortesía habituales y evitando el tuteo.

Las llamadas telefónicas serán respondidas con prontitud utilizando la fórmula: "BUENOS DIAS (tardes o noches, según corresponda) SERANTES KULTUR ARETOA ¿ QUE DESEA?". En todo momento se responderá a las llamadas telefónicas entrantes desde el exterior del equipamiento. Normalmente esta labor se efectuará desde la taquilla. Cuando por cualquier circunstancia, sea imposible responder desde la taquilla, las llamadas serán atendidas desde el puesto de portería y si también fuera imposible hacerlo desde este puesto, se hará desde el de acomodación.

Se facilitará toda la información disponible requerida por los usuarios en relación con las prestaciones y normas de los equipamientos, sobre la programación en curso y la futura en la medida en que se disponga. Aquella información de la que no se pueda dar cuenta será solicitada a los responsables del Servicio y se pactará con el usuario demandante la forma en que éste prefiere le sea transmitida con la mayor brevedad.

Cuando se transmitan respuestas o normas al usuario que no le satisfagan, se razonará ante éste los criterios del Servicio o las circunstancias especiales que las determinan. En todo caso se evitará transmitir que "las cosas son así porque sí" o dejar una pregunta u observación desatendida.

Especial cuidado se mantendrá respecto a la información correspondiente a los espectáculos y actividades programadas; en este ámbito el personal se abstendrá de hacer valoraciones subjetivas que puedan retraer al público potencial a la hora de adquirir entradas. En este sentido, se facilitará la información objetiva de que se disponga según las fichas que a tal efecto se le facilitarán periódicamente.

Del mismo modo, se observará el principio de que cualquier "venta pospuesta es una venta perdida", facilitándose por todos los medios la accesibilidad a las entradas en venta de los espectáculos programados por



parte de los potenciales usuarios. Así mismo, no se perderá la oportunidad de poner en conocimiento de los usuarios los espectáculos o películas que se exhibirán posteriormente.

Cuando un usuario transmita una queja se procurará resolver o solventar la misma en los términos anteriormente expresados de manera inmediata si esto es posible; cuando no lo sea, se facilitarán medios paliativos y compensatorios. En todo caso, se indicará a los responsables del Servicio lo ocurrido y las soluciones adoptadas. Estos, a la luz de lo acontecido y cuando supongan situaciones no previstas o novedosas, indicarán el procedimiento a adoptar en casos similares futuros.

En última instancia se ofrecerá a los usuarios expresar sus quejas en las hojas de observaciones y, en última instancia, en las Hojas de Reclamaciones; documentos que se pondrá a disposición de los usuarios siempre que lo soliciten.

El público tiene derecho a acceder al Servicio y disfrutar de sus prestaciones en los términos en que se le ofertan y de acuerdo a las normas en que estos se prestan. Así mismo, tiene el deber de respetar y cumplir las normas que corresponden a las mismas, circunstancia que cuando sea preciso se recordará a los usuarios.

En caso de trasgresión de las referidas normas, con la amabilidad necesaria, se procurará solucionar los problemas evitando, en la medida de lo posible, que el conflicto concite la atención de personas ajenas al problema. En todo caso, si fuera necesario, en casos extremos, se solicitará la presencia de la Policía Local o Ertzaintza para que colabore en su solución.

Para cualquier consulta, el personal podrá contactar con los responsables del Servicio en los siguientes teléfonos móviles:

Sra. Encargada de las salas del SKA Doña Alicia Herrero Mendez 689 126 432.

Sr. Director del O.A. SKA Don Carlos Morán Arostegi 619 777 227

Los objetos perdidos por los usuarios que se localicen en los espacios de los locales, serán depositados en las oficinas de los mismos con una nota donde se indique el lugar y hora en que ha sido encontrado. En caso de que el objeto en cuestión tenga alguna documentación que permita localizar a la persona propietaria, se procurará contactar con ella informándole de la pérdida.

Cualquier anomalía que se detecte en las instalaciones y los desperfectos producidos, serán señalados en una nota que se entregará a los responsables del Servicio.

