



EXPEDIENTE Nº: SP20-00038

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL VISITANTE A PRESTAR EN CENTROCENTRO, ESPACIO GESTIONADO POR LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.

## ÍNDICE

### 1. OBJETO

### 2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A PRESTAR

#### 2.1. COORDINACIÓN DEL SERVICIO

#### 2.2. SERVICIO DE ATENCIÓN AL VISITANTE

##### 2.1.1. Líneas generales del servicio

##### 2.1.2. Funciones específicas

#### 2.3. SERVICIO ESPECIAL DE ATENCIÓN AL VISITANTE

##### 2.2.1. Desarrollo del servicio

### 3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

#### 3.1. COORDINACIÓN

##### 3.1.1. Horario

##### 3.1.3. Equipo

##### 3.1.4. Perfiles

#### 3.2. SERVICIO DE ATENCIÓN AL VISITANTE

##### 3.2.1. Horario

##### 3.2.2. Servicio extraordinario

##### 3.2.3. Equipo

##### 3.2.4. Perfiles

#### 3.3. SERVICIO ESPECIAL DE ATENCIÓN AL VISITANTE

##### 3.3.1. Horario

##### 3.3.2. Servicio extraordinario

##### 3.3.3. Equipo

##### 3.3.4. Perfiles

#### 3.4.- PRESCRIPCIONES COMUNES

##### 3.4.1. Sustituciones

##### 3.4.2. Plan de formación

##### 3.4.3. Uniformidad, equipamiento y medios materiales y técnicos.

### 4. COORDINACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO E INTERLOCUCIÓN

### 5. RÉGIMEN JURÍDICO Y CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL

### 6. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES



**7. RESPONSABILIDAD**

**8. CLÁUSULAS SOCIALES**



**EXPEDIENTE Nº: SP20-00038**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL VISITANTE A PRESTAR EN CENTROCENTRO, ESPACIO GESTIONADO POR LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.**

## **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.

CentroCentro es un espacio público y abierto, que trabaja a partir de prácticas artísticas y curatoriales emergentes, colaborativas y participativas. Entendemos este tipo de prácticas como una manera de conectar con el mundo en el que vivimos a través de la investigación, la experimentación y la reflexión crítica de un modo imaginativo e innovador. Un espacio que construimos día a día a partir del contexto artístico local, en red con el nacional e internacional, y en estrecha relación con las personas que habitan, construyen y visitan la ciudad de Madrid.

Las prácticas artísticas y curatoriales a las que prestamos atención son transversales, abiertas a la colaboración y basadas en el proceso, el diálogo y la transmisión de conocimientos y saberes entre los diferentes agentes que las generan y las personas y colectivos que se relacionan con ellas.

De este modo, las actividades que desarrolla CentroCentro se basan en el aprendizaje colectivo y el apoyo a procesos de investigación y producción artística y curatorial a través de su programa de exposiciones, conciertos, talleres, seminarios, encuentros, grupos de lectura, performances, proyecciones, actividades educativas y publicaciones.

En definitiva, CentroCentro busca compartir, de diferentes maneras y con públicos muy diversos tanto los resultados como los procesos de trabajo de los proyectos en los que participa, convirtiéndose en un lugar de generación de contenidos, al mismo tiempo que de acogida. Ubicado en el Palacio de Cibeles, sede a su vez de la Alcaldía de Madrid, CentroCentro viene desarrollando una intensa actividad desde su inauguración en 2011, centrada en proyectos expositivos, ciclos musicales y escenarios de debate. Junto a la misma, el edificio se abre a la ciudadanía ofertando espacios de información, de encuentro y de trabajo.

La dinámica de su programación ha redundado en el posicionamiento de CentroCentro como espacio eminentemente expositivo. Sus plantas dedicadas a exposiciones ofrecen una visión poliédrica, dinámica y cambiante de sus temas de interés.

Es en el ámbito de los objetivos de gestión de actividad cultural y prestación de un servicio público cultural por parte de CentroCentro, en el que surge la necesidad de un servicio integral de



atención al visitante que abarque la bienvenida, acogida, información, visitas, etc... para nuestros visitantes.

