

EXPEDIENTE Nº: SP 19-01005

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AUXILIARES DE INFORMACIÓN, A PRESTAR EN EL ESPACIO CULTURAL MATADERO MADRID, CENTRO DE CREACIÓN CONTEMPORÁNEA, GESTIONADO POR LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

2.1.- LÍNEAS GENERALES

2.2.- FUNCIONES ESPECÍFICAS

3.- ORGANIZACIÓN

3.1. HORARIO

3.2. EQUIPO

3.3 PERFILES

3.4. SUSTITUCIONES

4.- GESTIÓN DE AUDIENCIAS: MEDIOS MATERIALES Y TÉCNICOS

5.- COORDINACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO E INTERLOCUCIÓN

6.- NORMATIVA

7.- RÉGIMEN JURÍDICO Y CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL

8.- PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

9.- RESPONSABILIDAD

10.- CLÁUSULAS SOCIALES

EXPEDIENTE Nº: SP 19-01005

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO AUXILIAR DE INFORMACIÓN, A PRESTAR EN EL ESPACIO CULTURAL MATADERO MADRID, CENTRO DE CREACIÓN CONTEMPORÁNEA, GESTIONADO POR LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.

1.- OBJETO

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A. (en adelante, “MADRID DESTINO”) tiene, entre otros objetivos, la gestión de programas y actividades culturales, formativas y artísticas, la organización, apoyo y difusión de las mismas, la prestación de todos los servicios e infraestructuras integrantes o complementarios de estos programas y actividades, la gestión de cualesquiera centros, espacios, recintos, dependencias y/o servicios culturales, cuya gestión le fuera encomendada temporal o indefinidamente, o cuyo uso le fuera cedido por el Ayuntamiento de Madrid, incluida la contratación y ejecución de las obras, instalaciones, servicios y suministros para los mismos, la gestión de las políticas municipales de promoción e información turística de la Ciudad de Madrid, la proyección de su imagen a nivel nacional e internacional y la gestión y explotación de los derechos de propiedad intelectual derivados de las obras susceptibles de generar tales derechos resultantes de las anteriores actividades, así como la prestación por cuenta propia o ajena de todo tipo de servicios relacionados con la organización, dirección, producción y administración de eventos, ya sean deportivos, exposiciones, congresos, convenciones, seminarios, ferias, y cualquier otro evento de naturaleza similar.

Madrid Destino gestiona el centro de creación contemporánea Matadero Madrid, el cual se define en sus orígenes como un espacio de producción multidisciplinar y transdisciplinar en el que tienen cabida las diferentes actividades artísticas y no artísticas. El apoyo al tejido creativo de la ciudad es una de las principales líneas estratégicas del centro, así como la creación y pensamiento de los nuevos lenguajes escénicos con el objetivo de reforzar la oferta de residencias y espacios de trabajo, los recursos y el acompañamiento institucional de artistas, comisarios, agentes culturales, educadores, investigadores y perfiles híbridos con el fin de facilitar y fomentar un entorno compartido de creación artística y visibilizar todo tipo de propuestas interdisciplinares de teatro, danza, performance, música, artes visuales, enfatizando siempre entre creadores locales, nacionales o internacionales y los ciudadanos de Madrid

Es en este marco en el que se hace necesaria la prestación del servicio de AUXILIAR DE INFORMACIÓN para prestar el servicio definido en el presente pliego, en las instalaciones de Matadero Madrid, sito en el Paseo de la Chopería nº 14. C.P. 28045 de Madrid. En adelante dicho espacio se denominará, el “Centro”, y desarrollarán el servicio en los siguientes espacios:

- Punto de información,
- Intermediae,
- Exposiciones que se desarrollen en la Nave 0
- Exposiciones que se desarrollen en la nave 16
- Programa de residencias

A los meros efectos de cálculo para la determinación del valor estimado del contrato se ha tenido en cuenta la retribución establecida en el Convenio Colectivo que, por su naturaleza, mejor se adapta al servicio objeto de contratación, y que es el Convenio Colectivo del Sector de Ocio Educativo y Animación Sociocultural de la Comunidad de Madrid, de fecha 7 de julio de 2018, siendo el convenio de aplicación el convenio que corresponda a la empresa adjudicataria.

La mera presentación de propuestas implica la aceptación sin reservas por parte del licitador y en todo caso por el adjudicatario, de las condiciones establecidas en los Pliegos que rigen la presente contratación

2.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

2.1.- LÍNEAS GENERALES DEL SERVICIO.