I.2. ACCESO DEL PÚBLICO A LOS LOCALES

El público asistente a los espectáculos y actos programados podrá acceder a las salas correspondientes con una antelación que se procurará que sea de media hora previa al comienzo del evento. Salvo excepciones determinadas por los responsables del Servicio, la entrada se hará siempre por la puerta de público.

El público solo podrá acceder a la sala donde se efectúa el acto para el que ha adquirido una entrada o ha sido invitado y circulará únicamente por los pasillos y zonas comunes que dan acceso a la sala correspondiente. Salvo excepciones que se entiendan necesarias por las circunstancias de cada momento, el público deberá utilizar los lavabos correspondientes a la planta en la que se localiza su sala.

Cuando un espectador, poseedor de la entrada correspondiente pretenda acceder a una sala donde el evento haya dado comienzo, se obrará de acuerdo a las siguientes normas:

Si se trata de una proyección cinematográfica, se le acompañará hasta su localidad en caso de que se trate de una sesión numerada o a la de su



elección cuando no lo sea, procurando en ambos casos que su acomodación se realice con las menos molestias posibles para el resto de los espectadores.

Si se trata de un espectáculo en vivo, cuando se trate de un concierto o actividad similar, se esperará a que concluya la pieza que se está interpretando y se facilitará la primera localidad disponible más cercana a la puerta de acceso a la sala. Solamente en casos de plena ocupación se acomodará al espectador en la localidad adquirida.

En el caso de espectáculos teatrales, se accederá a la sala con el menor ruido posible y se acomodará al espectador en la primera localidad disponible situada más cerca de la puerta de acceso a la sala. En el caso de que se dé una plena ocupación, el espectador deberá esperar al intermedio del espectáculo, si éste lo tuviera, para ocupar su butaca. El personal de sala en estos casos y según la dinámica del espectáculo y la localización de la butaca, podrán determinar si es posible acomodarse a la persona sin que se produzcan molestias a los espectadores e interferencias en el desarrollo de la representación.

Los responsables del Servicio indicarán, en su caso y si es preciso, normas específicas para cada espectáculo concreto cuando sea necesario que se alteren las normas anteriormente indicadas.

En ningún momento el público podrá acceder y circular por dependencias internas del Servicio. Las excepciones a esta norma (por ejemplo personas que desean acceder a los camerinos del local para saludar a un artista), deberán ser autorizadas en cada caso por los responsables del Servicio.

Excepcionalmente, cuando en los accesos al local se sitúen personas a la espera de otras que se encuentran en las salas viendo algún espectáculo, y siempre que su número sea reducido o en los casos en que se trate de personas de edad avanzada, se les invitará a sentarse en las butacas del vestíbulo para hacer su espera más cómoda.



La salida de las salas se efectuará por las mismas puertas y recorridos de entrada. Cuando se prevea efectuar la salida al exterior por la puerta de la calle Máximo García Garrido, la decisión se habrá adoptado previamente al acceso del público a la sala o sesión afectada, circunstancia que se procurará poner en conocimiento de los usuarios en el momento de su entrada al local.

I.3. DEL COMPORTAMIENTO DEL PÚBLICO

En todo momento se velará porque el público observe un comportamiento adecuado en las dependencias del SKA, entendiéndose por tal las normas de higiene y urbanidad comúnmente aceptadas por los usos y costumbres en los locales de pública concurrencia.

No se permitirá correr, ni levantar la voz y se hará guardar silencio a las personas que molesten con sus comentarios el normal disfrute de los eventos programados. Especial cuidado se tendrá con el ruido generado por los usuarios en las entradas y salidas al local cuando éstas coincidan con la representación de un espectáculo en vivo en una sala.

Está prohibido fumar y la utilización de teléfonos móviles y aparatos similares en las salas durante la representación de un espectáculo o una proyección cinematográfica.

En el SKA, está prohibido el consumo de alimentos y bebidas en las salas en las que se lleve a cabo un espectáculo en vivo o una sesión de cineclub. En las proyecciones cinematográficas ordinarias no se permitirá el consumo de pipas, cacahuetes y demás alimentos similares.

