



SP22-00209 Servicio de Informador Cultural y Coordinación del servicio de Información Cultural de Actividades Culturales.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN, DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DIRECTA, SERVICIO DE INFORMADOR CULTURAL Y COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN CULTURAL, CON MOTIVO DE LAS “FIESTAS, CAMPAÑAS Y PROYECTOS CULTURALES” QUE SE DESARROLLEN EN CENTROS CULTURALES Y DISTINTOS ESPACIOS DE LA CIUDAD DE MADRID, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.**

## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN

#### 1.- OBJETO

#### 2.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO

#### 3.- CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A REALIZAR

3.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DIRECTA INFORMADOR CULTURAL.

3.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DIRECTA COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN CULTURAL

3.3 ASPECTOS COMUNES EN LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

3.4 CAMPAÑAS, LOCALIZACIÓN, PERSONAL Y HORAS NECESARIAS PARA CADA TIPO DE SERVICIO

#### 4.- PRESCRIPCIONES COMUNES AL SERVICIO

4.1. SUSTITUCIONES

4.2. UNIFORMIDAD

4.3. EQUIPO HUMANO

4.4. FORMACIÓN

4.5. INERLOCUCIÓN

#### 5.- HUELGA LEGAL

#### 6.- RESPONSABILIDAD

#### 7.- PARTICIPACIÓN EN LOS PLANES DE EVACUACIÓN Y EMERGENCIA

#### 8.- CLÁUSULAS SOCIALES



**SP22-00209-Servicio de Informador Cultural y Coordinación de Actividades Culturales.**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN, DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DIRECTA, SERVICIO DE INFOMADOR CULTURAL Y COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN CULTURAL, CON MOTIVO DE LAS “FIESTAS, CAMPAÑAS Y PROYECTOS CULTURALES” QUE SE DESARROLLEN EN CENTROS CULTURALES Y DISTINTOS ESPACIOS DE LA CIUDAD DE MADRID, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.**

## **INTRODUCCIÓN**

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.

Entre dichos eventos se incluyen las diferentes Actividades Culturales que gestiona y ejecuta la empresa Madrid Destino, que se llevan a cabo mayoritariamente en la vía pública, para lo que precisa la contratación de una serie de servicios que garanticen las necesidades complementarias que necesitan disponer estos programas y actividades, y que son las que en concreto se establecen en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante, el “Servicio”).

El Servicio deberá prestarse de conformidad con lo establecido en el presente Pliego, así como en el correspondiente a las Cláusulas Administrativas Particulares, debiendo seguir el adjudicatario, las indicaciones dadas por el Responsable del contrato de MADRID DESTINO.

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

## **1. OBJETO**

Constituye el objeto de la presente contratación la prestación del servicio de información cultural y su coordinación a prestar en Fiestas y Campañas durante el período comprendido desde 1 de octubre de 2022 al 30 de septiembre de 2026, (en adelante se denominará, “campaña”), las cuales están gestionadas por Madrid Destino, a través de la Dirección de Producción y Coordinación Técnica.

El servicio de información cultural y su coordinación se desarrollará en distintos espacios de la ciudad de Madrid, ejecutándose, en su mayoría en el espacio público exterior, es decir, en la *calle, plazas, parques*, así como, *en centros culturales, y espacios* donde la empresa municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A. desarrolle sus actividades (en adelante, “MADRID DESTINO”).

Las diferentes campañas se desarrollarán en diversas localizaciones de la ciudad de Madrid, en función de la programación de cada campaña, teniendo en cuenta que la mayoría de la programación se efectuará en el espacio público exterior.



La previsión de Fiestas, Campañas y Proyectos Culturales indicada a continuación, es orientativa hasta el cierre definitivo de la programación;

- Teatro de Títeres 2022-2026. Periodo comprendido de enero a diciembre, ambos inclusive.
- Quinta de los Molinos 2022-2026. Periodo comprendido de enero a diciembre, ambos inclusive.
- Carnaval 2023-2026. Fechas aproximadas finales de febrero o principios de marzo.
- San Isidro 2023-2026. Fechas aproximadas del 10 al 16 de mayo, ambos inclusive
- Veranos de la Villa 2023-2026. Periodo comprendido del 24 de junio al 5 de septiembre, ambos inclusive.
- Festival de la Luz 2022, aproximadamente entre el 28 y 31 de octubre de 2022.
- Navidad – Matadero 2022-2025. Fechas aproximadas del 18 al 30 de diciembre, ambos inclusive.
- Cabalgata 2023-2026. Fechas aproximadas del 18 de diciembre al 6 de enero, ambos inclusive.
- “Otras Actividades Culturales” u “Otras Posibles Campañas”: Se trata de otras actividades culturales no señaladas expresamente en el presente procedimiento de contratación, pero que puedan ser programadas dentro de su periodo de vigencia y que MADRID DESTINO, en cumplimiento de su objeto social, lleve a cabo en los años 2022 a 2026. Dichas actividades serán autorizadas por la Dirección General de Programas y Actividades Culturales del Área de Gobierno de Cultura y Deporte del Ayuntamiento de Madrid, y ejecutadas por la Dirección de Producción y Coordinación Técnica de MADRID DESTINO.

En base a lo anterior y por razones de la programación, la actividad cultural puede verse ampliada motivo por el que se prevé una modificación correspondiente al 20% del precio del contrato.

- Los licitadores en general y el adjudicatario en particular, asumen la circunstancia de que alguna de las actividades programadas finalmente no se lleve a cabo, no pudiendo el adjudicatario en ningún caso solicitar indemnización alguna a MADRID DESTINO.
- Así mismo, en el supuesto de que alguna de estas **Actividades y/o Campañas**, no se celebren en las fechas indicadas, MADRID DESTINO se reserva el derecho de utilizar el importe de la actividad / campaña que no se celebre, en otra actividad, campaña o proyecto cultural diferente a las señaladas, siempre y cuando se den los siguientes supuestos:
  - a) No se supere el plazo de vigencia de la contratación.
  - b) La suma de todo el consumo del servicio por las actividades y/o, Campañas, no supere el importe máximo del contrato.

El Servicio descrito se denominará, en adelante, el “Servicio”, y se prestará de conformidad con lo establecido en el presente Pliego, así como en el correspondiente a las Cláusulas Administrativas Particulares.

#### **Servicio de Información Cultural para las campañas:**

- Teatro de Títeres octubre 2022- septiembre 2026
- Carnaval 2023-2026
- San Isidro 2023-2026
- Veranos de la Villa 2023-2026



- Festival de la Luz 2022 y 2024
- Navidad 2022-2025
- Cabalgata de Reyes 2023-2026.

#### **Servicio de Coordinación del servicio de información cultural de actividades para las campañas:**

- Quinta de los Molinos octubre 2022- septiembre 2026
- Carnaval 2023-2026
- San Isidro 2023-2026
- Veranos de la Villa 2023-2026
- Festival de la Luz 2022 y 2024
- Navidad 2022-2025
- Cabalgata de Reyes 2023-2026

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. PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

De conformidad con el objeto del presente procedimiento de contratación - que se conceptúa como de máximos- el importe de adjudicación no constituye una obligación de pago, abonándose únicamente los servicios efectivamente solicitados y prestados durante el periodo de vigencia del contrato, sin que pueda en ningún caso sobrepasarse el importe de adjudicación.

