



EXPEDIENTE Nº: SP25- 00149

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

##### 2.2.1. Líneas generales del servicio

##### 2.2.2. Funciones específicas

#### 2.3. SERVICIO DE FACILITACIÓN/DINAMIZACIÓN

##### 2.3.1. Desarrollo del servicio

#### 2.4. CONTROL DE SALAS

### 3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

#### 3.1. COORDINACIÓN

##### 3.1.1. Horario 3.1.2. Equipo 3.1.3. 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 DE FACILITACIÓN/DINAMIZACIÓN

##### 3.3.1. Horario 3.3.2. Servicio extraordinario 3.3.3. Equipo 3.3.4. Perfiles

#### 3.4.- PRESCRIPCIONES COMUNES

##### 3.4.1. Metodología de trabajo

##### 3.4.2. Sustituciones

##### 3.4.3. Plan de formación

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

##### 3.4.5. Huelga Legal

### 3. 5.- SUBROGACIÓN

### 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 N°: SP25-00149**

**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.

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.

CentroCentro es un centro de arte contemporáneo que, desde el corazón de la ciudad y del Paseo del Arte, presta especial atención al pulso creativo vivo de Madrid, mostrando en sus salas propuestas de artistas en activo de todas las generaciones y disciplinas. Con un enfoque multidisciplinar en el que tienen cabida todas las expresiones artísticas —pintura, escultura, dibujo, fotografía, diseño gráfico, performance y más—, las exposiciones son el eje vertebrador en torno al que se articula el resto de la actividad: encuentros, visitas guiadas con comisarios y artistas, talleres, residencias artísticas, a la que se suman la música y el microteatro, entre otras propuestas culturales.

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, gestión de datos e informes, etc... para nuestros visitantes.

Constituye el objeto del presente contrato la prestación de un servicio cualificado y profesional a desarrolla en el espacio cultural CentroCentro, sito en el Palacio de Cibeles, (Plaza de Cibeles s/n de Madrid), para realizar las siguientes tareas:

- Atención e información al visitante
- Facilitación/dinamización cultural
- Controlador de salas.



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.

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**

El servicio a prestar se enmarca dentro del II Convenio Colectivo de Ocio Educativo y Animación Sociocultural de la Comunidad de Madrid, publicado en BOCM en fecha 30 de marzo de 2024, y suscrito por la Asociación de Empresas de Educación Cultura y Tiempo Libre de la Comunidad de Madrid (Educatia-Madrid), la Asociación Madrileña de Empresas de Enseñanza, Formación y Animación Sociocultural (AMESOC), por la Federación Regional de Enseñanza Comisiones Obreras de Madrid (FREM-CC. OO.) y la Federación de Empleados de Servicios Públicos de UGT (FESP-UGT Madrid) (código número 28102145012018).

### **2.1 COORDINACIÓN DEL SERVICIO**

El coordinador se encargará in situ de:

- Interlocución con el centro. Asistencia a reuniones semanales con la persona responsable del contrato y coordinador del Centro.
- Coordinación de los equipos del servicio de atención al visitante y del servicio especial del centro.
- Organización de turnos, cuadrantes de rotación, coberturas en tiempos de descanso
- Distribución de tareas específicas que deban realizarse con motivo de eventos, actividades del Centro.
- Memorias, informes, propuestas de organización de equipo y servicio.
- Colaboración con el responsable del contrato (interlocutor del servicio por parte de la adjudicataria) en la elaboración de protocolos del servicio.
- Atención, organización y gestión de las necesidades específicas derivadas de visitas de protocolo.
- Definir las necesidades de la gestión de flujos y gestión de colas junto con los responsables del Centro
- Apoyo al equipo de Atención al visitante, realizando tareas como la información al público y la gestión de accesos cuando el volumen de trabajo lo requiera.
- Supervisar todas las actividades en las que se requiera Servicio de Atención al Visitante.
- Realización de apertura y cierre en coordinación con su equipo y el del servicio de seguridad.
- Supervisar y coordinar la recogida y gestión de datos cuantitativos y campañas de estudios de públicos, en colaboración con los responsables del centro.
- Colaboración para la gestión de posibles incidencias con el visitante y traslado al servicio de seguridad. Propuesta de respuesta a sugerencias, observaciones y quejas de visitantes.
- Recepción, recogida de correspondencia, certificados, paquetería.
- Cualquier otra función similar a las anteriores, que puedan ser encomendadas por el Centro dentro del perfil, que asegure el correcto funcionamiento del servicio y dentro del objeto de este contrato.