La trasgresión de estas normas deberá atajarse inmediatamente por parte del personal en los términos anteriormente indicados. En caso de persistir en su actitud, las personas transgresoras podrán ser requeridas para abandonar el local. En el caso de que se llegue a este extremo y la persona se niegue a salir, se solicitará la presencia de la Policía Local en primera instancia y en su defecto a la Ertzaintza para que efectúen su desalojo.

II. FUNCIONES DE LOS DIVERSOS PUESTOS DEL SERANTES KULTUR ARETOA

II.1. TAQUILLA

La taquilla deberá abrirse como mínimo 30 minutos antes del comienzo de la primera sesión. Deberá permanecer ininterrumpidamente atendida hasta 20 minutos posteriores al comienzo de la última sesión programada en los casos de proyecciones cinematográficas.

En los espectáculos en vivo, la venta de entradas concluirá en el momento en que de comienzo el espectáculo programado.

En caso de que la persona encargada de la taquilla deba ausentarse de ésta por alguna causa justificada, el puesto será cubierto por la primera persona disponible habilitada al efecto.

Las entradas para el SKA se venden en taquilla, en los Cajeros Multi Servicio y venta vía WEB de Kutxabank, y por el servicio de Internet del Serantes Kultur Aretoa. Desde taquilla se informará a los usuarios sobre todos los medios disponibles orientando a los usuarios hacia la compra de las entradas por el medio que les sea más cómodo, procurándose transformar las intenciones de compra en ventas efectivas.

Las invitaciones siempre serán autorizadas por los responsables del servicio y se retirarán en taquilla.

Las entradas no adquiridas directamente en taquilla, serán editadas con anticipación suficiente al comienzo del acto correspondiente y se situarán en la portería; extremo que se comunicará a los usuarios para su conocimiento.

En ningún caso se aceptará la devolución de las entradas. Cuando por causas imputables al Servicio sea preciso proceder a la devolución del importe



de alguna entrada ésta deberá ser autorizada específicamente por los responsables del Servicio, en cuyo caso sus responsables indicarán el procedimiento a desarrollar.

Si por un error mecánico o humano se produjera la duplicación de una entrada en sesión numerada, se obrará del siguiente modo:

1º Se aceptará como entrada válida para la localidad correspondiente a aquella emitida con fecha más antigua.

2º A la persona afectada con entrada de fecha posterior a la vendida en primer lugar, se le ofrecerá de las disponibles la que más le guste y se le regalará, en compensación de las molestias generadas, una invitación para otro espectáculo de su preferencia.

3º En caso de que la persona afectada no disponga de localidades alternativas o que no desee ninguna de las disponibles, se le devolverá el importe de la entrada y se le ofrecerá una invitación para otro espectáculo de su gusto.

En todo caso se informará a las personas afectadas de las circunstancias que han motivado el error explicando su excepcionalidad, de manera tal que se haga comprender que no obedece a negligencia del Servicio.

Cuando se lleve a cabo un espectáculo en vivo, una hora antes del comienzo de la función se editará un estadiño de venta de entradas para asegurar un conocimiento de las localidades disponibles en previsión de “caídas” en el sistema informático de venta de entradas, en cuyo caso se pasaría a venta manual.

Al cierre de la Taquilla se procederá a realizar el arqueo y las hojas de taquilla correspondientes.

Tanto el arqueo como el depósito de los ingresos se realizarán en el lugar habilitado al efecto que deberá permanecer con la puerta cerrada en todo momento; máxime cuando la caja de caudales se encuentre abierta.



Todos los días se realizará una liquidación detallada de los ingresos efectuados por sala y sesión así como del dinero entregado.

Diariamente se dejarán preparados los cambios susceptibles de utilizarse en la taquilla el día posterior en la caja de caudales.

II.2. PORTERIA

El puesto de portería deberá ser cubierto previamente al comienzo del primer evento programado y deberá cubrirse hasta la evacuación total del público asistente a todas las salas.

Las puertas deberán permanecer cerradas en todo momento, pero libres de obstáculos que impidan una evacuación de emergencia. Sólo se llevará a cabo su apertura cuando acceda o se desaloje el público asistente.