En el perfil del servicio auxiliar de información del centro se desarrollará en todas las instalaciones del mismo, destacando las siguientes áreas de actuación:

Informar a las diferentes instituciones que conforman el Centro de la llegada de visitas a sus respectivos espacios.

Matadero desde su apertura en el año 2007 se conforma de instituciones públicas y privadas:

Actualmente conforman Matadero Madrid:

Entidades Públicas:

- Intermediae, con una programación centrada en la mediación con la comunidad. Inaugurada en 2007.
- Naves del Español: Con propuestas escénicas (Nave 10, Nave11 2 y Café de las Naves). Inaugurada en 2007.
- Oficina de Coordinación: (Abierto x Obras, Nave 16, el Taller; Archivo Matadero y espacio público). Inaugurada en 2008.
- Cineteca, entregada a la exhibición y difusión del cine de no ficción. Inaugurada en 2011.
- Nave 16: Centro de Residencias artísticas

Entidades Privadas:

- Central de Diseño, plataforma para la promoción del diseño gestionada por la Fundación Diseño de Madrid (DIMAD). Inaugurada en 2007.
- Extensión AVAM, espacio destinado a la participación, debate y visibilidad de las producciones de los artistas, gestionado por Artistas Visuales Asociados de Madrid (AVAM). Inaugurada en 2011.
- Fundación German Sánchez Ruipérez. Inaugurada en 2012.
- Casa del Lector, centro internacional para la investigación, el desarrollo y la innovación en la lectura, dependiente de la Fundación German Sánchez Ruipérez. Inaugurada en 2012.

Además de dos espacios de restauración: Café Teatro y Cantina y de un espacio para alquiler de bicicletas.

SERVICIO OBJETO DEL CONTRATO:

- Información presencial y telefónica sobre el Centro, exposiciones, visitas, talleres, actividades, etc. Conocer en todo momento la información relativa a la programación de actividades del Centro, que le será facilitada por MADRID DESTINO, y de la que tienen

puntual información a través de la web del Centro, el programa mensual de actividades u otros soportes existentes. En caso de ser necesario, solicitar a los equipos de contenidos de cada espacio que conforma el Centro, información adicional según las demandas de los visitantes.

- Gestionar la cuenta de correo electrónico info@mataderomadrid.org y utilizar el modelo de respuestas oficial en los casos que sea pertinente.
- Gestión de reservas y de grupos para realizar visitas guiadas, talleres u otras actividades que puedan surgir desde el Centro conforme a las directrices que desde la Oficina de Coordinación se establezcan en cada momento. Esa gestión se realizará bien a través de atención telefónica o informática.
- El personal que realice estas funciones deberá tener un nivel suficiente de conocimiento de la lengua inglesa, para entender y comunicarse con el público extranjero.
- Visitas guiadas explicativas del proyecto expositivo y arquitectónico de Matadero Madrid.
- Atención, orientación, asesoramiento y gestión del público en el edificio y sus distintos espacios: información sobre el edificio e identificar el recurso o Institución.
- Otras que a juicio de los responsables del Centro y directamente relacionadas con las anteriores, sean susceptibles de ser incluidas al amparo del presente contrato.
- Encendidos y apagados de las salas y piezas expositivas.
- Organización del flujo de visitantes, ayuda a personas con movilidad reducida y a personas con necesidades especiales.
- Gestión de folletos informativos y otro material divulgativo. Mantener los programas, panfletos, flyers y posters ordenados y actualizados.
- Informar y asistir al visitante, siguiendo la normativa interna del Centro.
- Comprobar el debido cumplimiento de las normas del Centro.
- El personal participará activamente en los cursos y simulacros que se realicen en el Centro.

2.2.- FUNCIONES ESPECÍFICAS:

Para el perfil de auxiliar de información como apoyo a las actividades que se desarrollarán en el punto de información de Matadero Madrid, en la Nave 0, Nave 16, en Intermediae o en el Programa de residencias, se detallan las funciones concretas que habrán de desarrollar en cada uno de los espacios:

- Acompañamiento en la introducción guiada a los espectáculos, performances, acciones, instalaciones, exposiciones, festivales...etc
- Contabilización de asistencia y aforo de las actividades en las que participe.
- Proactividad en la atracción e información al visitante: indicadores para públicos en relación a la visita al recinto y a las diferentes actividades a través de encuestas y otros recursos etc.