La organización del Servicio se adecuará a las fechas de las Campañas, las actividades que incluyan, la programación artística, los montajes y desmontajes técnicos y su localización.

Con un plazo de quince días de antelación y siempre que sea posible con esa antelación, MADRID DESTINO informará, a la empresa adjudicataria del Servicio, el calendario confirmado por la Dirección Artística correspondiente a cada una de las actividades previstas en las Campañas.

En base a las actuales circunstancias que estamos viviendo derivadas de la crisis sanitaria del COVID-19, la empresa adjudicataria tendrá la obligación de:

- Adoptar las medidas de higiene que el Ministerio de Sanidad establece para la prevención de contagio por Coronavirus (COVID-19) y las recomendaciones de Higienización, como se recogen el Anexo I adjunto al Pliego de Prescripciones Técnicas, así como cualquier otra que puedan derivarse de las indicadas.
- Poner a disposición de sus trabajadores de los materiales EPIs necesarios con sus medidas de seguridad, según exigencias derivadas del COVID-19.

En ningún caso será razón o causa de retraso en los horarios a cumplir ni será responsabilidad ni obligación de Madrid Destino los traslados del personal que preste el servicio. Los descansos necesarios para comer/cenar serán pactados previamente con el responsable del espacio que designe Madrid Destino y siempre se comunicará a dicho responsable cualquier ausencia durante el horario establecido del Servicio.

El adjudicatario, desde el inicio del Servicio y dentro del importe de adjudicación de la presente contratación, deberá contar con un número personal suficiente para poder responder al servicio, incluyendo las necesidades de simultaneidad en los diferentes espacios de las Campañas.

## **3. CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A REALIZAR**



A modo orientativo y para que sirva como referencia, el servicio estimado para este contrato es el que sigue, pudiendo variar en función de las necesidades:

### 3.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN CULTURAL.

El personal que preste el Servicio desarrollará las funciones genéricas siguientes:

1.- Actuar como intermediario entre el personal de Madrid Destino y el público asistente debiendo informar al personal de Madrid Destino de las incidencias que tengan lugar durante la actividad y debiendo igualmente recoger las reacciones, opiniones y experiencias de los usuarios, facilitando hojas de reclamaciones si fueran solicitadas.

Dentro de estas funciones deberán velar por el cumplimiento de las normas del espacio, tales como que el público no realice cualquier acción indebida, o guarde el debido silencio que requiera la actividad debiendo avisar al coordinador si fuera preciso.

Es necesario un conocimiento del espacio donde se desarrolle la actividad a efectos de garantizar dicho cumplimiento, así como poder informar al público de la ubicación de los baños...etc.

2.- Dar asesoramiento al público asistente y de forma especial a todos aquellos que participen en cualquiera de las actividades programadas en cada una de las campañas, de sus conceptos y de sus contenidos para un mayor entendimiento del mismo. Para ello deberán tener conocimiento de la actuación cultural que están atendiendo, nombre, elenco, duración, horario, días de representación.

3.- Mediar, facilitar y apoyar para el buen funcionamiento de las actividades que haya programadas.

4.- Recepción y acomodación del público asistente a las actividades programadas

5.- Información, apoyo y orientación a personas con discapacidad, movilidad reducida y/o necesidades especiales debiendo acompañarlos a los espacios reservados para estas personas.

6.- Colaboración con el personal de organización de Madrid Destino en lo relativo a las necesidades de producción y logística derivadas del desarrollo y puesta en marcha del Programa de cada espacio/escenario, ejemplos: ayuda en el traslado de mobiliario y enseres de reducida dimensión, así como en su montaje y desmontaje, apoyo a talleres, mesas redondas, coloquios y charlas, etc.

Colaboración con el personal de Madrid Destino en tareas como el acceso y salida del público visitante del espacio, validación de entradas, en la guarda y custodia, en su caso, de elementos como bolsas o coches de bebé que no se puedan introducir en el espacio; en la colocación de las rampas de acceso para las personas con movilidad reducida y colocación y retirada de las papeleras, etc.

Entrega y recogida de los alzadores para niños.

7.- Asistencia y acompañamiento a los artistas/compañías integrantes de la Programación.

8.- Atención a la zona de invitados, si la hubiera, siguiendo instrucciones de la Organización. Y atención en punto de entrada invitados con listado de personas (entregado por la Organización).

9.- Distribución y entrega al público de programas u otros elementos de comunicación, no obstante, con carácter previo a la entrada del público deberán ordenar y/o colocar los programas, octavillas, avances y revistas en expositores y otros soportes si los hubiera.



10.- Supervisión de los espacios y avisos de incidencias (limpieza, mantenimiento, seguridad, etc.) al personal responsable de Madrid Destino. Una vez finalizada la actividad deberá revisar que el espacio queda en buenas condiciones y que no existe material olvidado por el público. De ser así, deberá entregarlo al personal de Madrid Destino responsable de la actividad programada.

11.- Conocimiento y aplicación de lo establecido en los Planes de Autoprotección o medidas de emergencia del centro cultural Matadero, que se darán a conocer por parte de Madrid Destino

12.- La transmisión al responsable designado por Madrid Destino de las demandas e imprevistos que desde el punto de vista de la logística, técnica y producción se puedan plantear con el Programa de actividades durante los días de duración de la actividad.

13.- Ayuda en recolocación y desmontaje de sillas del patio de butacas si fuera necesario.

14.- Utilización de su teléfono móvil de empresa para recibir llamadas de la Organización durante los horarios asignados.

### **3.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN CULTURAL**

1.- Acompañamiento a los artistas durante las actuaciones en calle (desfiles / pasacalles) sin escenario y con un recorrido en un tiempo específico (con indicaciones directas de Madrid Destino).

2.- Realización de pequeños recados como pequeñas compras necesarias que serán encargadas y pagadas por el responsable de la Organización.

3.- Recepción y atención a los artistas para indicarles la organización del espacio (oficina técnica y de producción, baños, escenario, patio butacas, aparcamiento vehículos, acreditaciones y todo lo que Madrid Destino indique que es necesario).

4.- Revisión de horarios para los días de trabajo junto con la Organización.

5.- Ayuda en el control de los horarios de llegada de los artistas y/o proveedores

6.- Revisión y recolocación del mobiliario, enseres y/o catering en los camerinos y/o en el lugar de la actuación.

7.- Custodia eventual de enseres y material.

8.- Realización de trabajos que requieren cierta iniciativa y se ejecutan según instrucciones establecidas, pudiendo utilizar herramientas muy sencillas o medios informáticos y/o mecánicos de fácil manejo como transpaletas, carros y/o similares.

9.- Apoyo en la logística necesaria para la ejecución de cada evento.