La apertura de las puertas para permitir el acceso del público se efectuará según las instrucciones que para cada ocasión o periodo indiquen los responsables del Servicio o la jefatura de salas.

En todo caso, como norma se observará el principio de permitir el acceso de los usuarios cuando el público de una sesión anterior de cine haya abandonado en su totalidad el local.

En los casos de los espectáculos en vivo, como norma, se procurará abrir al público media hora antes del comienzo de la representación, pero previamente se coordinará con los técnicos de montajes escénicos del Servicio este extremo.

Si se produce una entrada masiva de espectadores en un momento determinado y con el fin de evitar aglomeraciones en la entrada del local, la portería será reforzada con otra persona hasta que se produzca un desahogo del acceso.

Cuando accedan los espectadores, se les indicará la sala y su ubicación así como la puerta correspondiente a cada entrada en las sesiones numeradas de la sala 1.

En caso de que el control de las entradas no pueda hacerse por medios digitales, se efectuará el corte del resguardo correspondiente que serán entregados, ordenados por sesiones y salas, a la jefatura de sala para su depósito en el lugar asignado.

Desde la portería se controlará el encendido y apagado de las luces de pasillos y lavabos así como del encendido y apagado de las máquinas expendedoras de bebidas.

Cuando proceda, se encargará del cambio de carteleras, acción que se llevará a cabo entre sesiones de manera que no se desatienda el control de acceso del público a las salas.

Mientras haya público en el local, controlará la circulación del mismo por el vestíbulo y pasillos del servicio.

II.3. ACOMODACION

Las personas encargadas de la acomodación deberán situarse en las salas y vestíbulos asignados desde el mismo momento en que comience la entrada del público al local. Previamente habrán revisado las salas, vestíbulos y lavabos para comprobar que todo se encuentra en perfecto orden. Del mismo modo, acabadas cada una de las sesiones o actos programados, comprobarán el estado de las instalaciones y recogerán los desperdicios más notables que los espectadores hayan podido dejar en las salas y demás espacios asignados.

Cuando el público acceda a las salas colaborará en su acomodación acompañando a los espectadores hasta sus localidades cuando las funciones sean numeradas. Cuando sea preciso acomodar a un espectador con la luz

apagada, se avanzará por delante de éste enfocando la linterna hacia el suelo y teniendo especial cuidado en que se distingan los escalones.

Durante las sesiones, se deberá permanecer en las salas asignadas y llevar a cabo las rutinas de control en los espacios asignados que indiquen los responsables del Servicio o la jefatura de salas.

Se pondrá especial atención a que las puertas permanezcan perfectamente cerradas en las salas donde se lleva a cabo un acto y se procurará obtener el mayor silencio posible en los pasillos y dependencias adyacentes a fin de evitar que el ruido exterior entorpezca el disfrute por parte de los espectadores del espectáculo o proyección en curso.

Cuando finalicen las sesiones se abrirán las puertas y se esperará junto a ellas hasta la total evacuación de las salas. Posteriormente se comprobará que tanto los pasillos como los lavabos se encuentran vacíos comunicándose este extremo a la portería.

Específicamente, en los casos de los espectáculos en vivo, cuando éstos concluyan, se abrirán las puertas en el momento en que comiencen los aplausos finales, pero se mantendrán cerradas las cortinas hasta el momento en el que se dé la luz de sala.

La persona encargada de la acomodación de la sala 1, cuando concluya la última función programada y una vez se haya desalojado totalmente el espacio, procederá a cerrar el telón corta fuegos. Del mismo modo, antes del comienzo de la primera sesión y previamente a la entrada del público, procederá a su apertura.

Del mismo modo, velará porque los artistas y técnicos, una vez se dé entrada al público, solo accedan a los camerinos y zona del escenario por la puerta de servicio correspondiente, evitándose que lo hagan por las puertas internas de la sala.

Desde los puestos de acomodación se comprobará la temperatura de las salas y se transmitirán las órdenes oportunas para que, en su caso, se pongan en marcha las instalaciones de calefacción y refrigeración existentes en la búsqueda de la mayor confortabilidad de los espectadores.