El servicio objeto de contratación se prestará de conformidad con lo establecido en el presente Pliego, así como en el correspondiente a las Cláusulas Administrativas Particulares.

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.

En la determinación del importe de la contratación se ha tenido en cuenta, y dado que no hay un Convenio aplicable al sector, 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. (*Código número 28102145012018*)

Para la determinación del importe de la contratación se ha tenido en cuenta los conceptos de salario base y complemento festividad y disponibilidad previsto en el citado Convenio, (tablas salariales 2019), además de los costes derivados de la aplicación de las normativas laborales vigentes, los gastos generales de estructura y el beneficio industrial, conforme al desglose detallado en el Anexo al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Dado que no hay un Convenio aplicable al Sector, será de aplicación a la prestación del servicio el Convenio que corresponda a la mercantil adjudicataria, salvo en las remuneraciones laborales, si éstas son inferiores a las estipuladas como mínimo obligatorio en los Pliegos que rigen la presente contratación.

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

Sin perjuicio de lo anterior, la empresa adjudicataria deberá efectuar la correspondiente reserva correspondiente a la *remuneración salarial bruta indicada en el Anexo al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*.

**NOTA IMPORTANTE Los licitadores deberán indicar en su propuesta y de conformidad con el Anexo II del presente pliego, el convenio colectivo de aplicación, asumiendo la obligación de facilitar cuanta información se le requiera sobre las condiciones de trabajo que, una vez adjudicado el contrato, les será de aplicación.**

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 COORDINACIÓN DEL SERVICIO**

El coordinador se encargará in situ de:

- Interlocución con el centro
- Coordinación de los equipos del servicio de atención al visitante y del servicio especial del centro
- Organización de turnos
- Memorias, informes
- Todas aquellas funciones que se requieran con el servicio de atención al visitante y el servicio especial que aseguren en correcto funcionamiento del servicio y dentro del objeto de este contrato.



## 2.2. SERVICIO DE ATENCIÓN AL VISITANTE

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

- Servicio ordinario que da cobertura al servicio fijo o permanente.
- Servicio extraordinario, tal y como se regula en el Apartado 3.2.2. del presente Pliego.

### 2.2.1. Líneas generales del servicio

El servicio de atención al visitante al 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.
- Gestión telefónica y telemática de reservas, de grupos y contenidos y traslado al Centro.
- Atención, orientación, asesoramiento y gestión del público en el edificio y sus distintos espacios.
- Atención a comentarios, sugerencias, etc. de los visitantes.
- Venta de entradas.
- Gestión de caja (arqueo, recuento, etc.).
- Consigna de objetos, prendas y 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.

### 2.2.2. 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 telefónica y telemática de reservas, de grupos y contenidos y traslado.
- Conocer los centros de Madrid Destino y dirigir a los visitantes a sus webs, direcciones, etc., consultando los datos vía web en [www.madrid-destino.com](http://www.madrid-destino.com)
- Información general sobre la ciudad.
- Organización del flujo de visitantes, ayuda a personas con movilidad reducida y a personas con necesidades especiales.
- Venta de entradas y productos y gestión de caja.
- Venta y gestión del sistema de audioguías en su caso.
- Guarda, custodia y devolución de objetos y prendas de vestir de los visitantes, en todas las ocasiones en las que se establezca este servicio.
- Atención telefónica de llamadas.
- Atención del correo de información del Centro.
- Recogida de datos, conteos de actividades.
- 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.
- Velar por la conservación de las obras y del espacio en su zona de actuación, dando debida cuenta al servicio de seguridad del edificio donde se ubica el Centro.
- Control de puesta en marcha, correcto funcionamiento y apagado de equipos y dispositivos.
- Apoyo a los visitantes en el manejo de los dispositivos electrónicos destinados al público (pantallas táctiles, descarga de audio guía en el móvil, etc.).



- Vigilancia de las zonas expositivas advirtiendo 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 12 del presente Pliego.
- 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.

