



EXPEDIENTE Nº: SP20-00282

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, A PRESTAR EN EL ESPACIO CULTURAL MEDIALAB PRADO, CENTROS GESTIONADO POR LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO

1. OBJETO

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A PRESTAR

2.1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

2.1.1. Líneas generales del servicio

2.1.2. Funciones específicas

3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

3.1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

3.1.1. Horario

3.1.2. Atención a necesidades especiales y servicios extraordinarios

3.1.3. Equipo

3.1.4. Perfiles

3.1.5. Gastos a cargo del adjudicatario.

3.2. PRESCRIPCIONES DEL SERVICIO

3.2.1. Sustituciones

3.2.2. Formación

3.2.3. Huelga legal

4. COORDINACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO E INTERLOCUCIÓN

5.- RÉGIMEN JURÍDICO Y CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL

6. COMPROBACIÓN DEL SERVICIO

7. PARTICIPACIÓN EN LOS PLANES DE EVACUACIÓN Y EMERGENCIA

8. RESPONSABILIDAD

9. CLÁUSULAS SOCIALES



EXPEDIENTE Nº: SP20-00282

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, A PRESTAR EN EL ESPACIO CULTURAL MEDIALAB PRADO, CENTROS GESTIONADO POR LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO

1. OBJETO

La sociedad mercantil municipal Madrid Destino Cultura Turismo Negocio, S.A., (en adelante, “Madrid Destino”) ejerce, entre otras actividades, 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, y 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.

En base a lo anterior, Madrid Destino gestiona Medialab Prado, (en adelante “el Centro”), laboratorio ciudadano que funciona como lugar de encuentro para la producción de proyectos culturales abiertos. Cualquier persona puede hacer propuestas o sumarse a otras y llevarlas a cabo de manera colaborativa. La actividad se estructura en grupos de trabajo, convocatorias aprendizaje en torno a temas muy diversos.

Es en este marco y para el correcto desarrollo y organización del centro, se requiere la contratación del servicio de atención al visitante, a prestar en el espacio cultural Medialab-Prado, de Madrid, ubicado en la calle Alameda, 15, (28014) de Madrid, de conformidad con lo descrito en el presente Pliego, así como en el correspondiente de Prescripciones Técnicas, constituyendo dichos servicios el objeto del contrato.

A los meros efectos de cálculo y para la determinación del valor estimado se ha tenido en cuenta el salario base establecido 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.

La oferta económica presentada por la licitadora deberá ser adecuada para que el adjudicatario haga frente a todos los costes derivados de la aplicación del Convenio Colectivo que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados en la oferta puedan ser inferiores a los precios/hora indicados en los presente pliegos más los costes de Seguridad Social.

La presente contratación no tiene asociada relación de personal a subrogar.

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

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A PRESTAR

2.1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

El servicio de atención al público se estructura a su vez en dos (2) tipos de servicio:

- Servicio ordinario: para dar cobertura al servicio estructural o permanente.



- Servicio de atención a necesidades especiales y servicios extraordinarios, tal y como se regula en el Apartado 3.1.2. del presente Pliego.

2.1.1. Líneas generales del servicio

El servicio auxiliar de atención al público del Centro se desarrollará en todas las instalaciones del mismo, destacando las siguientes áreas de actuación:

- Información presencial y telefónica sobre el Centro, exposiciones, visitas, talleres, actividades, etc.
- Atención, orientación, asesoramiento y gestión del público en el edificio y sus distintos espacios.
- Atención a comentarios, sugerencias, etc. de los visitantes.
- Recogida de objetos perdidos, en su caso.
- 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.

2.1.2. Funciones específicas

- Información presencial y telefónica sobre el Centro, el edificio, exposiciones, visitas, talleres, actividades, etc. Conocer en todo momento la información relativa a la programación de actividades del Centro, que les será facilitada por Madrid Destino, y que también pueden consultar en la web, el programa mensual y otros soportes.
- Gestión telemática de la reserva de las visitas guiadas del Centro así como la realización de las mismas en caso de que el personal de mediación del Centro no se encuentre disponible.
- Organización del flujo de visitantes, ayuda a personas con movilidad reducida y a personas con necesidades especiales.
- Gestión telemática o física de las inscripciones de los usuarios a las distintas actividades del Centro en caso de tratarse de actividades con inscripción.
- Atención telefónica de llamadas.
- Atención del correo de información del Centro.
- Gestión de folletos informativos y otro material divulgativo.
- Cuidado del material de apoyo al servicio.
- Proactividad en la atracción e información al visitante.
- Informar y asistir al visitante, siguiendo la normativa interna del Centro.
- Comprobar el debido cumplimiento de las normas del Centro.
- Control de puesta en marcha, correcto funcionamiento y apagado de equipos y dispositivos en su caso.
- Vigilancia e información de las zonas expositivas advirtiéndole de las instrucciones que existan sobre ellas.
- Vigilar el buen funcionamiento de la actividad que haya programada en el Centro.
- Orientar con diligencia y eficacia las cuestiones del público, dirigiéndolo, en su caso, hacia los espacios o fuentes de información correctas.
- En relación con la aplicación de los Planes de Autoprotección y medidas de emergencia del Centro, se estará a lo previsto en el Apartado 8 del presente Pliego. (Prevención de Riesgos Laborales).
- Conocer los procedimientos operativos de seguridad en coordinación con el personal designado por MADRID DESTINO y actuar de conformidad con las directrices establecidas en los mismos, en su caso. A estos efectos, el personal que preste sus servicios en Medialab- Prado, estará incluido en los equipos de alarma y evacuación del Plan de Autoprotección del edificio y participará activamente en los cursos y simulacros que se realicen para garantizar la seguridad de las personas y las cosas.



- Supervisión de los espacios y avisos de incidencias (limpieza, mantenimiento, seguridad, etc.) al personal de MADRID DESTINO y, en su caso, al personal de seguridad.
- Registro diario del número de visitantes en cada una de las actividades del Centro en los formatos requeridos por el Centro.
- Entrega y recepción de encuestas de satisfacción al público visitante y a los participantes de las actividades.
- Poner en contacto a los visitantes con los mediadores o con otras personas del equipo.
- Gestión de grupos de trabajo del Centro y su ubicación dentro de los espacios del centro así como el uso que realizan del resto de instalaciones.
- Edición y/o modificación de información sobre actividades en los artículos de la web del Centro.

3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

3.1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

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 un cuadrante individual con los servicios que debe realizar. Una copia del cuadrante mensual debe ser entregada al Responsable del contrato de MADRID DESTINO.

Deberá haber un parte diario de servicios oral o escrito en caso necesario en el que se incluirán las posibles incidencias y medidas tomadas para corregirlas.

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.

3.1.1. Horario

El horario básico de prestación del servicio establecido por MADRID DESTINO será el siguiente, estando ligado en todo caso al horario de apertura al público del Centro: **Lunes de 16 a 21 horas, de martes a viernes de 10:00 a 21:00 horas y sábados de 11 a 21 horas. Domingos: Posibilidad de futura apertura de 11:00 a 15:00 horas.**

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

- Lunes en horario de mañana.
- Mes de agosto.
- Festivos.
- 24, 25 y 31 de diciembre y 1 de enero.
- Actualmente los domingos permanece cerrado todo el día. (Se prevé la posibilidad de futura apertura de 11:00 a 15:00 horas)

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.

3.1.2. Atención a necesidades especiales y servicios extraordinarios

Para atender necesidades especiales y servicios extraordinarios se establece una bolsa adicional de 50 horas, que será **solicitada a demanda** y según necesidades del Centro, sin que exista obligación de consumirlas, para dar cobertura a una mayor actividad o afluencia de público que precise la presencia de un mayor número de personal.

Estas necesidades especiales o servicios extraordinarios se contemplan dentro del horario del Centro.

El precio / hora a aplicar será el ofertado por el adjudicatario de conformidad con los criterios objeto de valoración que se establecen en el Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

3.1.3. Equipo

El equipo estará integrado **por dos (2) personas** cada día distribuido en turnos de mañana (1 persona) y de tarde (1 persona).

De manera informativa, las que siguen son las horas estimadas:

- 2 efectivos: 59 horas semanales (ó 63 horas semanales en caso de apertura de los domingos), lo que haría un total de 2.714 horas (de lunes a sábado) ó 2.898 horas (domingos incluidos) (considerando 46 semanas) por un año de servicio.

No se requiere la figura del Coordinador para la prestación del servicio.

De conformidad con el presente pliego, la empresa adjudicataria designará a una persona que actuará como interlocutor permanente con MADRID DESTINO, la cual se encargará de la coordinación del personal y de la supervisión de la prestación del Servicio, coordinando turnos, vacaciones, horarios, rotaciones, etc.

3.1.4. Perfiles

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento que el personal adscrito al servicio posee el adecuado nivel de formación y capacitación específica para desarrollar el servicio en óptimas condiciones físicas, psíquicas y de atención al público, así como que dispone de un total dominio del idioma español y facilidad para expresarse y hablar correctamente, teniendo además un nivel suficiente de conocimiento de la lengua inglesa que le permita comunicarse con el público extranjero. La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento el personal adscrito al servicio cuenta con un nivel que le permita comunicarse con fluidez para la prestación del servicio.



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 y atenderá e informará al público en todo momento con cortesía y corrección.

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.

MADRID DESTINO podrá exigir en cualquier momento la sustitución de personal que tenga un comportamiento inadecuado, incorrecto o negligente, no apto para el desempeño de su función.

La empresa que resulte adjudicataria del contrato deberá proceder a la sustitución del personal en el supuesto de que no estuviese capacitado, no cumpliera su función con la debida diligencia y eficiencia, no se adecue a las directrices marcadas por el equipo de Madrid Destino o fuese poco cuidadoso en el desempeño de los servicios. En caso de bajas, accidentes, igualmente la empresa adjudicataria deberá reemplazar al personal garantizando la prestación del servicio contratado.

La sustitución deberá efectuarse en el plazo máximo de veinticuatro (24) horas del requerimiento que efectúe Madrid Destino y con su visto bueno

3.1.5. Gastos a cargo de la adjudicataria

Será de cuenta del adjudicatario los gastos de traslado y manutención del personal que preste el Servicio, no asumiendo MADRID DESTINO coste alguno por dichos conceptos.

3.2. PRESCRIPCIONES DEL SERVICIO

3.2.1. 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 y con el visto bueno del Responsable del contrato de MADRID DESTINO.

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.

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.

3.2.2. Plan de formación

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, para ello deberá entregar al inicio de la prestación del servicio un programa de formación que tiene previsto impartir entre su personal.

En todo caso, los **cursos de actualización y especialización objeto de valoración** deberán realizarse durante los tres primeros meses de ejecución del contrato. La formación debe tener una periodicidad mínima anual, (en el caso de producirse la prórroga deberán realizarse nuevamente dicha formación), el coste será por cuenta del contratista. Los cursos objeto de valoración serán *sobre atención al público, sobre primeros auxilios y sobre accesibilidad*. El coste de esta formación en ningún caso podrá ser repercutida a Madrid Destino.

Sin perjuicio de que la adjudicataria lleve a cabo una formación continua de su personal MADRID DESTINO dará una formación específica en aquellas materias que considere relevantes para el correcto cumplimiento del objeto de la presente contratación.

Será obligatorio que el personal disponga de la formación específica de prevención de riesgos laborales y en materia de protección contra incendios, necesaria para poder ser integrados en cualquiera de los equipos que forman parte de la organización de emergencias que se describe en los Planes de Autoprotección o medidas de emergencia del Centro.

3.2.3. Huelga legal

En el eventual supuesto de huelga legal en el sector al que pertenezcan los empleados adscritos a este Servicio, la mercantil adjudicataria deberá informar con la antelación necesaria al Centro por escrito (correo electrónico, por carta, fax, etc.) sobre las incidencias y el desarrollo de la misma.

Una vez finalizada la huelga la mercantil adjudicataria, obligatoriamente, deberá presentar un informe con la conformidad del responsable del Centro en el plazo máximo de 5 días, indicando cuáles son los Servicios mínimos prestados y el número de horas que, en su caso, se hayan dejado de prestar.

MADRID DESTINO, independientemente de dicho informe, solicitará al responsable del Centro la comprobación de los Servicios mínimos prestados, el número de horas que, en su caso, se haya dejado de prestar y la dependencia en que se haya producido el incumplimiento, así como de las deficiencias que en aquéllos se hubieran observado.

4. 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 martes 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.



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.

5.- 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.

6.- COMPROBACIÓN DEL SERVICIO

El control de la prestación del Servicio corresponde al Responsable del Contrato, que se denominará el “Responsable del contrato”. El responsable del contrato de Madrid Destino supervisará y controlará la ejecución de los servicios objeto de contratación, junto con el interlocutor designado por el adjudicatario, dando en su caso la conformidad a su recepción de acuerdo con lo establecido en las presentes prescripciones.

Si las deficiencias en la ejecución de los servicios fueran reiteradas o los retrasos evidentes, Madrid Destino podrá llegar a la resolución del contrato.

Es obligación del adjudicatario informar al responsable del contrato acerca de la ejecución del servicio cuando éste lo solicite y, en todo caso, en aquellos supuestos en los que se produzca alguna incidencia.

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.

Si la prestación del servicio implica el tratamiento de datos de carácter personal, se deberá respetar en su integridad la LOPD, de conformidad con lo establecido en la Disposición Adicional Vigésimo Quinta de la LCSP.

7.- PARTICIPACIÓN EN LOS PLANES DE EVACUACIÓN Y EMERGENCIA

El adjudicatario se compromete a que el personal que preste el servicio, siempre que sea necesario, forme parte de los de equipos descritos en las organizaciones de emergencia del Centro y a que el mismo participe en las convocatorias necesarias de formación, simulacros de



evacuación, etc., relativas al cumplimiento de la normativa en esta materia, sin que esto suponga cargo al Centro por horas de personal.

El personal dispondrá de la formación específica de prevención de riesgos laborales y en materia de protección contra incendios, necesaria para poder ser integrados en cualquiera de los equipos que forman parte de la organización de emergencias que se describe en los Planes de Autoprotección o medidas de emergencia del Centro.

El adjudicatario deberá acreditar y certificar que el personal adscrito al Centro para la prestación del servicio ha realizado dicha formación desde el primer día del inicio de su prestación, pudiendo MADRID DESTINO requerir en cualquier otro momento al adjudicatario, la presentación y actualización de dicha documentación.

8.- 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.

9.- 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 en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, (Apartado 28 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 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.

4. En materia de empleo:

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.

La presente contratación no tiene asociada relación de personal a subrogar.



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.

- 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 (Unidad de coordinación de exposiciones del Centro) 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 el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, (Apartado 28 Anexo I).

Fecha aprobación de pliegos: En Madrid, a 5 de junio de 2020

MADRID DESTINO

Conforme:

El Adjudicatario