II.4. PROYECCION CINEMATOGRAFICA

Las personas encargadas de operar con los proyectores cinematográficos, deberán recepcionar las películas programadas y proceder a su carga en los ordenadores de los proyectores digitales o a su montaje en los analógicos, de manera que se encuentren en condiciones de ser proyectadas según los horarios y asignación de salas que se determinen en cada caso por los responsables del Servicio.

Cuando proceda retirar un film, éste se recogerá y embalará tal y como ha sido recibido.

Los discos duros o el celuloide se manipularán con la diligencia necesaria para evitar su deterioro. En todo caso, las deficiencias que se detecten en ambos cuando se recepcionen y las que se puedan producir en su manipulación, serán comunicadas a los responsables del Servicio.

En todo momento se vigilará el correcto funcionamiento de los proyectores y la calidad de la proyección en todos sus aspectos.

Se realizarán las labores de mantenimiento ordinario de los aparatos de su competencia y se informará inmediatamente de las averías o anomalías que exijan reparaciones por parte de terceros.

En caso de paro en una proyección, se informará a la jefatura de sala de la causa generadora de la interrupción y del tiempo estimado como necesario para continuar la proyección; mientras esto ocurra, se encenderán las luces de sala hasta la reanudación de la sesión.

Desde este puesto se atenderá la megafonía del Servicio desde la que se realizarán los avisos y señales que se soliciten por parte de la jefatura de sala, taquilla y responsables del Servicio.

La música de ambiente se pondrá en marcha entre las sesiones programadas.

Desde este puesto, se controlarán y manipularán los sistemas de refrigeración del equipamiento adecuándose su funcionamiento según las instrucciones que se indiquen por los responsables del servicio y la jefatura de sala.

Quincenalmente, desde este puesto se pondrá en marcha el generador de emergencia durante 15 minutos y se comprobará el estado del depósito de combustible que será recargado siempre que sea preciso. Cualquier anomalía que se detecte en su funcionamiento, será comunicada inmediatamente a los responsables del Servicio.

II.5. JEFATURA DE SALA

La persona encargada de este puesto, independientemente de la labor concreta que este llevando a cabo en cada momento, se responsabilizará de la supervisión, coordinación y del cumplimiento por parte del personal de todas las funciones anteriormente descritas.

Organizará las entradas y salidas del público y supervisará especialmente el que todas las líneas de evacuación del equipamiento se encuentren libres de obstáculos.

Cuando sea preciso, facilitará la provisión de cambios a la taquilla y el suministro de las máquinas expendedoras de refrescos.

Se encargará del encendido y apagado del sistema de calefacción y agua caliente de los camerinos cuando sea preciso y de atender cualquier tipo de sugerencia o reclamación de los usuarios.

Cuando se personen autoridades habilitadas al efecto para llevar a cabo una inspección, les facilitará aquella información de que disponga en cada caso y les acompañará en su visita, dando cuenta a los responsables del Servicio inmediatamente de esta circunstancia.

Del mismo modo se responsabilizará de comunicar con la máxima prontitud cualquier avería o anomalía que se detecte en el Servicio así como de cualquier dato que resulte de importancia para la mejor gestión del mismo.

Cuando sea preciso adoptar una decisión no prevista en el presente protocolo cuyo carácter la haga inaplazable y sea imposible contrastarla con los responsables del Servicio, la jefatura de sala podrá adoptar aquella que resulte más conveniente según la siguiente lógica:

- Nunca se adoptará una decisión que suponga riesgo para la seguridad de los espectadores y el personal que se encuentre trabajando en las instalaciones.
- Se tendrán en cuenta las soluciones similares o que por analogía puedan extraerse de experiencias anteriores.
- La decisión a adoptar deberá ser aquella que perjudique menos a los usuarios y en su caso, aquella que perjudique a un menor número de personas
- Se procurará preservar el buen nombre y la imagen del Servicio.

En una situación de emergencia y en ausencia de los responsables del Servicio, será la persona encargada de dar la orden de evacuación del equipamiento.