- Elaboración semanal de memorias de incidencias que se remitirá al responsable del contrato de Madrid Destino.

3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Con antelación a la prestación del servicio y cada mes, la empresa adjudicataria elaborará un cuadrante mensual donde se reflejen los turnos de trabajo. Asimismo, proporcionará a cada Auxiliar de información un cuadrante individual con los servicios que debe realizar. Una copia del cuadrante mensual debe ser entregada al responsable del contrato de MADRID DESTINO: Marta García Santo-Tomás (Coordinación interna y Relaciones Institucionales de Matadero Madrid)

Deberá haber un parte diario de servicios en el que se incluirán las posibles incidencias y medidas tomadas para corregirlas. Estos partes tendrán que estar disponibles para la consulta por parte de MADRID DESTINO, así como las incidencias deberán trasladarse a través del correo electrónico por parte del coordinador al responsable del contrato.

El servicio de atención al visitante debe ser desempeñado por un equipo profesional cualificado y motivado. El desempeño de las funciones se realizará con una actitud positiva, buena educación, amabilidad y siguiendo los protocolos de actuación establecidos por el Centro.

Dada la responsabilidad y repercusión que los puestos a cubrir tienen de cara a la imagen y promoción del Centro, es necesaria una adecuada cualificación profesional y conocimiento de la oferta del Centro.

3.1.- HORARIO:

El servicio se organizará conforme a lo indicado a continuación:

- Punto de información: Auxiliar ubicado en el punto de información
 - De lunes a domingo: de 9:30 a 21:30 horas (3 o 4 personas).
- Exposiciones ubicadas en Intermediae, Nave 0, Nave 16 y Residencias): una persona por espacio. Total 4 personas.
 - a) Horario general:
 - De martes a jueves: de 17:00 horas a 20:00 horas
 - Viernes a Domingos y festivos: de 12:00 a 20:00 horas
 - b) Horario de verano:(previsto para mayo –julio 2020).
 - De martes a jueves: de 17:00 horas a 21:00 horas
 - Viernes a Domingos y festivos: de 12:00 a 21:00 horas

Los días en los que el Centro estará cerrado son los siguientes:

- Todos los lunes del año, con la salvedad indicada anteriormente.
- 24, 25 y 31 de diciembre.
- 1 de enero.

La empresa que resulte adjudicataria organizará los horarios en función de las necesidades establecidas por el equipo técnico de MADRID DESTINO, de forma que se garanticen el funcionamiento de los servicios cuando el Centro abra al público.

Los horarios definidos con carácter general en el párrafo anterior pueden variar en función de las necesidades de programación del Centro, debiendo ser comunicados dichos cambios con la antelación suficiente para que el adjudicatario pueda organizar los turnos.

No obstante, lo anterior y por razones de programación, causas imprevistas y/o de fuerza mayor, o indicaciones dadas por el Ayuntamiento de Madrid, el Centro puede quedar cerrado al público durante periodos determinados (incluidos los periodos vacacionales que se establezcan y que serán comunicados con antelación al adjudicatario), no prestándose durante los mismos el Servicio objeto de contratación. MADRID DESTINO pondrá en conocimiento del adjudicatario dicha circunstancia con antelación.

El adjudicatario deberá facilitar el personal solicitado en un plazo máximo de 48 horas desde su solicitud por parte de MADRID DESTINO. Dicho personal deberá cumplir en todo con los requerimientos establecidos en el presente pliego.

El número aproximado de horas de prestación del Servicio es: 9.137 horas

Sin perjuicio de su concreción en fase de ejecución del contrato, la distribución de horas entre las diferentes áreas del Centro, es la indicada a continuación:

- Punto de Información: **4.600 horas** en horario de 9:30 a 21:30 de lunes a domingo.
- Intermediae: **300 horas** de 17 a 20h de martes a jueves, viernes, sábado, domingo y festivos de 12 a 20h.
- Nave 16: **2.100 horas** de 17 a 20h de martes a jueves, viernes, sábado, domingo y festivos de 12 a 20h.
- Nave 0: **1900 horas** en horario de 17 a 20h de martes a jueves, viernes, sábado, domingo y festivos de 12 a 20h.
- Programa de Residencias: **200 horas** de 17 a 20h de martes a jueves, viernes, sábado, domingo y festivos de 12 a 20h.
- Visitas guiadas: 37h

3.2.- EQUIPO:

El equipo estará integrado por el número necesario de personal fijo cada día distribuido en turnos de mañana y de tarde, de los cuales uno actuará como Coordinador.