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

### **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.). Cuadros. Informes semanales.
- 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**

#### Acogida, atención e información al visitante

- Recepción, acogida, información y asistencia a los visitantes, tanto individuales como grupales, así como atención de visitas especiales, siguiendo la normativa interna del Centro.
- 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
- Asimismo, deberá 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)
- Venta y control de entradas y productos y gestión de caja. Cuadros e informes semanales.
- Venta y gestión del sistema de audioguías en su caso.
- Gestión de las hojas de sugerencias.
- Gestión de reservas, préstamos, inscripciones y confirmaciones de asistencia en las actividades de la programación cultural del centro.
- Proactividad en la atracción e información al visitante.
- Apoyo a los visitantes en el manejo de los dispositivos electrónicos destinados al público (pantallas táctiles, descarga de audio guía en el móvil, etc.).
- Orientar con diligencia y eficacia las cuestiones del público, dirigiéndolo, en su caso, hacia los espacios o fuentes de información correctas.
- Acompañamiento de las visitas desde los distintos accesos, así como proveedores y personal relacionado con la actividad del Centro.
- Vigilar el buen funcionamiento de la actividad programada: gestión de espacios y atención a las actividades, velando por el orden e integridad de todos los elementos, y la atención a participantes y organizadores en todo momento.
- Comprobar el debido cumplimiento de las normas del Centro.
- Organización del flujo de visitantes, ayuda a personas con movilidad reducida y a personas con necesidades especiales, así como la gestión de colas en el exterior.



- Control de puesta en marcha, correcto funcionamiento y apagado de equipos y dispositivos.
- Control de las zonas expositivas advirtiendo de las instrucciones que existan sobre ellas.
- Velar por la conservación de las obras y del espacio en su zona de actuación, dando debida cuenta al servicio de seguridad del edificio.
- Colaboración para la gestión de posibles incidencias con el visitante y traslado al servicio de seguridad.
- En relación con la aplicación de los Planes de Autoprotección y medidas de emergencia del Centro, se estará a lo previsto en el Apartado 6 del presente Pliego.
- Guarda, custodia y devolución de objetos y prendas de vestir de los visitantes, en todas las ocasiones en las que se establezca este servicio.
- Cuidado y orden del mostrador y espacios de uso propio.
- Realización de apertura y cierre en coordinación con el equipo de seguridad.
- Puesta en marcha y apagado diario de todos los elementos necesarios para que los espacios funcionen, incluyendo proyectores, vídeos, equipos de sonido, etc. Deben estar en pleno funcionamiento a la hora de apertura de las salas y no deberán ser apagados antes de la hora de cierre. En el caso de detectar incidencias o desperfectos, comunicación inmediata al personal de CentroCentro.
- Control de los mostradores, los puntos de lectura y consulta, así como su mantenimiento y orden, en los espacios que lo precisen.
- Cuidado de los espacios encomendados a los efectos de prevenir la comisión de acciones que pudieran perturbar el orden o poner en peligro los bienes, comunicándolo a los responsables de los servicios de seguridad.
- Todas aquellas similares que demande el centro y que sean del perfil del equipo.

#### Comunicación interna y externa

- Atención telefónica de llamadas.
- Gestión telefónica y telemática de reservas, de grupos y contenidos y traslado.
- Gestión de folletos informativos y otro material divulgativo.
- Cuidado del material de apoyo al servicio.
- Recepción de correspondencia, paquetería, etc.
- Atención del correo de información del Centro, lectura, respuesta y reenvío de los emails recibidos.
- Colaboración y fomento de la comunicación con los equipos educativos y artísticos externos que participen en las sedes.
- Recogida de datos para inscripciones y suscripciones, y contabilización de datos cuantitativos (visitantes, actividades, etc); recogida de datos mediante cuestionarios para los estudios de público y evaluación de actividades del centro, con las herramientas puestas a disposición por el contratista, salvo que el centro decida utilizar las propias.
- 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.