La jefatura de sala se encargará de que se efectúe el completo cierre de las instalaciones cuando concluya la actividad, de que se efectúe la recogida de basuras, se cierren las llaves de paso de agua y de que se active la alarma contra intrusos del Servicio.

III. SEGURIDAD DEL SERANTES KULTUR ARETOA

III.1. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El personal se abstendrá de llevar a cabo funciones para las que no está habilitado y específicamente cuando se trate de acciones que puedan poner en riesgo su salud. En los casos en que se produzcan emergencias y especialmente en caso de un incendio, se deberá actuar tal y como se indica en el Plan de Autoprotección del equipamiento.

No se manipularán los sistemas eléctricos del equipamiento, limitándose el personal en el cumplimiento de sus funciones, a pulsar las llaves de encendido, apagado y regulación de los sistemas de alumbrado, equipos de proyección, informáticos y de climatización asignados.

Salvo los operadores de cine que en lo relativo a su función lo harán observando las medidas de auto protección necesarias: apagado previo de líneas a través de magnetotérmicos y diferenciales, utilización de guantes no conductores, etc. el personal no abrirá ni manipulará los cuadros eléctricos de las instalaciones.

Los operadores de cine pondrán especial atención en evitar su contacto con los rodamientos de los equipos de proyección analógicos cuando éstos se encuentren en funcionamiento y evitarán acercarse a los mismos con prendas de ropa holgada que pueda ser atrapada por los rodamientos.

Las reparaciones, limpieza y sustituciones de piezas en los equipos se llevarán a cabo con las máquinas paradas y una vez que se haya cortado su alimentación eléctrica desde los magneto térmicos correspondientes.

Específicamente, cuando proceda sustituir una lámpara en un proyector, se esperará el tiempo necesario para que ésta se haya enfriado. Nunca se

abrirán las linternas de los proyectores cuando éstos se encuentren operando y sin que se haya verificado el corte de suministro eléctrico a los mismos.

Cuando se acceda a alguna dependencia interna del SKA alejada de los puestos asignados, el trabajador nunca lo hará sin hacer constar previamente a dónde se dirige y para qué haciendo notar su presencia una vez haya regresado a su puesto.

Esta norma se observará especialmente cuando se acceda a la sala de calderas de los camerinos, espacio en el que nunca se entrará con elementos que produzcan fuego.

En cualquiera de estos desplazamientos se adoptará la precaución de portar una linterna.

El personal de portería y acomodación, aprovechará los tiempos disponibles entre sesiones y las inspecciones de los vestíbulos y lavabos para realizar paseos que aligeren la carga muscular producida por su prolongada permanencia a pie firme en los puestos asignados.

Cuando se lleven a cabo los cambios de las carteleras, etc. y sea preciso el uso de una escalera, antes de subir por ella, se asegurará su total apertura y correcto afianzamiento. Así mismo, esta tarea se realizará en coordinación con otra persona que colaborará en el aseguramiento de la escalera y en la entrega y recogida de los materiales cuando resulten voluminosos y dificulten el correcto agarre a la escalera.

En el caso de que sea necesario atender a una persona por causa de una herida abierta, independientemente de los auxilios que sea preciso solicitar a los servicios de atención médica, mientras se trate al herido, se procurará utilizar guantes quirúrgicos que se encontrarán en el botiquín del Servicio.

Cualquier acción que presuponga un riesgo no previsto, exigirá autorización previa por parte de los responsables del Servicio. Así mismo, cuando se detecte cualquier anomalía que pueda poner en riesgo la seguridad



del personal o de los espectadores, se comunicará inmediatamente a los responsables del Servicio.

III.2. SITUACIONES DE EMERGENCIA Y EVACUACION DEL S.K.A.

El Organismo Autónomo Serantes Kultur Aretoa cuenta con un Plan de Autoprotección y Emergencia.

El citado plan contempla en su análisis de riesgos las causas que pueden originar una emergencia en los equipamientos.

Así mismo especifica los cometidos que corresponden a las personas contratadas y subcontratadas en el caso de la activación de una emergencia por cualquier causa, siendo imprescindible su conocimiento por parte de todas ellas. A tal efecto, se llevarán a cabo rutinariamente ejercicios prácticos de instrucción.