En base a lo anterior, el equipo deberá estar compuesto por un total de 7 personas, máximo 8 y sólo cuando coincidan todos los programas abiertos al mismo tiempo.

Para la correcta prestación del servicio en todos sus ámbitos, la empresa adjudicataria garantizará que el personal cuenta con la categoría y especialización que resulte necesaria. Es responsabilidad de la empresa adjudicataria la formación básica del personal para la prestación del servicio.

Es obligación de la empresa adjudicataria informar mensualmente por escrito a MADRID DESTINO acerca de la prestación del servicio y puntualmente de aquellos supuestos en los que se produzca alguna incidencia.

3.3.- PERFILES:

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento que su personal posee el adecuado nivel de formación y capacitación específico para desarrollar el servicio en óptimas condiciones físicas, psíquicas y de atención al público. El perfil está orientado a estudiantes o recién graduados en carreras de humanidades y bellas artes, profesionales de mediación con intereses en herramientas en gestión de públicos y relatoría de la institución pública, gestores culturales o personas con intereses en líneas de pensamiento ligadas al centro y con conocimientos y experiencia en gestión de públicos de proyectos socioculturales. Será muy valorable la experiencia en mediación con niños, mayores y jóvenes, inmigrantes y audiencias, así como en colectivos en riesgo de exclusión y marginados, así como en conocimientos artísticos.

Deberá disponer de un total dominio del idioma español, teniendo además un nivel suficiente de conocimiento de la lengua inglesa que le permita comunicarse con el público extranjero

El personal que se ponga a disposición del contrato, y con el objeto proporcionar un servicio de excelencia y calidad a los visitantes, deberá estar dotado de capacidades relacionales, dinámico, y próximo a los nuevos lenguajes escénicos; son la cara visible y los interlocutores directos entre la pieza creada por el artista y el centro de producción, han de conocer en profundidad las propuestas de programación del centro, con el fin de poder transmitir las de la manera más convincente posible.

Dicha programación será facilitada por el responsable del contrato de Madrid Destino.

El servicio objeto del contrato, deberá ser realizado por personas con formación en humanidades, capacidad relacional, motivados con el proyecto, con el arte y la sociedad, deberán ser proactivos para enfocar nuevas narrativas para relacionar a los artistas con la ciudadanía.

El personal deberá mantener una imagen correcta tanto en su aspecto exterior como en su comportamiento, y se atenderá a las instrucciones e indicaciones que le sean facilitadas por MADRID DESTINO.

Durante la ejecución del contrato, MADRID DESTINO se reserva el derecho a realizar las labores de comprobación que considere oportunas y/o de exigir cuanta documentación adicional entienda necesaria con la finalidad de comprobar el cumplimiento de los requisitos exigidos.

El personal que preste el servicio dependerá exclusivamente del adjudicatario.

Los gastos de desplazamiento y de manutención del personal que preste el servicio serán de cuenta de la empresa adjudicataria.

3.4. SUSTITUCIONES

En caso de bajas, accidentes, periodos de descanso del personal etc., la empresa adjudicataria deberá reemplazar al personal garantizando la prestación del servicio contratado, en un plazo máximo de 24 horas.

Además, la empresa adjudicataria deberá proceder a la sustitución del personal en el supuesto de que éste no cumpliera su función con la debida diligencia y eficiencia, no estuviese capacitado, no cumpliera las normas generales de operatividad impartidas por el Centro o fuese poco cuidadoso en el desempeño de los servicios, en un plazo máximo de 24 horas desde el requerimiento por el interlocutor de MADRID DESTINO.

El servicio deberá ser prestado de forma adecuada y correcta. En el caso de que se produzca cualquier incidencia en la prestación del servicio, el responsable del contrato de Madrid Destino trasladará dicha incidencia al interlocutor de la adjudicataria.

Para la correcta prestación del servicio en todos sus ámbitos, la empresa adjudicataria garantizará que el personal sustituto cuenta con la categoría y especialización que resulte necesaria.

En todos los supuestos, la sustitución deberá efectuarse en el plazo máximo de veinticuatro (24) horas, sin perjuicio de la reducción objeto de valoración de conformidad con el Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. La sustitución del personal no implicará responsabilidad alguna para Madrid Destino respecto de las relaciones de la empresa adjudicataria con el personal afectado.

4. GESTIÓN DE AUDIENCIAS: MEDIOS MATERIALES Y TÉCNICOS.

La empresa adjudicataria deberá contribuir a la gestión de audiencias del centro a través de la recogida de datos para la elaboración de indicadores para públicos en relación a la visita al recinto.

Madrid Destino facilitará la documentación necesaria para poder colaborar en el proyecto de análisis de dicha gestión de audiencias. Dará pautas para que la empresa adjudicataria elabore una metodología que ayude al análisis y al conocimiento de las necesidades del público que acude al recinto a través de encuestas y otros recursos.

La empresa adjudicataria presentará **una memoria de resultados con los datos obtenidos trimestralmente**, interpretando los datos recabados y elaborando indicadores segmentados que reflejen pautas de conducta en la visita al recinto y sirvan al conocimiento de las necesidades de los públicos de Matadero Madrid.

Será objeto de valoración la entrega de memoria de resultados con los datos obtenidos en periodos mensuales y cada dos meses.

La empresa proporcionará para la realización de la gestión de audiencias, y para la elaboración de la memoria trimestral los siguientes medios materiales: **una Tablet, un ordenador portátil, una impresora, un teléfono móvil y conexión a internet**, siendo objeto de valoración la mejora de estos medios materiales, conforme se detalla en los criterios de valoración.

5- COORDINACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO E INTERLOCUCIÓN

Para la correcta prestación del servicio deberá existir una permanente coordinación entre MADRID DESTINO y la empresa adjudicataria, de tal forma que el personal que preste el servicio conozca en todo momento las directrices para su realización.

La empresa adjudicataria designará a una persona que actuará como interlocutor permanente con MADRID DESTINO, encargándose de la coordinación del personal y de la supervisión de la prestación del Servicio, canalizando la información relativa al mismo y del asesoramiento a efectos de una mayor eficacia en su prestación.

La identidad de este interlocutor, juntamente con los datos necesarios para su fácil localización, especialmente número de teléfono, deberá comunicarse por la empresa adjudicataria antes del comienzo de la prestación del servicio. Posteriormente este empleado deberá acreditarse en MADRID DESTINO para ejercer su función. El interlocutor deberá estar fácilmente localizable tanto de lunes a viernes como los fines de semana y festivos, para poder atender los requerimientos de MADRID DESTINO que se produzcan durante la prestación del servicio.

En ningún caso, la designación de dichos interlocutores supondrá coste adicional alguno para MADRID DESTINO.

6.- NORMATIVA

El contratista se hace expresamente responsable de garantizar el cumplimiento de toda la normativa vigente aplicable al objeto de este contrato. También será responsable de dar constancia por escrito, en su caso, de cuantos incumplimientos de dicha normativa observará en la ejecución del servicio.

Se deberá tener en cuenta como referencia normativa para la determinación de las condiciones especiales de ejecución vinculadas con las cláusulas sociales las siguientes disposiciones legales:

- En relación con el ámbito de la igualdad, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- En el ámbito de la accesibilidad e inclusión social de personas con discapacidad, el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- En el ámbito de la inclusión social, la Ley 44/2007 de 13 de diciembre, de empresas de inserción.
- En el ámbito del fomento del empleo, la Ley 35/2010, de 17 de septiembre, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral y el Real Decreto Ley 1/2011, de 11 de febrero, de medidas urgentes para promover la transición a un empleo estable y la recualificación profesional de las personas desempleadas.
- En el ámbito de la formación, la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral, así como el Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de empleo.

7.- RÉGIMEN JURÍDICO Y CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL

En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido al personal con ocasión del ejercicio de sus trabajos, la empresa adjudicataria cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, sin que ésta alcance, en modo alguno, a MADRID DESTINO.

El personal contratado por el adjudicatario dependerá única y exclusivamente del mismo, el cual tendrá todos los derechos y obligaciones respecto al citado personal sin que en ningún caso resulte responsable MADRID DESTINO de las obligaciones existentes entre ellos.

El adjudicatario de la prestación cumplirá en todos sus ámbitos con la normativa vigente en materia laboral y de Seguridad Social, incluyendo la normativa sobre prevención de riesgos laborales establecida en el presente Pliego.

A la extinción del contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato, como personal del ente, organismo o entidad del sector público contratante.

El adjudicatario deberá acreditar, mediante declaración responsable, la afiliación y el alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a todo el personal subcontratado por la entidad adjudicataria principal, destinado a la ejecución del contrato. Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación, la entidad adjudicataria aportará una declaración responsable al efecto, al inicio del contrato, en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del mismo se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.

El adjudicatario se compromete a tener asegurados a todos sus trabajadores que realicen el servicio, cubriendo incluso la responsabilidad civil que cualquier accidente pudiera ocasionar, así como dotarles de todos los medios materiales referidos a Seguridad y Salud Laboral que ordena la legislación vigente.

Si se verificara la defectuosa prestación del Servicio, MADRID DESTINO procederá a efectuar la correspondiente deducción en la liquidación de la factura del mes en que se haya producido o, en su caso, en la del siguiente período de facturación, teniendo en cuenta a estos efectos el

número de horas y de semanas en que aquel no se realizase o se realizara defectuosamente. Dicha valoración se comunicará por escrito a la empresa adjudicataria a fin de que proceda a efectuar tal deducción de la factura del mes que corresponda o, en su caso, en la del siguiente para una vez debidamente conformada continuar su tramitación ordinaria.

Igualmente se aplicarán estas deducciones en cualesquiera otros supuestos en que el servicio no se preste, o se preste de manera incompleta o defectuosa, al margen de las sanciones que pudieran corresponder.

Si las deficiencias en la prestación del servicio fueran reiteradas y/o graves, MADRID DESTINO podrá acordar la resolución del contrato.

El adjudicatario se compromete a que su personal disponga de la formación y aptitudes adecuadas para el desempeño de la actividad. Asimismo, el adjudicatario se compromete a que el personal asignado para la prestación del servicio se halle en todo momento durante su prestación, en perfecto estado psíquico y físico y mantener una imagen correcta e higiénica tanto en su aspecto exterior (vestimenta, peinado, aseo, etc.) como en su comportamiento.

El adjudicatario asignará el personal que resulte necesario en cada momento en función de su categoría y especialización, siempre con la experiencia necesaria para desempeñar correctamente las funciones requeridas.

8.- PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

Se prohíbe el acceso a todo tipo de información confidencial y, en concreto, a los datos de carácter personal pertenecientes a Madrid Destino por parte del adjudicatario. No obstante lo anterior, en el supuesto de que llegara a conocer cualquier tipo de información confidencial con objeto de la prestación del servicio, se compromete a guardar secreto respecto de la misma, no divulgarla ni publicarla, bien directamente, bien a través de terceras personas o empresas, o a ponerla a disposición de terceros. Esta obligación de confidencialidad tiene carácter indefinido, subsistiendo a la finalización del presente Contrato por cualquier causa.

El adjudicatario se compromete a comunicar y a hacer cumplir al personal a su cargo y contratado por su cuenta, las obligaciones establecidas en el presente Contrato.

Las Partes se comprometen a respetar en todo momento la normativa vigente en la materia de protección de datos de carácter personal en el contexto de la operación de este contrato, fundamentalmente el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la circulación de estos datos (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD) y resto de normativa aplicable y de conformidad con lo establecido en el Anexo VII, al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

9.- RESPONSABILIDAD

El adjudicatario será responsable de todos los daños y perjuicios directos e indirectos que se causen a terceros y/o al personal de MADRID DESTINO, incluido el lucro cesante y el daño emergente, como consecuencia de su culpa o negligencia y/o de las personas que, por cuenta de la misma, intervengan en la ejecución material de la presente contratación.

Asimismo, la Sociedad se compromete a satisfacer el importe de todos los desperfectos ocasionados por culpa o negligencia imputable a la misma y/o al personal por cuenta de la misma y/o bajo su responsabilidad, a los espacios o lugares donde el servicio sea prestado.

La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas oportunas para evitar que de la ejecución del contrato puedan derivarse daños al personal de MADRID DESTINO, a los empleados municipales y a los ciudadanos en general.

10.- CLÁUSULAS SOCIALES

De conformidad con lo establecido en el Decreto de 19 de enero de 2016 del Delegado de Gobierno de Economía y Hacienda por el que se aprueba la Instrucción 1/2016, relativa a la incorporación de cláusulas sociales en los contratos celebrados por el Ayuntamiento de Madrid, sus organismos autónomos y entidades del sector público municipal, serán de obligado cumplimiento por el adjudicatario las cláusulas sociales establecidas en el presente pliego y que se relacionan a continuación.

El incumplimiento de las mismas generará la imposición de penalidades de conformidad con el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, (Apartado 29 del Anexo I).

1.- El adjudicatario del contrato estará obligado a que los bienes o servicios **objeto del contrato** hayan sido producidos o se desarrollen respetando las *normas sociolaborales vigentes en España y en la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo*.

En el cumplimiento del presente contrato se tendrá en cuenta lo establecido en la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con diversidad funcional, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas las personas, tal como son definidos estos términos en el TRLGDPD.

Para su acreditación será necesaria una declaración responsable de la empresa.

2.- En toda documentación, publicidad, imagen o materiales especiales que, en su caso, deban aportar los licitadores o que sean necesarios para la ejecución del contrato, deberán hacerse un **uso no sexista del lenguaje**, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.

Corresponderá a la persona responsable del contrato la comprobación del cumplimiento de esta obligación, a cuyo fin llevará a cabo la revisión de la cartelería y documentación, así como de cualquier otro soporte que garantice en cumplimiento de esta obligación.

3. En materia de seguridad y salud laboral:

3.1 Adopción de las medidas prevista en materia de seguridad y salud en el trabajo:

La empresa adjudicataria tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatoria para prevenir de manera rigurosa los riesgos que puedan afectar a la vida, integridad y salud de las personas trabajadoras.

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
- La formación e información en materia preventiva a las personas adscritas a la ejecución del contrato.
- El justificante de la entrega de equipos de protección individual que, en su caso sean necesarios.

De conformidad con lo anterior, el adjudicatario está obligado a respetar y cumplir la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de minusválidos.

dos y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero. Igualmente es de aplicación el Real Decreto 773/1997, 30 de mayo sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual, así como el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, de coordinación de actividades empresariales, y toda aquella normativa que sea de aplicación y/o se promulgue durante la vigencia del presente procedimiento de contratación.

3.2.–Adopción de las medidas necesarias para evitar que de la ejecución del contrato puedan derivarse daños al personal municipal o a los ciudadanos en general.

4. En materia de empleo y Seguridad Social

Afiliación y alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato, así como de todas las sucesivas incorporaciones que puedan producirse. El adjudicatario en todo caso cumplirá con la normativa vigente en materia laboral y en Seguridad Social. El personal contratado por el adjudicatario dependerá única y exclusivamente del mismo, el cual tendrá todos los derechos y obligaciones respecto al citado personal sin que en ningún caso resulte responsable MADRID DESTINO de las obligaciones existentes entre ellos

El adjudicatario se compromete a tener asegurados a todos sus trabajadores que realicen el servicio, cubriendo incluso la responsabilidad civil que cualquier accidente pudiera ocasionar, así como dotar a las personas que ejecuten el suministro de todos los medios materiales referido a Seguridad y Salud Laboral que ordena la legislación vigente. En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido al personal con ocasión del ejercicio de sus trabajos, la empresa adjudicataria cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, sin que ésta alcance, en modo alguno, a MADRID DESTINO.

El adjudicatario deberá acreditar, mediante declaración responsable, la afiliación y el alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a todo el personal subcontratado por la entidad adjudicataria principal, destinado a la ejecución del contrato. Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación, la entidad adjudicataria aportará una declaración responsable al efecto, al inicio del contrato, en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del mismo se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.

En todo caso, el responsable del contrato o en su caso el órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable. En concreto y como mínimo, podrá efectuar las siguientes comprobaciones:

- Junto con lo anterior y como CONDICIÓN ESPECIAL DE EJECUCIÓN, se establecen las INDICADAS EN EL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES, APARTADO 22.

CONTROL DE EJECUCIÓN DE LAS CLÁUSULAS SOCIALES

El responsable del contrato (RRHH, Prevención de Riesgos Laborales) supervisará el cumplimiento de las obligaciones que en relación a las cláusulas sociales impuestas a la empresa adjudicataria en el presente pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, así como las que se deriven de la legislación social y laboral vigente.

Con carácter previo a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar un informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales que le fueran exigibles legal o contractualmente.

El incumplimiento de las mismas generará la imposición de penalidades de conformidad con en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, (Apartado 28 Anexo I).

Fecha de aprobación del pliego
En Madrid, a 15 de noviembre de 2019

MADRID DESTINO

Conforme:

El Adjudicatario