10.- Conocimiento y aplicación de lo establecido en los Planes de Autoprotección y/o medidas de emergencia de lugar donde se realice la campaña, que se darán a conocer por parte de Madrid Destino.

11.- Utilización de su teléfono móvil de empresa para recibir llamadas de la Organización durante los horarios asignados.



El personal que realice el servicio de **Coordinación** desarrollará, además, entre otras, las funciones siguientes:

- Coordinación y adecuada distribución horaria y espacial de los informadores culturales durante la celebración del evento en función de las necesidades de la Campaña.
- Comunicación fluida con el equipo responsable de la organización de MADRID DESTINO.
- Comunicar de forma ágil por vía telefónica cualquier incidencia que pueda producirse durante la prestación del Servicio para establecer medidas que permitan su corrección en un breve plazo de tiempo
- Actuar oportuna e inmediatamente en la resolución de conflictos.
- Cualesquiera otras que puedan derivarse de las características del servicio.

### **3.2.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN CULTURAL PARA QUINTA DE LOS MOLINOS.**

- 1.- Apoyo en la preparación de las aulas y organización de todos los elementos necesarios para la correcta realización de las actividades, según indicaciones del equipo de producción de la Organización.
- 2.- Realización de pequeños recados como pequeñas compras necesarias que serán encargadas y pagadas por el responsable de la Organización.
- 3.- Apoyo en la recepción de los participantes en las diferentes actividades, gestión de fichas de datos y listados de asistencia, junto con el equipo responsable de la Organización.
- 4.- Revisión de horarios para los días de trabajo junto con la Organización.
- 5.- Ayuda en el control de los horarios de llegada de los artistas y/o proveedores
- 6- Revisión y recolocación del mobiliario, enseres y/o catering en los camerinos y/o en el lugar de la actuación.
- 7.- Custodia eventual de enseres y material.
- 8- Realización de trabajos que requieren cierta iniciativa y se ejecutan según instrucciones establecidas, pudiendo utilizar herramientas muy sencillas o medios informáticos y/o mecánicos de fácil manejo como transpaletas, carros y/o similares.
- 9.- Apoyo en la logística necesaria para la ejecución de cada evento.
- 10.- Conocimiento y aplicación de lo establecido en los Planes de Autoprotección y/o medidas de emergencia de lugar donde se realice la campaña, que se darán a conocer por parte de Madrid Destino.
- 11.- Utilización de su teléfono móvil de empresa para recibir llamadas de la Organización durante los horarios asignados, así como walkie talkie facilitados por el equipo responsable de la Organización.
- 12.- Transporte, montaje y desmontaje de diferentes elementos, como soportes publicitarios (roll up, banderas, etc.), pequeñas vallas de madera, alfombras y/o mobiliario, cuando las actividades tengan lugar en las inmediaciones del centro.



El personal que realice el servicio de **Coordinación** desarrollará, además, entre otras, las funciones siguientes:

- Comunicación fluida con el equipo responsable de la organización de MADRID DESTINO.
- Comunicar de forma ágil por vía telefónica cualquier incidencia que pueda producirse durante la prestación del Servicio para establecer medidas que permitan su corrección en un breve plazo de tiempo
- Actuar oportuna e inmediatamente en la resolución de conflictos en todos los espacios de Espacio Abierto, a excepción de la Urbanoteca y Playquinta
- Cualesquiera otras que puedan derivarse de las características del servicio.

### 3.3 ASPECTOS COMUNES EN LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO:

El personal destinado a prestar el Servicio deberá poseer formación específica acreditada, de conformidad con lo indicado a continuación:

- *Formación y/o experiencia específica en equipamientos de cultura de proximidad, proyectos culturales y en concreto en materia de organización de espectáculos de artes escénicas y/o artes plásticas.*
- *Herramientas informáticas a nivel de usuario.*
- *Manejo de centrales telefónicas, informáticas y audiovisuales.*
- Campaña de Navidad en Matadero: apartado 3.4 G del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.  
Para la realización del servicio durante La Navidad en Matadero, la empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento que al menos *cuatro (4) personas* cuenten con un nivel *First Certificate o equivalente de inglés* para la prestación del servicio y *dos (2) personas* contarán con un nivel en francés que *garantice la comunicación ágil y fluida*.

Para el resto de campañas y/o actividades será objeto de valoración, conforme se detalla en los criterios de adjudicación – apartado 19 del presente Anexo-

- Experiencia en labores de *acomodación* a espectadores en espectáculos.
- Autonomía, así como el conocimiento y capacidades necesarias para utilizar materiales e instrumentos propios, necesarias para el desarrollo del proyecto que se trate.
  - a) Deberá tener experiencia laboral en ámbitos similares a donde se realizan las actividades (centros culturales de barrio, espacios abiertos, otros ámbitos municipales).
  - b) Deberá tener conocimiento de las normativas relacionadas con espacios culturales y la naturaleza del proyecto.

El personal destinado a **QUINTA DE LOS MOLINOS** a prestar el Servicio deberá poseer formación específica acreditada, de conformidad con lo indicado a continuación:

- *Formación y/o experiencia específica en equipamientos de cultura de proximidad, y en concreto en materia de organización de espectáculos de artes escénicas y/o artes plásticas.*



- *Experiencia* específica en la organización de eventos.
- Nociones *informáticas a nivel de usuario*,
  
- Autonomía, así como el conocimiento y capacidades necesarias para utilizar materiales e instrumentos propios, necesarias para el desarrollo del proyecto que se trate.
  - a) Deberá tener experiencia laboral en los ámbitos donde se realizan las actividades (centros culturales de barrio, espacios abiertos, otros ámbitos municipales).
  - b) Deberá tener conocimiento de las normativas relacionadas con espacios culturales y la naturaleza del proyecto.

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 deberá acreditar experiencia anterior en funciones iguales o similares a las solicitadas en el presente procedimiento.

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 y psíquicas tanto con carácter previo a su inicio como durante su ejecución.

La empresa adjudicataria, *previo al inicio del servicio*, deberá facilitar currículum vitae del personal propuesto para la prestación del servicio, en la que se acrediten los anteriores requisitos mínimos.

### **3.4 CAMPAÑAS, LOCALIZACIÓN, PERSONAL Y HORAS NECESARIAS PARA CADA TIPO DE SERVICIO.:**

#### **A. TEATRO DE TÍTERES**

**1. Lugar prestación del Servicio:** Parque de El Retiro, Avda de Méjico, S/N, 28009 Madrid

**2. Fecha de prestación del servicio y horarios:**

El servicio objeto de contratación se desarrollará aproximadamente del 01 de octubre a 31 de diciembre de 2022 y desde enero hasta al 31 de diciembre de los siguientes años de vigencia del contrato hasta la finalización del mismo, durante 107 días aproximadamente, sin perjuicio de las reuniones previas de información y organización a las que Madrid Destino convocará al efecto.