### **2.3. SERVICIO ESPECIAL DE ATENCIÓN AL VISITANTE**

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

- Servicio ordinario que da cobertura al servicio fijo o permanente.
- Servicio extraordinario, tal y como se regula en el Apartado 3.2.2. del presente Pliego.

El servicio especial incluye las funciones que siguen, al margen de las que a juicio de los responsables del Centro y directamente relacionadas con las anteriores, sean susceptibles de ser incluidas al amparo del presente contrato:

- Realización de visitas comentadas sobre el Palacio de Cibeles y CentroCentro (contexto histórico, arquitectura, entorno, usos, etc...).
- Atención y desarrollo de visitas comentadas protocolarias.
- Realización de talleres relacionados con la actividad del centro.
- Apoyo especial en la atención a actividades del centro.

#### **2.3.1. Desarrollo del servicio**

CentroCentro contará con un programa de visitas diarias al edificio. En la actualidad hay 4 visitas y 2 microvisitas diarias fijas, al margen de esto se atiende a toda persona que quiera una visita al centro si el guía está disponible. En principio se prevé un mínimo de cuatro visitas cada día, de martes a domingo. Se incluyen las visitas protocolarias y visitas sujetas a la propia dinámica de actividad del Centro.

Cada visita será para un máximo de 25 personas y dentro del horario del Centro (10 a 20h).

La planificación de reservas de visitas comentadas se comunicará semanalmente al personal que preste este servicio.

La duración media de la visita será de 60 minutos.

La gestión de la reserva de visitas se realizará por parte del personal del servicio de atención al visitante que trasladará la información con tiempo suficiente al servicio especial para su preparación.

## **3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**

### **3.1. COORDINACIÓN DEL SERVICIO**

El coordinador del servicio deberá ser interlocutor diario con el centro, ocuparse de la organización del servicio en lo que respecta a los turnos, protocolos internos, políticas del centro, etc.... Velará por el buen funcionamiento del servicio de manera general.

Con antelación a la prestación del servicio y cada mes elaborará un cuadrante mensual donde se reflejen los turnos de trabajo. Asimismo, proporcionará a cada Informador de atención al



visitante 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 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 y las incidencias trasladarse, por parte del coordinador del servicio, al responsable del contrato de Madrid Destino o persona en quien delegue.

### **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: **de martes a domingo de 10:00 a 20:00 horas.**

Deberá acudir al centro media hora antes de la apertura (09:30h) para poder realizar la coordinación del encendido de equipos y apertura de taquilla.

Se establece la posibilidad de que, en los meses de verano, previsiblemente del 15 de junio al 15 de septiembre, el horario del centro se amplíe hasta las 21:00h, lo que deberá ser tenido en cuenta en la distribución de los horarios del personal que presta el servicio durante ese periodo.

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

- Todos los lunes del año.
- 1 y 6 de enero.
- 1 de mayo.
- 24, 25 y 31 de diciembre.
- 5 de enero abierto hasta las 14:00h

La coordinación deberá garantizar 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.

### **3.1.2. Equipo**

La convocatoria se ha calculado teniendo en cuenta la coordinación en el horario completo del centro, de martes a domingo de 10 a 20 horas El equipo se ha calculado sobre una cifra de dos (2) personas cada día distribuido en turnos de mañana y de tarde.

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

- 2 efectivos: 30 horas semanales, lo que haría un total aproximado de 3.070 horas

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.

### **3.1.3. Perfil**

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, 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.

El personal que se ponga a disposición del contrato, deberá poseer formación y/o experiencia en la gestión de personal, en la coordinación de equipos, en las relaciones públicas.

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.

La empresa adjudicataria, previo al inicio del servicio, deberá facilitar currículum vitae del personal propuesto para la prestación del servicio, con la finalidad de comprobación de los perfiles descritos.

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

### **3.2. SERVICIO DE ATENCIÓN AL VISITANTE**

El servicio de atención al visitante debe ser desempeñado por un equipo profesional motivado y **con experiencia en atención al público**. 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.

#### **3.2.1. 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: **de martes a domingo de 10:00 a 20:00 horas.**

Parte del personal deberá acudir al centro media hora antes de la apertura (09:30h) para poder realizar el encendido de equipos y revisión del centro.

Se establece la posibilidad de que en los meses de verano, previsiblemente del 15 de junio al 15 de septiembre, el horario del centro se amplíe hasta las 21:00h, lo que deberá ser tenido en cuenta en la distribución de los horarios del personal que presta el servicio durante ese periodo.

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

- Todos los lunes del año.
- 1 y 6 de enero.
- 1 de mayo.
- 24, 25 y 31 de diciembre.
- 5 de enero abierto hasta las 14:00h



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.

### **3.2.2. Servicio extraordinario**

Para atender necesidades especiales que conllevarán la prestación del servicio extraordinario se establece una bolsa adicional de novecientas (900) 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 horas incluyen el servicio de atención al Belén Municipal que cada año se exhibe en CentroCentro. El cálculo aproximado de horas de atención al Belén es de 400.

El precio / hora a aplicar será el ofertado por el adjudicatario de conformidad con los criterios objeto de valoración que se establecen en el Apartado 19 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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.

### **3.2.3. Equipo**

La convocatoria se ha calculado sobre un equipo de atención al visitante que abarcará el horario completo del centro, de martes a domingo de 10 a 20 horas. El equipo se ha calculado sobre una cifra de diez (10) personas cada día distribuido en turnos de mañana y de tarde.

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

- 10 efectivos: 30 horas semanales, lo que haría un total aproximado de 15.350 horas (servicio ordinario de atención al visitante)

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.

### **3.2.4. 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, 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.

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.

La empresa adjudicataria, previo al inicio del servicio, deberá facilitar currículum vitae del personal propuesto para la prestación del servicio, con la finalidad de comprobación de los perfiles descritos.

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.

### **3.3. SERVICIO ESPECIAL DE ATENCIÓN AL VISITANTE**

#### **3.3.1. Horario: Servicio ordinario**

El horario básico general de prestación del servicio establecido por MADRID DESTINO será el siguiente, estando ligado en todo caso al horario de apertura al público del centro:

- Martes a domingo de 10:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 20:00 horas.

Los días en los que el espacio cultural CentroCentro estará cerrado son los siguientes:

- Todos los lunes del año
- 1 y 6 de enero
- 1 de mayo
- 24, 25 y 31 de diciembre

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.

#### **3.3.2. Servicio extraordinario**

Para atender **necesidades especiales dentro de los horarios de apertura del Centro**, se establece una bolsa adicional de doscientas horas (200) 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.

El precio / hora a aplicar será el ofertado por el adjudicatario de conformidad con los criterios objeto de valoración que se establecen en el Apartado 19 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Para atender **necesidades especiales fuera de los horarios de apertura del Centro**, se establece una bolsa adicional de cincuenta horas (50) horas que será consumida a demanda y según necesidades del Centro, sin que exista obligación de consumirlas en su totalidad.

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.

#### **3.3.3. Equipo**



El equipo necesario que se estima para poder desarrollar las funciones descritas es de:

- 2 efectivos: 24 horas semanales, lo que haría un total aproximado de 2.456 horas (para el servicio especial ordinario de atención al visitante).

#### **3.3.4. Perfiles**

Los perfiles profesionales del personal que desarrolle el servicio especial de atención al visitante deberán ser de personas que deberán poseer, como mínimo, titulación de grado medio (titulación mínima de diplomatura) de ramas de humanidades y/o bellas artes o similar. Deberán tener conocimientos y/o formación en gestión de públicos, gestión cultural y/o dinamización cultural o similar.

Así mismo deberán tener hablado y escrito del inglés y el castellano, así como acreditar la posesión de una experiencia de al menos dos (2) años en la realización del objeto del presente contrato en museos o centros similares al de la presente convocatoria.

Los componentes del equipo deben ser:

- Personas amables, con actitud proactiva, educadas y pacientes.
- Estos profesionales deben hablar y escribir correctamente en al menos dos idiomas: castellano e inglés. Se valorará el conocimiento de otros idiomas. (apartado 19 del Anexo I del PCAP).

La empresa adjudicataria, previo al inicio del servicio, deberá facilitar currículum vitae del personal propuesto para la prestación del servicio, con la finalidad de comprobación de los perfiles descritos.

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.

### **3.4. PRESCRIPCIONES COMUNES**

#### **3.4.1. 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.

#### **3.4.2. Plan de formación**



La empresa adjudicataria garantizará que el personal adscrito tanto al servicio de atención al visitante como el servicio especial de atención al visitante (visitas comentadas al edificio, talleres, etc...), objeto del contrato, tiene la formación y capacidades necesarias para hacerse cargo de estas funciones.

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 deberán iniciarse en los tres primeros meses de ejecución del contrato. La formación debe tener carácter periódico con el fin de mantener los estándares de calidad.

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.

El Plan de formación de la mercantil licitadora, será objeto de valoración en el Sobre B (Criterios no valorables en cifras o porcentajes), de conformidad con lo establecido en el Apartado 19 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

### **3.4.3. Uniformidad, equipamiento y medios materiales y técnicos**

El personal del servicio de atención al visitante que se ponga a disposición del contrato deberá ir debidamente uniformado (incluyendo zapatos) y su aspecto personal deberá ser cuidado en todo momento. El uniforme deberá ser autorizado por parte de MADRID DESTINO.

Las empresas adjudicatarias deberán presentar en su oferta una propuesta de uniforme, detallando las distintas prendas tanto de verano como de invierno, y sus características.

Deberá detallarse también el protocolo de utilización, tiempo de entrega y plazo de sustitución.

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.

La empresa proporcionará a sus trabajadores todos aquellos materiales necesarios para la realización de su trabajo.

El coordinador/interlocutor deberá estar provisto de un terminal móvil con el que poder estar permanentemente localizado para las posibles incidencias del servicio.

Todo el personal deberá tener emisoras portátiles con transmisión discreta para una comunicación cómoda, ágil y de calidad en el desarrollo del servicio y/o terminales móviles.

La empresa adjudicataria deberá adscribir a la ejecución del contrato un número suficiente de equipos informáticos con tecnología adecuada para que sean usables por cualquier persona, con independencia de sus circunstancias personales.

A estos efectos y con carácter previo al inicio del servicio, el adjudicatario indicará a MADRID DESTINO la estimación de los equipos informáticos de estas características necesarios para la ejecución del contrato, con el fin de que MADRID DESTINO dé su conformidad.

Actualmente hay tres puestos destinados a labores de información, coordinación y taquilla. El puesto de taquilla lo cubre (ordenador e impresora) el departamento de ticketing de Madrid Destino.



Habrá que cubrir el material necesario como mínimo para los puestos de información y coordinación. Se precisa al menos de una impresora.

La conexión a internet de los puestos podrá establecerse a través de la red municipal, o vía WIFI. En el caso de que fuese preciso Madrid Destino será la que se ocupe de realizar las labores de coordinación para la instalación.

En lo que respecta a la cobertura móvil en las distintas plantas el servicio está cubierto.

#### **3.4.5. 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.

El personal que preste el Servicio llevará el distintivo que corresponda a la mercantil adjudicataria, no permitiéndose otro tipo de distintivo salvo que sea autorizado por MADRID DESTINO.

#### **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 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.

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.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**



La entidad adjudicataria adoptará las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias, para prevenir de manera rigurosa los riesgos que puedan afectar a la vida, la 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.

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.

## **7.- 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.

## **8.- 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 30 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.



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:

La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas siguientes a fin de 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:

- Entrega a cada trabajador que efectúe el servicio objeto del contrato de materiales correctamente etiquetados.
- Formación para la ejecución del contrato.

4.- En materia de empleo:

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 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.

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 la comprobación de las *condiciones laborales durante el periodo de ejecución del contrato*, exigida como condición especial de ejecución en el apartado 24 del Anexo al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

### **CONTROL DE EJECUCIÓN DE LAS CLÁUSULAS SOCIALES**

El responsable del contrato 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 30 Anexo I).

*Fecha de aprobación del pliego: En Madrid, a 10 de marzo de 2020*

MADRID DESTINO

Conforme:

El Adjudicatario