#### Apoyo en las ruedas de prensa, presentaciones e inauguraciones:

- Recepción de visitantes
- Información general de la actividad
- Gestión y entrega de dispositivos y materiales de difusión,
- Conteo de asistentes en colaboración con la seguridad privada
- Otras tareas relacionadas con el propio acto.



### **2.3. SERVICIO DE FACILITACIÓN/DINAMIZACIÓN AL VISITANTE.**

El servicio 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:

#### **2.3.1. Líneas generales**

- Diseño y ejecución de programas y actividades para acercar y facilitar la accesibilidad a los contenidos a visitantes y público.
- Elaboración de materiales didácticos y pedagógicos sobre contenidos, cultural, artístico, patrimonial, etc.. del Centro.
- Gestión y coordinación con resto de equipo de atención al visitante y con el personal de actividad cultural del Centro.
- Diseño, ejecución y desarrollo de visitas comentadas sobre el Palacio de Cibeles, CentroCentro (contexto histórico, arquitectura, entorno, usos, etc...), sus exposiciones y otras actividades enmarcadas en su programa.
- Atención, ejecución y desarrollo de visitas protocolarias del centro, institucionales, etc...
- Apoyo especial en la atención a actividades del centro.
- 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.

#### **2.3.2. Funciones específicas.**

- Atención a grupos y visitantes mediante la realización de sesiones de mediación cultural que den a conocer a los participantes los principales contenidos de la actividad del Centro.
- Realización de las visitas guiadas (temáticas, dinamizadas, a las exposiciones temporales, edificio, piezas invitadas, etc...) en castellano, inglés y en otros idiomas, independientemente del tipo de público.
- La atención se realizará principalmente en castellano, inglés, valorándose la implementación en otros idiomas.
- Diseño de diferentes estrategias de dinamización, según la actividad, de cara a mejorar la experiencia en el Centro, acompañando al visitante por el espacio para atender sus consultas y favorecer el diálogo.
- Atención individualizada al visitante y usuario que contacte con el Centro.
- Dar a conocer los dispositivos con los que cuentan los espacios expositivos y museográficos y apoyar en su manejo.
- Atender nuevas necesidades o imprevistos relacionados con el objeto del contrato.
- Colaboración en la realización de estudios públicos y otros informes que se realicen en el Centro.
- Recogida de datos para la evaluación de actividades a través de un cuestionario acordado por empresa contratista y Centro.
- Asistencia en la puesta en marcha de las actividades que se desarrollen en el espacio (talleres, performances, visitas dinamizadas, encuentros...), colaborando con los equipos y empresas externas contratadas en este fin y con los que deba compartir espacios.
- Asistencia a las formaciones que organice el Centro de cara a la preparación de las exposiciones/talleres, etc...
- El edificio es Bien de Interés Cultural el personal debe tener en cuenta en la prestación del servicio las condiciones de conservación de los bienes culturales.



### **2.3.3. Desarrollo del servicio**

CentroCentro cuenta actualmente con un programa gratuito de visitas diarias. Puede verse en <https://www.centrocentro.org/programa-publico/visitas-guiadas-centrocentro>

En principio se prevé un mínimo de cuatro visitas cada día, de martes a domingo. Esto puede variar a lo largo del contrato, pudiendo darse nuevas propuestas y programas de dinamización siempre dentro de las horas previstas por contrato para el perfil de mediador.

Se atenderán visitas protocolarias y otras sujetas a la propia dinámica de actividad del Centro.

Cada visita, en este momento, es para un máximo de 25 personas y dentro del horario del Centro (10 a 20h). El número de visitantes se adecuará a las medidas sanitarias vigentes o circunstancias del momento.

La planificación de reservas de visitas comentadas (protocolarias y del Centro) se comunicará semanalmente al personal que preste este servicio.

La duración media de la visita es de 60 minutos, si bien se podrán llevar a cabo microvisitas, talleres, Gymkanas, etc... con diferente duración.

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 de dinamización/facilitación para su preparación.