Dado que, en la fecha de publicación de la presente contratación en el perfil de contratante, la programación definitiva está pendiente de cerrarse, el horario general de las representaciones y / o espectáculos previstos será comunicado a la mercantil que resulte adjudicataria con carácter previo al comienzo de la prestación del Servicio.

#### **Horarios:**

- **General:** sábados y domingos de **10:30 a 14:30h**, excepto
- **junio y septiembre:** sábados y domingos de **16:30 a 20:30h**.
- **julio y agosto:** sábados y domingos de **17:00 a 23:00 h** y los **viernes de 20:00 a 24:00 h**.



#### Servicio Regular:

- Meses de Octubre a Mayo (Desde el 1 de mayo, octubre, noviembre y diciembre)**

Sábado y domingos a las 12:30. 1 función/diaria.  
**Horario: 10:30 a 14:30 h.**

- Meses de Junio y Septiembre:**

Sábado y domingos a las 18:30h. 1 función/diaria.  
**Horario: 16:30 a 20:30 h.**

- Meses Julio y Agosto.**

Sábado y Domingo a las 19:00 y 21:00 h. 2 funciones/diarias.  
**Horario: 17:00 a 23:00 h.**

#### Programación extra:

##### o **Verano: Julio**

Viernes a las 22:00h. 1 función/diaria.  
**Horario: 20:00 a 00:00 h.**

##### o **Navidad extra: (21 al 31 diciembre)**

Horario: 10:30 a 14:30 h.  
**Días 24 y 25 dic no hay programación**  
Función a las 12:30.h 1 función /diaria.

Queda incluida dentro de las condiciones de la presente contratación, cualquier posible alteración del horario de prestación de servicios que se establezca, bien porque surjan nuevos espectáculos con posterioridad, bien porque se sustituyan los ya programados.

**3. Horas previstas:** Durante la vigencia de la presente contratación Teatro de Títeres tiene diseñado una programación que supone una prestación del **servicio de información por un total de setecientos sesenta (760) horas** repartidas en el periodo anual de la actividad cultural.

**4. Equipo/personal:** Se estima que el equipo para la Campaña Teatro de Títeres, estará integrado **por dos personas (2) informador/a Cultural de la actividad** durante el periodo de días que dura la programación.

Los servicios deberán ser prestados por personal con la debida capacitación, en los términos definidos en el presente Pliego.

## B. QUINTA DE LOS MOLINOS

**1. Lugar prestación del Servicio:** Calle de Alcalá, 527, 28027 Madrid

**2. Fecha de prestación del servicio y horarios:**

El servicio objeto de contratación se desarrollará aproximadamente entre los meses de enero a diciembre, sin perjuicio de las reuniones previas de información y organización a las que Madrid Destino convocará al efecto.



Dado que, en la fecha de publicación de la presente contratación en el perfil de contratante, la programación definitiva está pendiente de cerrarse, el horario general de las representaciones y / o espectáculos previstos será comunicado a la mercantil que resulte adjudicataria con carácter previo al comienzo de la prestación del Servicio.

Queda incluida dentro de las condiciones de la presente contratación, cualquier posible alteración del horario de prestación de servicios que se establezca, bien porque surjan nuevos espectáculos con posterioridad, bien porque se sustituyan los ya programados.

**3. Horas previstas:** Durante la vigencia de la presente contratación en el espacio cultural Quinta de los Molinos, tiene diseñado una programación que supone una prestación del **servicio de coordinación por un total de mil cien (1.100) horas** repartidas en el periodo anual de actividad cultural.

**4. Equipo/personal:** Dado que, en la fecha de publicación de la presente contratación en el perfil de contratante, la programación definitiva está pendiente de cerrarse, se estima que el equipo para el espacio cultural **Quinta de los Molinos**, estará integrado por **una (1) persona coordinador**, durante el periodo de días que dura la programación.

Los servicios deberán ser prestados por personal con la debida capacitación, en los términos definidos en el presente Pliego.

**La prestación de este servicio queda sujeta a la continuidad de la adscripción a Madrid Destino de la gestión de este espacio por parte del Ayuntamiento de Madrid.**

## C. CARNAVAL

**1. Fechas previstas y horarios Lugar** prestación del Servicio de la actividad cultural Carnaval: sin definir aún por la dirección artística.

**2. Fechas previstas y horarios:** El servicio objeto de contratación se prestará durante **cuatro días aproximadamente a finales del mes de febrero e inicio del mes de marzo**, sin perjuicio de las reuniones previas de información y organización a las que Madrid Destino convocará al efecto.

Dado que, en la fecha de publicación de la presente contratación en el perfil de contratante, la programación definitiva está pendiente de cerrarse, el lugar donde se prestará y el horario general de las representaciones y / o espectáculos previstos será comunicado a la mercantil que resulte adjudicataria con carácter previo al comienzo de la prestación del Servicio.

Queda incluida dentro de las condiciones de la presente contratación, cualquier posible alteración del horario de prestación de servicios que se establezca, bien porque surjan nuevos espectáculos con posterioridad, bien porque se sustituyan los ya programados.

**3. Horas previstas:** Durante la vigencia de la presente contratación de la campaña Carnaval, y sin saber el diseño de una programación estimamos que supondrá una prestación mínima de:

- **Cien (100) horas del servicio de información cultural.**
- **Treinta (30) horas del servicio de coordinación** repartidas entre los días en que se celebra la actividad.

**4. Equipo /personal:** Se estima que el equipo para la actividad cultural Carnaval, estará integrado como mínimo por dos **(2) personas** diariamente durante los días que dure la actividad.

Los servicios deberán ser prestados por personal con la debida capacitación, en los términos definidos en el presente Pliego.



#### D. SAN ISIDRO

**1. Lugar prestación del Servicio:** diferentes lugares de la vía pública de los distritos de Centro, Moncloa, Carabanchel y Arganzuela, entre otros.

**2. Fecha de prestación del servicio y horarios:**

El servicio objeto de contratación se prestará durante la festividad de San Isidro, 15 de mayo y días previos y siguientes a la festividad, **durante 9 días aproximadamente**, sin perjuicio de las reuniones previas de información y organización a las que Madrid Destino convocará al efecto.

Dado que, en la fecha de publicación de la presente contratación en el perfil de contratante, la programación definitiva está pendiente de cerrarse, el horario general de las representaciones y / o espectáculos previstos será comunicado a la mercantil que resulte adjudicataria con carácter previo al comienzo de la prestación del Servicio.

Queda incluida dentro de las condiciones de la presente contratación, cualquier posible alteración del horario de prestación de servicios que se establezca, bien porque surjan nuevos espectáculos con posterioridad, bien porque se sustituyan los ya programados.

**3. Horas previstas:** Durante la vigencia de la presente contratación San Isidro tiene diseñado una programación que supone una prestación del servicio de información cultural, y coordinación del servicio de información cultural repartidas entre los seis días que se estima como promedio de duración de la festividad, según detalle:

- **Servicio información**, por un total de **seiscientos (600) horas**.
- **Servicio de coordinación** por un total de **sesenta (60) horas**

**4. Equipo/personal:** Dado que, en la fecha de publicación de la presente contratación en el perfil de contratante, la programación definitiva está pendiente de cerrarse, se estima que el equipo para la Actividad de San Isidro estará integrado aproximadamente por **75 personas informador/a, y 1 coordinador** durante los 9 días que dura la programación.

Los servicios deberán ser prestados por personal con la debida capacitación, en los términos definidos en el presente Pliego.

#### E. VERANOS DE LA VILLA

**1. Fechas previstas y horarios Lugar prestación del Servicio** de la actividad cultural Veranos de la Villa, sin definir aún por la dirección artística.

**2. Fechas previstas y horarios:** El servicio objeto de contratación se prestará durante **sesenta y siete (67) días aproximadamente desde finales de junio, aproximadamente el día veinticuatro (24) hasta el cinco (5) de septiembre**, sin perjuicio de las reuniones previas de información y organización a las que Madrid Destino convocará al efecto.

Dado que, en la fecha de publicación de la presente contratación en el perfil de contratante, la programación definitiva está pendiente de cerrarse, el lugar donde se prestará y el horario general de las representaciones y / o espectáculos previstos será comunicado a la mercantil que resulte adjudicataria con carácter previo al comienzo de la prestación del Servicio.

Queda incluida dentro de las condiciones de la presente contratación, cualquier posible alteración del horario de prestación de servicios que se establezca, bien porque surjan nuevos espectáculos con posterioridad, bien porque se sustituyan los ya programados.



**3. Horas previstas:** Durante la vigencia de la presente contratación de las campañas Veranos de la Villa, y sin saber el diseño de una programación estimamos que supondrá una prestación mínima de:

- **Cuatro mil (4.000) horas del servicio de Información cultural.**
- **Mil quinientas (1.500) horas del servicio de coordinación** repartidas entre los días en que se celebra la actividad.

**4. Equipo /personal:** Se estima que el equipo para la actividad cultural Veranos de la Villa, estará integrado como **mínimo por cinco (5) personas** diariamente durante los días que dure la actividad, **más otras cinco (5) personas** en diferentes días dentro del periodo de tiempo de la duración de esta actividad.

Los servicios deberán ser prestados por personal con la debida capacitación, en los términos definidos en el presente Pliego.

#### **F. FESTIVAL DE LA LUZ 2022 y 2024.** (Campaña bianual)

**1. Lugar prestación del Servicio:** prestación del Servicio de la actividad cultural, sin definir aún por la dirección artística.

**2. Fecha de prestación del servicio y horarios:** El servicio objeto de contratación se desarrollará aproximadamente durante cuatro días a finales del mes de octubre de 2022 y 2024 respectivamente, sin perjuicio de las reuniones previas de información y organización a las que Madrid Destino convocará al efecto.

Dado que, en la fecha de publicación de la presente contratación en el perfil de contratante, la programación definitiva está pendiente de cerrarse, el horario general de las representaciones y / o espectáculos previstos será comunicado a la mercantil que resulte adjudicataria con carácter previo al comienzo de la prestación del Servicio.

Queda incluida dentro de las condiciones de la presente contratación, cualquier posible alteración del horario de prestación de servicios que se establezca, bien porque surjan nuevos espectáculos con posterioridad, bien porque se sustituyan los ya programados.

**3. Horas previstas:** Durante la vigencia de la presente contratación de la campaña Festival de la Luz 2022, y sin saber el diseño de una programación estimamos que supondrá una prestación mínima de:

- **Cinco mil setecientas (1.700) horas del servicio de información cultural.**
- **Trescientas horas (300) horas del servicio de coordinación.**

**4. Equipo /personal:** Dado que, en la fecha de publicación de la presente contratación en el perfil de contratante, la programación definitiva está pendiente de cerrarse, se estima que el equipo para la actividad cultural Festival de la Luz, estará integrado como mínimo por **seis (6) personas** diariamente durante los días que dure la actividad.

Los servicios deberán ser prestados por personal con la debida capacitación, en los términos definidos en el presente Pliego.

#### **G. CAMPAÑA DE NAVIDAD**

**1. Lugar de prestación del Servicio:**



a) Actividad cultural Campaña de Navidad se desarrollará en el centro cultural, CentroCentro de Cibeles, situado en la Plaza de Cibeles, 1, 28014 de Madrid. o en alguno de los Centros Culturales pertenecientes a Madrid Destino.

b) Actividad cultural, Campaña de Navidad, se desarrollará en diferentes espacios en calle, así como en las diferentes plazas de la Ciudad de Madrid.

c) Actividad cultural, Campaña de Navidad, se desarrollará en Matadero Madrid sito en el Paseo de la Chopera nº 14. C.P. 28045 de Madrid

**2. Fecha de prestación de servicio y horarios:** El servicio objeto de contratación se llevará a cabo desde el **13 de diciembre al 6 de enero** sin perjuicio de las reuniones previas de información y organización a las que Madrid Destino convocará al efecto.

a) Actividad cultura Campaña de Navidad en el espacio Centro Centro: a efectos del presente pliego, aproximadamente desde el 18 de diciembre al 3 de diciembre, ambos incluidos. Los días 24,25, 31 diciembre y 6 de enero de 10 a 14h. y el día 1 y 6 de enero que permanecerá cerrado.

b) Actividad cultural, Campaña de Navidad, se desarrollará en diferentes espacios en calle, así como en las diferentes plazas de la Ciudad de Madrid, aún sin definir por la dirección artística.

c) Actividad cultural, Campaña de Navidad espacio Matadero, el servicio objeto de contratación se llevará a cabo desde el **13 al 30 de diciembre de 2021** sin perjuicio de las reuniones previas de información y organización a las que Madrid Destino convocará al efecto

Horario general de la Campaña Navidad- Matadero:

**De lunes a domingo:** de 11 h a 21 h.

El día (viernes y día de inauguración) empezará a las 18h.

El día 24 y 25 de diciembre no habrá actividad.

Dado que, en la fecha de publicación de la presente contratación, la programación definitiva está pendiente de cerrarse, el horario detallado de las representaciones y/o espectáculos previstos será comunicado a la mercantil que resulte adjudicataria con carácter previo al comienzo de la prestación del Servicio.

Queda incluida dentro de las condiciones de la presente contratación, cualquier posible alteración del horario de prestación de servicios que se establezca, bien porque surjan nuevos espectáculos con posterioridad, bien porque se sustituyan los ya programados.

### **3. Horas estimadas:**

a) Actividad cultural Campaña de Navidad: tiene programada la exhibición de un Belén Navideño que supone una prestación del **servicio de información cultural de quinientas (500) horas** repartidas entre los días en que se celebra la actividad.

b) Actividad cultural Campaña de Navidad: tiene programada la exhibición de diferentes talleres y conciertos o actividades culturales en diferentes plazas o espacios de la ciudad de Madrid, que supone una prestación del **servicio de información cultural de doscientas (200) horas** repartidas entre los días en que se celebra la actividad.

c) Actividad cultural, Campaña de Navidad espacio Matadero, tiene diseñada una programación que supone una prestación de ochocientas cincuenta (850 horas repartidas entre los aproximadamente dieciséis (16) días en que se celebrará la actividad, con el siguiente desglose: **novecientas horas (900) de información cultural y ciento cuarenta horas (140) de coordinación.** Quedarían incluidas **las horas de formación previa** al desarrollo de la actividad, en caso de ser necesarias



**4. Equipo/personal:** Se estima que el equipo total estará de este modo:

a) Se estima que el equipo para la Campaña de Navidad estará integrado como mínimo:

o Para la actividad del Belén **2 personas con categoría informador/a cultural** durante 10 horas 30 min, con un servicio de 10 a 20:30 h

o Para el resto de actividades de Navidad: **2 personas con categoría informador/a cultural**, estando el horario aún sin definir por la dirección artística.

o Para el espacio de Matadero: **6 informadores culturales y 1 Coordinador**, estando el horario aún sin definir por la dirección artística

Para la realización del servicio durante La Navidad en Matadero, la empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento que al menos *cuatro (4) personas* cuenten con un nivel *First Certificate o equivalente de inglés* para la prestación del servicio y *dos (2) personas* contarán con *un nivel en francés que garantice la comunicación ágil y fluida*.

#### **Coordinación de Actividades, campaña de Navidad:**

Tal y como se ha indicado en el punto 4 del presente apartado, este servicio contará, como mínimo con una persona que realizará las labores de coordinador de actividades, de forma que garantizará la presencia y el correcto funcionamiento del servicio en todo momento de acorde a las necesidades reflejadas en el programa de la Campaña.

Este servicio podrá ser reforzado con dos personas en los días de más actividad en la Campaña (fines de semana).

Las personas encargadas de las labores de coordinador de actividades, contará como mínimo con conocimientos que permitan una comprensión y expresión oral adecuada en español e inglés valorándose el que tengan conocimientos en idioma francés. También se valorará el conocimiento de Lengua de Signos.

Elaborarán la distribución horaria y espacial del personal del personal de información cultural que será consensuado con en el equipo de Madrid Destino tras valorar las necesidades por espacios y actividades.

Se encontrará físicamente en el espacio donde se desarrolle la actividad y estará en contacto directo con los interlocutores de Madrid Destino, para la organización de sus equipos, así como para la toma de decisiones durante el desarrollo de la actividad.

El coordinador deberá estar provistos de un teléfono móvil con el que poder estar permanentemente localizados durante el desarrollo del evento.

Con carácter previo al inicio de la prestación del servicio, y de forma coordinada entre el coordinador de la empresa adjudicataria y Madrid Destino se realizarán varias reuniones de información y organización. El objetivo es definir funciones y objetivos haciendo hincapié en el elevado nivel institucional del evento. Estas reuniones previas de coordinación y de formación del Plan de Emergencias en ningún caso superarán las tres (3) horas de duración.

## **H. CAMPAÑA DE CABALGATA**

**1. Lugar prestación del Servicio:** Actividad cultural, Cabalgata de Reyes, se desarrollará en la calle en el recinto acotado con sillas en la Plaza de Cibeles, 28014 de Madrid.

**2. Fecha de prestación de servicio y horarios:** se prestará el día 5 de enero de 2021 en franja horaria de 15.00h a 21.30h.



Dado que, en la fecha de publicación de la presente contratación, la programación definitiva está pendiente de cerrarse, el horario detallado de las representaciones y/o espectáculos previstos será comunicado a la mercantil que resulte adjudicataria con carácter previo al comienzo de la prestación del Servicio.

Queda incluida dentro de las condiciones de la presente contratación, cualquier posible alteración del horario de prestación de servicios que se establezca, bien porque surjan nuevos espectáculos con posterioridad, bien porque se sustituyan los ya programados.

### **3. Horas estimadas:**

La actividad cultural Cabalgata de Reyes tiene programada la celebración de un espectáculo musical y el paso del Desfile la tarde y noche del día 5 de enero, que supone una prestación del **servicio de informador cultural de novecientas cincuenta (950) horas** durante esa jornada y prestación del servicio de **coordinador de cincuenta (50) horas.**

**4. Equipo/personal:** estará integrado como mínimo por **40 informadores culturales y 3 coordinadores.**

Los servicios deberán ser prestados por personal con la debida capacitación, en los términos definidos en el presente Pliego de prescripciones técnicas particulares.

### **Coordinación:**

El personal que preste el servicio de coordinador de actividades de CABALGATA desarrollará, entre otras, las funciones siguientes:

- Coordinación y adecuada distribución horaria y espacial del personal durante la celebración del evento en función de las necesidades propias del mismo.
- Coordinación fluida con el equipo responsable de la organización de MADRID DESTINO.
- Comunicar de forma ágil por vía telefónica cualquier incidencia relacionada con el personal de acomodación que pueda producirse durante la prestación del Servicio para establecer medidas que permitan su corrección en un plazo de tiempo corto.

Este servicio contará, al menos, con una persona que realizará las labores de coordinación de forma que garantizará la presencia y el correcto funcionamiento del servicio de forma acorde a las necesidades reflejadas en la acomodación del público.

Elaborará la distribución horaria y espacial del personal de acomodación que será consensuado con en el equipo de Madrid Destino tras valorar las necesidades del espacio.

Se encontrará físicamente en el lugar de celebración del evento y estará en contacto directo con los interlocutores de Madrid Destino, para la organización de sus equipos, así como para la toma de decisiones durante el desarrollo de la actividad.

El coordinador deberá estar provisto de un terminal móvil con el que poder estar permanentemente localizado durante el desarrollo del evento.

Con carácter previo al inicio de la prestación del servicio, y de forma coordinada entre el coordinador de la empresa adjudicataria y Madrid Destino se realizarán varias reuniones de información y organización.



## **4. PRESCRIPCIONES COMUNES AL SERVICIO**

### **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.

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 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.

### **4.2. UNIFORMIDAD**

Uniforme masculino y femenino: traje de chaqueta negro, compuesto principalmente de americana, pantalón largo y camisa/camiseta (*su color se precisará con el equipo de producción*) (*uno de verano y uno de invierno*) Calcetines negros, zapato negro cómodo y con suela antideslizante. Chaquetón de color oscuro de exterior para el personal de información cultural y de acomodación de corte o próximo a puertas para uso en temporada de frío.

En ningún caso los uniformes podrán vulnerar los derechos de imagen de una mujer a fin de evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas.

En temporada invernal o de frío será necesario que la empresa dote a su personal de prendas apropiadas de protección, en el color requerido. El coordinador de actividades vestirá de la misma manera, pero con un signo distintivo en su condición de responsable.

La empresa adjudicataria se compromete a que el personal que preste el Servicio esté correctamente uniformado conforme a la siguiente uniformidad, que será a cargo de la empresa adjudicataria.

MADRID DESTINO se reserva la posibilidad de diseñar unos uniformes propios durante la vigencia del contrato, que serán de cuenta del adjudicatario. Sin perjuicio de que Madrid Destino, entregue a cada uno de los operarios algún distintivo propio de la campaña que complementa el uniforme (camiseta con la imagen de la actividad cultural/campaña, complemento decorativo como una flor etc..) que en este caso correrán a cargo de Madrid Destino.

Durante todo el periodo de ejecución del contrato, la mercantil adjudicataria deberá cumplir con la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales y, específicamente, los protocolos de seguridad y salud COVID-19 que indiquen las autoridades sanitarias o, en su caso, lo que determinen sus servicios de prevención, debiendo cumplir asimismo con las indicaciones que el personal de seguridad y técnicos de prevención de riesgos laborales de Madrid Destino, puedan darle.

### **4.3. EQUIPO HUMANO**

La/s adjudicataria/s deberán presentar al inicio del servicio de cada campaña el esquema del servicio a realizar indicando los puestos que serán desempeñados por su personal.



El contratista estará obligado a informar sobre las variaciones del servicio prestado. Dichas variaciones deberán estar previamente aprobadas por MADRID DESTINO.

El adjudicatario se compromete a adoptar todas aquellas medidas que considere necesarias para que su personal cumpla los siguientes requisitos:

- Realizar su actividad laboral con máxima diligencia y corrección, con una plantilla adecuada para la calidad de servicio.
- El personal del adjudicatario atenderá a las normas y controles de seguridad establecidos en cada evento. Deberán conocer del Plan de Autoprotección del Centro, protocolo y salidas de emergencia, con el fin de participar en la evacuación de público asistente, si fuera necesario.
- El personal que preste los servicios objeto de este Pliego deberá ir correctamente uniformado, (incluyendo el calzado), de acuerdo con el periodo estacional. El modelo de uniformidad será aprobado MADRID DESTINO, por cuenta de la adjudicataria, en un periodo no superior de 15 días a contar desde la firma de contrato.
- El personal deberá respetar las normas de conducta, tales como no beber, fumar o comer, o como mantener conversaciones fuera de las necesidades del servicio prestado. El personal será educado y formal con el cliente, usuarios, y público, independiente de la aptitud de éstos.
- Durante el servicio no estará permitido hacer corros de personal debiendo cada informador mantener la posición asignada hasta el término de la prestación del servicio
- En relación con la aplicación de los Planes de Autoprotección o medidas de emergencia del centro, se estará a lo previsto en el Apartado 9 del presente pliego.

#### 4.4. FORMACIÓN

##### Formación y experiencia:

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 personal destinado a cubrir los servicios deberá poseer formación específica acreditada, siendo las funciones y **requisitos mínimos los recogidos en el apartado 3 del presente pliego de prescripciones técnica.**

#### 4.5. INTERLOCUCIÓN

Para la prestación del servicio en los espacios culturales, el adjudicatario designará a la persona que actuará como interlocutor, encargándose de la coordinación del personal ofertado, elaboración de cuadrantes y de la supervisión de la prestación del Servicio, canalizando la información relativa al mismo, así como del asesoramiento a efectos de una mayor eficacia en su prestación.

En ningún caso, la designación de dicho interlocutor supondrá coste adicional alguno para MADRID DESTINO.

En este sentido, el adjudicatario se compromete a facilitar la identidad de este interlocutor, juntamente con los datos necesarios para su fácil localización, especialmente número de teléfono móvil y correo electrónico, antes del comienzo de la prestación del Servicio.



Este interlocutor deberá estar fácilmente localizable no sólo de lunes a viernes sino los fines de semana y festivos, para poder atender los imprevistos que se produzcan durante la prestación del Servicio.

El interlocutor deberá mantener una comunicación fluida con su personal respecto a cualquier tema directamente relacionado con la prestación del servicio, y además de personarse en los espacios cuando expresamente sea requerido, deberá en todo caso emitir un parte con las incidencias que, en su caso, hubieran podido existir en la prestación del Servicio.

El interlocutor **se encargará de controlar los aspectos laborales del personal del contratista y mantendrá informado al responsable del contrato de Madrid Destino de su desarrollo**, realizando entre otras las siguientes actuaciones:

- Actuará como **interlocutor** del contratista frente al responsable del contrato de Madrid Destino, estableciendo la comunicación necesaria entre el Madrid Destino y el equipo de trabajo que se haya adscrito en relación a todos aquellos aspectos relacionados con la ejecución y desarrollo del contrato.
- Deberá **organizar** todos los aspectos relativos al régimen de turnos, descansos, horarios, sustituciones, vacaciones, licencias o cualquier otra de naturaleza análoga, del personal adscrito al desarrollo del servicio contratado, debiendo para ello realizar la coordinación que sea necesaria con Madrid Destino al objeto de conseguir una adecuada y correcta ejecución de la prestación que se haya pactado.
- **Supervisar** que el personal encargado de la ejecución del contrato realiza un correcto desempeño de los trabajos asignados, realizando la validación de las tareas que deban ser ejecutadas.
- Será el encargado de **dirigir el trabajo del personal** adscrito al contrato, debiendo dar las órdenes, encomiendas o instrucciones de trabajo que sean imprescindibles para la ejecución de la actividad contratada.
- **Distribuirá el trabajo** entre el personal adscrito al contrato, buscando la máxima eficacia en la ejecución del mismo.
- **Realizará la planificación, gestión y seguimiento** de las tareas y de las incidencias que puedan surgir en el desarrollo de la prestación.
- **Vigilará las posibles incidencias** y anomalías que se produzcan a efectos de promover su resolución y evitar su repetición.
- **Controlará la asistencia** al puesto de trabajo del personal adscrito al desarrollo del servicio.
- **Informará** a Madrid Destino sobre las **variaciones**, ya sean con carácter ocasional o permanente, que se produzcan en el equipo de trabajo que esté adscrito a la prestación pactada.

Durante todo el periodo de ejecución del contrato, la mercantil adjudicataria deberá cumplir con la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales y, específicamente, los protocolos de seguridad y salud COVID-19 que indiquen las autoridades sanitarias o, en su caso, lo que determinen sus servicios de prevención, debiendo cumplir asimismo con las indicaciones que el personal de seguridad y técnicos de prevención de riesgos laborales de Madrid Destino, puedan darle.

En caso de que el personal que el adjudicatario disponga para el Servicio, no tenga suficientes aptitudes y formación para el correcto desarrollo del Servicio, el adjudicatario tendrá que asumir, sin coste para MADRID DESTINO, el extra de personal necesario que garantice la correcta prestación del Servicio.



El adjudicatario se compromete a comunicar las horas consumidas al finalizar al finalizar cada una de las campañas, adaptándose éstas al conforme entre MADRID DESTINO y la empresa.

#### **4.5.1 Ejecución del contrato**

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.

El responsable del contrato podrá designar así mismo un responsable del servicio, para cada uno de las actividades objeto 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.

El adjudicatario seguirá en todo momento las directrices marcadas por los Responsables del servicio, tanto en la orientación general del mismo como en las prioridades que en cada momento puedan establecerse.

El /los Responsable/s del servicio para cada una de las campañas comprobarán periódicamente la buena marcha de la prestación del Servicio en su centro, informando por escrito a MADRID DESTINO del incumplimiento del horario y de las prestaciones establecidas en el contrato, así como de las deficiencias observadas o cualquier otra circunstancia similar, remitiéndose dicha queja desde MADRID DESTINO al adjudicatario.

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.

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

Los Responsables del servicio para cada una de las campañas solicitar al adjudicatario la sustitución de cualquier miembro de su personal asignado para la prestación del Servicio en el Centro, cuando se estime que su actuación no es satisfactoria. Recibida por escrito dicha petición, el adjudicatario deberá realizar, en un plazo no superior a veinticuatro horas, (24 horas), pudiendo valorarse la reducción de dicha sustitución solicitada, sin que esta circunstancia implique gasto adicional alguno para MADRID DESTINO. Todo ello sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder por la actuación de la persona sustituida.

#### **4.5.2 Personal adscrito al servicio**

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 se compromete a tener asegurados a todos sus trabajadores que realicen el servicio, cubriendo incluso la responsabilidad civil que cualquier accidente que pudiera ocasionar, así como dotarles de todos los medios materiales referidos 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. 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 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.

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

En ningún caso el personal que preste el Servicio podrá aceptar propinas del público asistente a las actividades, reservándose MADRID DESTINO la posibilidad de solicitar la sustitución del personal de la empresa adjudicataria que incumpla esta obligación.

## **5. HUELGA LEGAL**

En el eventual supuesto de huelga legal en el sector al que pertenezcan los empleados adscritos a este Servicio, la empresa 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 el adjudicatario, 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.

Una vez verificada la defectuosa prestación del Servicio, se comunicará por escrito al adjudicatario 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 que, una vez conformada por MADRID DESTINO, continúe su tramitación ordinaria.

Igualmente, se aplicarán estas deducciones en cualesquiera otros supuestos en que el Servicio no se preste.

## **6. 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.

## 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 de los centros 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 describen los Planes de Autoprotección o medidas de emergencia de cada uno de los Centros afectados por la presente contratación, donde vaya a prestarse el Servicio.

El adjudicatario deberá acreditar y certificar que el personal adscrito al espacio 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.- 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 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).

En Madrid, a 30 de mayo de 2022

MADRID DESTINO

EL ADJUDICATARIO

Conforme



## ANEXO I.- ACUERDO REGULADOR DE LA FIGURA DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

### 1. Objeto del encargo del tratamiento

Mediante las presentes cláusulas se habilita al contratista que resulte adjudicatario al firmar el contrato a actuar como encargado del tratamiento para tratar, por cuenta de MADRID DESTINO, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal a los que acceda para prestar el Servicio de Informador Cultural y Coordinación del servicio de Información Cultural de Actividades Culturales.

El servicio objeto de encargo contempla el acceso, la captación y/o tratamiento de datos de carácter persona para poder atender al ciudadano, los tratamientos a realizar serían los siguientes:

x	Recogida	x	Registro
	Estructuración		Modificación
	Conservación		Extracción
x	Consulta		Comunicación por transmisión
	Difusión		Interconexión
	Cotejo		Limitación
x	Supresión	x	Destrucción
	Otros: _____		Comunicación

### 2. Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, el Encargado de Tratamiento, recaba los datos identificativos del ciudadano (nombre y apellidos, dirección postal y electrónica, y teléfono) de los visitantes a través de los formularios existentes, y captando también datos anonimizados desagregados y estadísticos, los cuales servirán para evaluar el grado de satisfacción del público.

En caso accidental de que se produzca un acceso y tratamiento de los datos se limitará al tiempo que dure la incidencia y el contratista procederá de forma inmediata a su destrucción y notificación a MADRID DESTINO de la incidencia de seguridad detectada.

### 3. Duración

El presente acuerdo tiene una duración vinculada a la prestación de servicios.

Una vez finalice el presente contrato, el encargado del tratamiento debe suprimir los datos personales y suprimir cualquier copia que esté en su poder.

### 4. Obligaciones del encargado del tratamiento

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- Utilizar los datos personales objeto de captación y tratamiento sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento. Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.
- Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:



1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.
  2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
  3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
  4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
    - a) La seudoanonimización y el cifrado de datos personales.
    - b) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
    - c) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
    - d) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- d) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

e) Subcontratación. No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado. Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al responsable, con una antelación de un mes indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto.

La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado



inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

f) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

g) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.

h) Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

i) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

j) Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:

1. Acceso, rectificación, supresión y oposición
2. Limitación del tratamiento
3. Portabilidad de datos
4. A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles)

k) Derecho de información. El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

l) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos. El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, y a través de correo electrónico, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

1. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
2. El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
3. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
4. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

m) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.



- n) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- o) Poner disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.
- p) Implantar las medidas de seguridad que permitan:
  - a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
  - b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
  - c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
  - d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso
- q) Designar un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.
- r) Destino de los datos. Destrucción al notificar la incidencia a MADRID DESTINO.
- s) Ubicación de los servidores: en cumplimiento de las obligaciones impuestas por la Ley de Contratación del Sector público, en este acuerdo el encargado de tratamiento realiza la preceptiva declaración responsable indicando que la ubicación de los servidores donde se van a tratar datos responsabilidad de MADRID DESTINO está en un territorio de la UNIÓN EUROPEA o en su defecto en un territorio que cumpla y observe todas las garantías y medidas de seguridad del RGDP. Se compromete que ante cualquier variación lo comunicará de forma previa al Responsable.

## 5. Obligaciones del responsable del tratamiento

Corresponde al responsable del tratamiento:

- 1) Realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado.
- 2) Realizar las consultas previas que corresponda.
- 3) Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.
- 4) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.



## ANEXO II

### (CONTRATOS CUYA EJECUCIÓN REQUIERE EL TRATAMIENTO POR EL CONTRATISTA DE DATOS PERSONALES POR CUENTA DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO)

INCLUYASE ESTA DECLARACIÓN EN EL CASO DE DARSE LAS CIRCUNSTANCIAS DEL ARTÍCULO 122.2 DE LA LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO (CONTRATOS CUYA EJECUCIÓN REQUIERE EL TRATAMIENTO POR EL CONTRATISTA DE DATOS PERSONALES POR CUENTA DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO)

Que, de conformidad con el artículo 122.2 de la Ley 9/2017 de Contratación del Sector Público:

- Los servidores que puedan tratar datos responsabilidad de Madrid Destino, de acuerdo a las especificaciones que constan en los pliegos se hallan ubicados en .....
- Los servicios asociados a los servidores se van a prestar desde la localidad de.....
- Me comprometo a notificar cualquier cambio que pueda producirse, a lo largo de la vida del contrato, sobre la información anteriormente facilitada.

Así mismo, y siempre que los pliegos lo permitan, se informa que

- NO se va a proceder a subcontratar los servidores o servicios
- SI se va a proceder a subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, indicando el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas: