



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA  
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN,  
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE Y EL  
SERVICIO DE VISITAS COMENTADAS DEL MUSEO ICO**

**Madrid, 2 de marzo de 2018**

---

---

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN, INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE Y EL SERVICIO DE VISITAS COMENTADAS DEL MUSEO ICO**

---

---

### **1.- OBJETO.**

La Fundación ICO gestiona el Museo ICO, única institución española dedicada de forma exclusiva a promocionar la arquitectura y el urbanismo como disciplina artística.

La Fundación ICO diseña un programa anual de tres exposiciones temporales para el Museo ICO, cuyos ejes temáticos se centran en la arquitectura y el urbanismo:

- El papel de la arquitectura frente a los grandes problemas y retos.
- La arquitectura y el urbanismo desde la óptica de la fotografía.
- Las grandes figuras, escuelas o corrientes de la arquitectura contemporánea.

Para la óptima consecución de los objetivos establecidos se hace necesaria la prestación de los siguientes servicios:

- Servicio auxiliar de recepción, información y atención al visitante.
- Servicio de visitas comentadas.

Adicionalmente la Fundación ICO podrá solicitar la colaboración para la formación temporal del personal que determine la Fundación, no mediante cursos, en la realización de tareas objeto del presente contrato, colaborando en los programas de inclusión y accesibilidad de la Fundación ICO.

#### **1.1.- Servicio auxiliar de recepción, información y atención al visitante**

La empresa adjudicataria será la responsable de la coordinación y organización del servicio de recepción y atención al público del Museo ICO.

Los trabajos a realizar son los siguientes:

1. Acogida, recepción y atención al visitante en el mostrador de recepción del Museo ICO:
  - a. Saludo y bienvenida al visitante en el espacio de acogida.
  - b. Recepción y devolución de bolsos, mochilas, carteras, abrigos, paraguas u otros objetos susceptibles de ser depositados en el guardarropa.
  - c. Indicaciones sobre el espacio del museo, el sentido de la visita, el contenido de la exposición y las actividades que se celebran en el Museo ICO.
  - d. Entrega de folletos informativos y reposición diaria de los mismos en los expositores.

- e. Desempeño de aquellas tareas que faciliten el desarrollo de las actividades, eventos y visitas protocolarias que tengan lugar en el Museo ICO.
  - f. Atención a comentarios, sugerencias, etc de los visitantes.
  - g. Reporte de incidencias al Área de Arte de la Fundación ICO.
2. Atención personal, telefónica y telemática:
- a. Canalización de las consultas que por su especificidad deban ser orientadas al personal de la Fundación ICO.
  - b. Tramitación de datos de las solicitudes de información a través del boletín disponible en el Museo para su gestión por el área de Arte de la Fundación ICO.
  - c. Gestión telefónica y telemática de reservas de grupos.
3. Elaboración de informes y tablas de datos estadísticos:
- a. Conteo de visitantes
  - b. Análisis cuantitativo y cualitativo mensual de público de las exposiciones del Museo ICO.
4. Venta de catálogos y publicaciones:
- a. Venta de los productos de publicaciones editadas por la Fundación ICO. Elaboración de los recibos y facturas correspondientes.
  - b. Reposición diaria de catálogos y publicaciones destinados a la venta así como mantenimiento de su orden y almacenamiento.
  - c. Cierre diario y semanal de caja.
5. Captación de nuevos visitantes y cierre de visitas de grupos mediante la revisión de bases de datos, envío de mailing informativos y realización de propuestas destinadas a ampliar el conocimiento del Museo y de su programa expositivos entre el público general. La prestación de este servicio se realizará en los siguientes términos:
- o 2 horas semanales, miércoles y jueves, en horario de 10 a 11h.
  - o Durante los días de cambio de exposición: el total de horas previsto para el servicio de recepción, información y atención al visitante se destinará a este trabajo, con el fin de tener cerradas visitas de grupos para la siguiente exposición.

### **1.2.- Servicio de visitas comentadas**

La empresa adjudicataria será la encargada de realizar las visitas comentadas sobre la exposición temporal que se exponga en el Museo.

Este servicio podrá prestarse bajo los siguientes formatos:

- Visitas concertadas para grupos de adultos, con un máximo de 25 personas por grupo. Las visitas se realizarán de acuerdo al siguiente calendario:
  - o Martes, miércoles y jueves: visitas a las 11:00 h., 12.00 h. y 13:00 h
  - o Jueves: visita a las 17.30 y a las 18.30 h.
- Mediación cultural y visitas guiadas: viernes, sábados y domingos
  - o Viernes de 18.00 h. a 20.00 h. Visita guiada a las 18:30 h.

- Sábados de 11.00 h. a 14.00 h. y de 18.00 h. a 20.00 h. Visitas guiadas a las 12:30 h. y a las 18:30 h.
- Domingos de 11.00 h. a 14.00 h. Visita guiada a las 12:30 h.

Durante los siguientes periodos no se realizará este servicio o se reducirá en los siguientes términos:

- Periodo de desmontaje: del 7 al 29 de mayo, del 10 de septiembre al 2 de octubre de 2018 y del 21 de enero al 13 de febrero de 2019.
- Julio: no se realizarán visitas de grupos entre semana. Se mantiene el servicio de mediación cultural y visitas guiadas durante los fines de semana (viernes a domingo).
- Agosto: no se presentará el servicio de visitas comentadas ni mediación cultural durante el fin de semana.

La prestación del servicio se llevará a cabo en las instalaciones del Museo ICO, sito en la C/ Zorrilla, 3. 28014 MADRID.

## **2.- HORARIO DEL SERVICIO**

El servicio de recepción, información y atención al visitante se prestará por una persona en el siguiente horario:

- De martes a sábados, de 11:00 a 20:00 h.
- Domingos y días festivos, de 10:00 a 14:00 h.
- Días de cierre del Museo: todos los lunes del año, incluidos festivos y los días 1 de enero, 1 de mayo y 25 de diciembre.

El servicio se prestará durante los doce meses del año.

## **3.- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.**

La empresa adjudicataria garantizará el servicio proporcionando el personal necesario, con experiencia profesional en museos/salas de exposiciones, manejo de la lengua inglesa y con capacitación para la prestación del servicio, organizando los turnos diarios, semanales o mensuales y proporcionando el personal necesario en caso de bajas, vacaciones o ausencias extraordinarias de la persona o personas asignadas al puesto.

La Fundación ICO podrá exigir la sustitución del personal asignado si considera que no cumple con los trabajos detallados más arriba. Dicha sustitución deberá realizarse en un plazo de un día hábil.

### **3.1.- Equipo**

El servicio de recepción, información y atención al visitante será prestado por una persona. La empresa adjudicataria podrá organizar el servicio en los términos que estime conveniente.

El servicio de visitas comentadas y mediación cultural será prestado por una persona. La empresa adjudicataria podrá organizar el servicio en los términos que estime conveniente.

#### **4.- RECURSOS MATERIALES**

El adjudicatario deberá instalar un equipo portátil con conectividad para uso del personal asignado en el museo. Dicho equipo tendrá instalado software adecuado para el conteo de visitantes y posterior análisis (semanal y mensual).

La empresa adjudicataria elaborará y enviará los informes periódicos sobre el desarrollo del servicio que haya ofertado en la propuesta técnica, que deberá incluir como mínimo de forma semanal y al cierre de cada exposición al menos, los siguientes datos:

- N° de visitantes (día de la semana, semana, mes) que signifiquen picos y valles de público.
- Horas de visita
- Sexo, edad, nacionalidad (cuando sea posible) de visitantes.
- Visitante individual/grupo escolar/familia con/sin niños/grupo turístico/amigos/pareja.
- Participación en Visita guiada/taller/libre
- Participación en talleres infantiles/juveniles/otros

Toda la información reportada deberá mostrarse numérica y gráficamente.

La empresa adjudicataria deberá disponer de una cuenta de correo electrónico para uso en la comunicación diaria entre el personal asignado al museo y la Fundación ICO.

#### **5.- VESTUARIO**

El personal asignado deberá vestir el uniforme entregado por la empresa adjudicataria para la realización del servicio en el museo durante todo el horario de apertura.

#### **6.- SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.**

Para la correcta prestación del servicio deberá existir una permanente coordinación entre la Fundación ICO y la empresa adjudicataria, de tal forma que el personal que preste el servicio conozca el programa expositivo del Museo, así como las directrices para su realización

El adjudicatario del servicio nombrará un responsable/supervisor que será el interlocutor entre la Fundación ICO y la empresa adjudicataria para el correcto cumplimiento del mismo.

#### **7.- MÁS INFORMACIÓN.**

Para cualquier información adicional sobre este pliego de prescripciones técnicas, dirigirse a:

Alicia Gómez  
Fundación ICO.  
[alicia.gomez@ico.es](mailto:alicia.gomez@ico.es)