## **2.4. CONTROL DE SALAS**

Puntualmente, en el caso de que algunas exposiciones requieran de control de sala, este se demandará por parte del Centro contra la bolsa de horas establecida para esa función y cuya dimensión económica se encuentra reflejada en el Anexo I del PCAP.

El objeto de este servicio es el que sigue:

### **2.4.1. Funciones específicas**

- Orientar y gestionar la circulación de los asistentes a la exposición y a sus actividades vinculadas, dando información y colocando elementos de señalización provisional, avisos, etc.
- Repartir material informativo y de asistencia, como folletos, programas, audioguías o sistemas de amplificación de sonido.
- Recibir y acompañar a grupos escolares y cívicos.
- Recoger datos para los estudios de público y de evaluación de la experiencia del visitante al centro, siguiendo las instrucciones de la coordinación del servicio y del centro.
- Recordar al público las normas en edificio y sala, en coordinación con seguridad del centro y el equipo de atención al visitante (normas de acceso al espacio expositivo, realización de fotografías y vídeos, aforo, avisos específicos del ámbito y zona asignada, acceso con animales, bolsas, mochilas, comida y bebida, etc.), y velar por su correcto cumplimiento.
- Asistir al visitante cuando sea necesario, siguiendo la normativa interna del centro.
- Facilitar la ayuda necesaria a personas con movilidad reducida, con necesidades especiales, público infantil o tercera edad.



- Conocer los medios de seguridad existentes, así como los protocolos de actuación de seguridad y prevención de riesgos, plan de emergencias y evacuación.
- Colaborar con el personal de seguridad para garantizar el orden de las visitas en las salas evitando situaciones de riesgo para visitantes, colecciones e instalaciones.
- Velar por la conservación de las obras de arte, debiendo asegurarse de que las y los visitantes no lleguen a tocarlas ni aproximarse excesivamente a ellas. Igualmente cuidar del espacio en su zona de actuación.
- Al iniciar el servicio, revisar las áreas asignadas y comunicar las posibles anomalías a su coordinación.
- Comunicación inmediata al coordinador/a de área de toda incidencia que suponga un riesgo para la conservación de las obras de arte.
- Aquellas que puedan ser necesarias en función de las características específicas de la actividad y se enmarquen dentro del perfil.

La decisión de que una actividad o exposición requiera de estas funciones en ningún caso recaerá sobre la empresa que ofrezca el presente Servicio de Atención al Visitante, siendo el Ayuntamiento de Madrid y Madrid Destino, junto con los órganos o entidades que estos designen, quienes definan la necesidad de implantar este servicio, así como sus condiciones.

Madrid Destino avisará con el margen suficiente para que se cubra la posición.

La empresa adjudicataria del servicio tendrá que ofrecer este servicio siempre que reciba el preaviso correspondiente dentro de un plazo adecuado con respecto al inicio de la actividad.

## **2.5. SISTEMA DE RECOGIDA Y TRATAMIENTO ANALÍTICO DE DATOS DE PÚBLICOS**

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición un sistema de recogida y tratamiento analítico de datos de públicos que permita profundizar al Centro en el conocimiento de sus visitantes y ofrecer mejoras en su experiencia de visita al recinto. Dicho sistema deberá ejecutarse en un máximo de 3 meses desde la formalización del contrato.

Madrid Destino facilitará la documentación necesaria y dará pautas para que la empresa adjudicataria adapte su metodología para maximizar la eficacia y pertinencia de los datos extraídos y su análisis.

Se espera que la propuesta presentada por la empresa adjudicataria ponga en juego metodologías contrastadas para perfilar la tipología e intereses de los públicos que recibe CentroCentro, así como los comportamientos y flujos que llevan a cabo en el recinto.

Igualmente, la recogida de datos debe ir encaminada a conocer las necesidades no cubiertas de los visitantes, su nivel de orientación en el espacio, uso y disfrute de los espacios y mobiliario, accesibilidad, acceso a la información, conocimiento del centro y de sus líneas programáticas, satisfacción en relación a la programación, etc.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición una batería de fuentes y herramientas para recabar esta información entre las que puede incluir la observación directa, la realización de encuestas presenciales y/o telemáticas, las peticiones de información recibidas presencialmente, por teléfono o en cuenta de correo institucional, las reclamaciones, etc.

La empresa adjudicataria presentará un informe mensual con los datos obtenidos, que sirvan para la interpretación mediante indicadores segmentados que reflejen pautas de conducta en la



visita al recinto y sirvan al conocimiento de las necesidades de los públicos de CentroCentro Madrid.

La propuesta de Sistema de recogida y tratamiento analítico de datos de públicos 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. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**

El servicio debe ofrecer calidad en la experiencia de la visita al Centro, atendiendo a la diversidad de públicos que acuden cada día. Deberá ofrecerse un servicio óptimo de acogida, bienvenida e información, facilitación y dinamización, una atención personalizada y adecuada de tal manera que el visitante pueda disfrutar de una experiencia positiva. Las tareas deben ser realizadas de manera profesional y adecuada a estos requerimientos fundamentales.

Todos los perfiles, con funciones diferenciadas, tienen en común la labor de facilitar la relación entre el Centro (su actividad y su personal) con el visitante y con todos aquellos que establezcan relación, facilitando la conexión entre institución y ciudadanía.

El servicio será prestado por 4 categorías de trabajadores enmarcados en el Convenio del Sector de Ocio Educativo y Animación Sociocultural: Informador/a (Grupo III), Mediador/a Cultural (Grupo III), Controlador/a de salas (Grupo III) y Coordinador/a (Grupo IV) y los requisitos para cada perfil son:

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

El coordinador del servicio se ocupará 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.

Organizará reuniones con el equipo de atención al visitante, el de facilitación/dinamización y con el personal de CentroCentro.

Llevará el control y gestión de los distintos procesos del equipo.

Elaborará memorias, informes, y estados de gestión para la correcta coordinación de la actividad.

El coordinador del servicio tendrá presencia continuada en el Centro.

A la coordinación del servicio le dará soporte tanto la empresa contratista como el Interlocutor, responsable del contrato. Tendrá a disposición, junto con el resto del equipo, las herramientas de la empresa de que depende y necesarias para la correcta ejecución del contrato.

Podrá dirigirse, para una mayor eficacia en el servicio, al responsable del contrato de Madrid Destino o persona en quien delegue, así como al resto del equipo si es necesario para las funciones que se requieren.

##### **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 equipo, del encendido de los espacios y apertura de taquilla, y superponer su horario al finalizar el turno con el efectivo de tarde o de mañana, según el caso, para el traspaso de tareas.

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, abonándose el servicio de manera mensual sin que le sea restado del importe anual adjudicado y debiéndose, por lo tanto, efectuar el abono por la empresa contratista a los trabajadores en todo caso.

### **3.1.3. Perfil**

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento (siendo cada aspecto acreditable) 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 (nivel C2 o similar) y facilidad para expresarse y hablar correctamente, teniendo además un nivel equivalente a un B2 o similar, de la lengua inglesa que le permita comunicarse con el público extranjero.

Deberá poseer, al menos, título universitario de grado medio, FP de grado medio o similares. Tener conocimiento e interés en el ámbito artístico y cultural.



El personal que se ponga a disposición del contrato, deberá poseer formación y/o experiencia acreditable en la gestión de personal, en la coordinación y supervisión de equipos, en protocolo y relaciones públicas (de al menos 3 años). Tener nivel alto de conocimiento del paquete Office.

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 la 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 o no cumpla con las funciones descritas.

### **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.

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.

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 a la campaña de Navidad en el centro (Belén, coros, accesos...)

El precio / hora a aplicar será el informado en su oferta 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 forma habitual, actualmente, el Centro precisa de información en puerta, en mostrador, en taquilla, en mirador y de manera volante por los distintos espacios.

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, abonándose el servicio de manera mensual sin que le sea restado del importe anual adjudicado y debiéndose, por lo tanto, efectuar el abono por la empresa contratista a los trabajadores en todo caso.

### **3.2.4. Perfiles**

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento (siendo cada aspecto acreditable) 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 (nivel C2 o similar), y facilidad para expresarse y hablar correctamente, teniendo además un nivel alto de la lengua inglesa (B2 o similar), que le permita comunicarse con plena corrección 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.

Deberá poseer, al menos, título universitario de grado medio, FP de grado medio o similares. Tener conocimiento e interés en el ámbito artístico y cultural. Se valorarán los estudios vinculados al Área de Humanidades.

Deberá poseer experiencia *en atención al público*, de al menos tres (3) años.

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, siendo necesarios los certificados acreditativos tanto de los niveles de idiomas como de las titulaciones académicas.

En el caso de ofertar, personal con conocimiento de lengua de signos español, - servicio de atención al visitante- deberá aportar el *currículum vitae* correspondiente, previo al inicio del servicio.

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 DE DINAMIZACIÓN/FACILITACIÓN**

#### **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.

Madrid Destino podrá solicitar este tipo de servicio para horas de preparación y estudio de las actividades que se demanden al 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 de facilitación /dinamización deberán ser de personas que deberán poseer, como mínimo (siendo cada uno de los aspectos acreditables), 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 (al menos 3 años de experiencia).

Contar con las habilidades de comunicación necesarias para transmitir conocimientos al público en distintos niveles de comprensión sobre la actividad del Centro.

Así mismo deberán tener un dominio hablado y escrito del castellano, (nivel C2 o similar), así como dominio hablado y escrito del inglés (C1 o similar), y acreditar la posesión de una experiencia de al menos tres (3) años 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. CONTROLADOR DE SALA**

En caso de que el centro lo considere necesario, se podrá solicitar la prestación de este servicio en determinadas actividades, dentro del marco de una bolsa específica de tres mil horas (3.000) horas previstas en el presupuesto base de licitación del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige la presente contratación (servicio extraordinario de control de sala).

#### **3.4.1. Horario**

El horario básico de prestación del servicio establecido por MADRID DESTINO será el siguiente, estando ligado de manera general, aunque no exclusiva, 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.

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.

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.

#### **3.4.2. Equipo**

El dimensionado de la bolsa extraordinaria de horas está calculado bajo la base de 1 efectivo por exposición en la que se precise de control de sala. Esto, en principio podría suceder previsiblemente 3 veces al año.



### 3.4.3. Perfil

- Estar en posesión, al menos, el Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, Formación Profesional de Técnico u otras titulaciones equivalentes.
- Contar con una experiencia mínima acreditable de 6 meses en puestos similares de atención al público.
- Dominio del castellano (C2 o equivalente) y uso correcto del inglés (B2 o equivalente).
- Tener interés en el ámbito artístico y cultural, especialmente en lo relacionado con el arte contemporáneo y las artes plásticas.
- Ser amable, proactivo, educado y paciente.

## 3.4. PRESCRIPCIONES COMUNES

### 3.4.1 Metodología de trabajo

Para garantizar el correcto desarrollo del servicio, será imprescindible implementar un sistema efectivo de comunicación y contacto directo con los responsables del centro, tanto desde la Coordinación como desde la Interlocución de la empresa adjudicataria, independientemente del sistema de trabajo y coordinación interna que establezca la empresa adjudicataria.

Coordinación del servicio:

- Interlocución con el centro. Asistencia a reuniones semanales de puesta al día, planificación y seguimiento del servicio.
- Envío mensual de informes de datos de tipo cuantitativo y cualitativo en función de los indicadores establecidos, en formato reutilizable, según las indicaciones y necesidades del centro.
- Reporte y seguimiento continuo de las incidencias y tareas en desarrollo.
- Notificación inmediata ante cualquier incidencia relevante que se presente en el desarrollo del servicio.

Interlocutor del servicio:

- Planificación, coordinación y evaluación del plan de trabajo y reporte del servicio (evaluación continua) en una reunión mensual presencial con el personal del centro.
- Dar cuenta de manera inmediata a los responsables de cuantas incidencias y anomalías se observen en la prestación del servicio, así como de cualquier cambio de personal que pueda producirse a instancias de la empresa adjudicataria.
- Deberá de tener disponibilidad para asistir de forma presencial al centro para realizar las coberturas acordadas y las reuniones que se precisen.
- El contratista deberá establecer un procedimiento para la comunicación de urgencias e imprevistos en días no laborables.

### 3.4.2. 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, con los perfiles y requisitos exigidos, en un plazo máximo de 24 horas y con el visto bueno del Responsable del contrato de MADRID DESTINO, para lo cual presentará el CV correspondiente.



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.

Antes de cualquier alta en el servicio presentará CV y precisará de la aprobación por parte de Madrid Destino.

### **3.4.3. Plan de formación**

La empresa adjudicataria garantizará que el personal a disposición del servicio, tiene la formación y capacidades necesarias, y especificadas en el presente pliego, para hacerse cargo de estas funciones.

La empresa adjudicataria debe atenerse a lo previsto en el Capítulo 8, formación y perfeccionamiento, objetivos, tiempos formativos, acción formativa, desarrollo, etc... del Convenio de aplicación, siendo el mínimo para cada trabajador/a de 20 horas anuales, proporcionales a la jornada.

La empresa deberá aportar al inicio del contrato el plan formativo debiendo contar con el visto bueno del responsable del contrato de Madrid Destino para su impartición, siendo obligatorio por parte del adjudicatario, para todo el personal adscrito al contrato que, durante la ejecución del contrato, (y su prórroga, en el caso de así producirse) se proporcione un curso de protocolo y relaciones institucionales de 3 horas de duración, a cargo de dicho plan de formación.

En todo caso, los cursos de actualización y especialización deberán iniciarse en los cuatro 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, y de que cumpla con lo establecido en el *Plan de Formación y Perfeccionamiento Profesional según se recoge en el convenio colectivo del Sector de Ocio Educativo y Animación Sociocultural de la Comunidad de Madrid del 8 de marzo de 2024*, MADRID DESTINO dará una formación específica en aquellas materias que considere relevantes para el correcto cumplimiento del objeto de la presente contratación.

La formación presentada será específica por cada perfil, ofertando cursos que supongan un plan de carrera para cada uno de ellos.

Se valorarán mejoras en la formación de la mercantil licitadora, será objeto de valoración en el Sobre C (Criterios valorables en cifras o porcentajes), de conformidad con lo establecido en el Apartado 19 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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



El personal a disposición del servicio deberá estar debidamente uniformado (incluyendo zapatos) en su puesto de trabajo con una antelación suficiente sobre la hora establecida para el comienzo de su prestación. Su aspecto personal deberá ser cuidado y adecuado en todo momento. El uniforme deberá ser autorizado por parte de MADRID DESTINO.

La empresa presentará tres opciones de uniforme tipo Business casual/Smart Negocios, teniendo en cuenta que CentroCentro es un Centro de Arte, adaptados a cada temporada (invierno y verano).

En los uniformes deberá incluirse de forma visible el logotipo del Centro y podrá proponerse el uso del de la empresa contratista, que quedará a la autorización del centro.

El personal deberá contar con varias prendas (al menos dos de cada) para su cambio diario. Las tallas deberán ser las adecuadas y los distintos elementos deberán estar en perfecto estado a lo largo de la ejecución del contrato.

El coordinador/a deberá usar alguna prenda que le ayude a distinguirse del resto del equipo. (por ejemplo, utilizando otro tipo/color de chaqueta).

Todos irán con placa identificativa visible en todo momento (se deberá presentar también modelo para su autorización) en la que conste el nombre y el puesto, al margen del logo de empresa.

\*necesaria ropa térmica en invierno para varias posiciones.

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, incluyendo reposición del material de oficina, y responderá a las solicitudes que reciba con la mayor agilidad y eficiencia posible.

El coordinador/a 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. Se pondrá a disposición dos emisoras más para la cobertura de mirador y sala expositiva, en el caso de que se precise.

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 con equipos destinados a labores de información, coordinación y taquilla. El puesto de taquilla lo cubre (ordenador e impresora y conectividad) el departamento de ticketing de Madrid Destino. Por tanto, se precisa al menos de una impresora y de tres ordenadores de sobremesa actualizados a nivel de hardware y software.



El adjudicatario aportará la conectividad a internet para los distintos puestos del servicio, así como su mantenimiento, reparación y / o sustitución en su caso, durante todo el periodo de prestación del servicio.

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.

### **3.5 Subrogación:**

A los efectos previstos en el artículo 130 LCSP, en relación con la subrogación de personal, se incluye como anexo al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, una relación de los trabajadores que actualmente están prestando los servicios de atención al visitante en CentroCentro.

Para la modificación de la plantilla adscrita (también en el caso de cambio en la retribución por subida de categoría) al centro, tanto para añadir trabajadores como para sustituirlos, será imprescindible la aprobación expresa por parte de Madrid Destino.

En cualquier caso, el número de horas adscrita al centro y establecido en los pliegos no podrá modificarse a la baja. Deberá mantenerse la plantilla subrogada o equivalente según lo descrito. Todo ello sin perjuicio de lo establecido en el apartado de sustituciones.

Todo el personal tendrá formación y cumplirá con todos los requisitos en cuanto a Prevención de Riesgos Laborales. Asimismo, tendrán la obligación de conocer y participar en todo lo relativo a Planes de Autoprotección, emergencia, protección contra incendios y evacuación en cada uno de los centros de MADRID DESTINO.

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



la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del mismo se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.

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.

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 (materia de seguridad y salud laboral) 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.

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.

#### **4. INTERLOCUCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

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.

El interlocutor deberá:

- Titulación de grado superior



- Ser proactivo
- Tener habilidades comunicativas.

Tener experiencia y competencias en:

- Gestión de equipos: capacidad de motivación, de comunicación, coordinación y colaboración
- Coordinación de actividades
- Gestión de proyectos
- Resolución de conflictos

Acreditables (mínimo 3 años de experiencia) en el sector cultural en centros o instituciones similares.

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.

El interlocutor responderá del personal a su cargo y actuará en comunicación permanente con el Centro, encargándose de la coordinación del personal, de su formación y de la supervisión de la prestación de los servicios, canalizando la información relativa al mismo, y del asesoramiento a efectos de una mayor eficacia en su prestación.

El interlocutor debe formar parte de la plantilla de la empresa y no tiene que tener una dedicación exclusiva para este servicio.

Las funciones del interlocutor serán las siguientes:

- Ser el interlocutor entre la empresa adjudicataria y CentroCentro, trasladando al personal a disposición del servicio las instrucciones pertinentes.
- Coordinar los equipos, organizando y distribuyendo las tareas y funciones.
- Elaboración, desarrollo e implementación de protocolos (por área del servicio) que quedarán en un manual del servicio, previo acuerdo con Madrid Destino, en el primer semestre de ejecución.
- Supervisar la prestación de los servicios, tanto del desempeño de las funciones como del trato con el público, que deberán llevarse a cabo cumpliendo los procedimientos y directrices del Centro. Para ello, deberá acudir presencialmente a evaluar in situ el desarrollo del servicio y de los dispositivos de gestión de públicos que se hayan establecido en cada caso, cuando sea necesario para garantizar la correcta ejecución del servicio.
- Responsabilizarse del correcto desempeño de las funciones asignadas al personal, procurando la motivación del equipo.
- Garantizar la calidad del servicio realizando una evaluación continua de los conocimientos del personal cuyos resultados serán trasladados a CentroCentro cuando los precise.



- Dar cuenta a los responsables del Centro de cuantas incidencias y anomalías se observen en la prestación del servicio.
- Llevar a cabo de forma inmediata los cambios de personal que se consideren necesarios y que el Centro podrá exigir cuando la conducta o el rendimiento no sean los requeridos.
- Comunicar los cambios de personal que puedan producirse a instancias de la empresa adjudicataria con autorización previa al cambio por parte del Centro (presentando CV en todo caso).
- Supervisión diaria de la agenda y programación del Centro para la previsión de necesidades derivadas de vistas extraordinarias, actos, eventos y actividades para la correcta planificación del servicio.
- Todas aquellas necesarias para la buena consecución del servicio.

## **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 1711/2004, 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 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 durante la ejecución del contrato:

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,

POR MADRID DESTINO

CONFORME:  
EL ADJUDICATARIO

Responsable del contrato

Órgano de contratación



## 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 **SERVICIO DE ATENCIÓN AL VISITANTE A PRESTAR EN CENTROCENTRO**.

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
	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.



- b) 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.
- c) 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: