

**EXPEDIENTE N.º SP25-00439**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL VISITANTE A PRESTAR EN MATADERO MADRID, 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.....	2
2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO .....	4
2.1. LÍNEAS GENERALES DEL SERVICIO .....	4
2.2. TIPOLOGÍAS DEL SERVICIO .....	6
2.2.1. INFORMADOR .....	6
2.2.2. GUÍA DE VISITA .....	11
3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO .....	12
3.1. RESPONSABLE DE LA COORDINACIÓN .....	12
3.2. REQUISITOS GENERALES DEL EQUIPO .....	13
3.3. INFORMADORES.....	14
3.3.1. HORARIO PUNTO INFO.....	14
3.3.2. HORARIO INFORMADOR DE ACTIVIDAD .....	15
3.3.3. EQUIPO .....	15
3.3.4. PERFILES.....	16
3.4. GUÍA DE VISITA .....	17
3.4.1. HORARIO .....	17
3.4.2. EQUIPO .....	17
3.4.3. PERFILES.....	17
3.5. PRESCRIPCIONES COMUNES .....	18
3.5.1. SUSTITUCIONES.....	18
3.5.2. PROPUESTA DE FORMACIÓN .....	18
3.5.3. SISTEMA DE RECOGIDA Y TRATAMIENTO ANALÍTICO DE DATOS DE PÚBLICOS .....	19
3.5.4. EQUIPAMIENTO Y MEDIOS MATERIALES Y TÉCNICOS .....	20
3.5.5. HUELGA LEGAL.....	21
4. COORDINACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO E INTERLOCUCIÓN .....	21
5. RÉGIMEN JURÍDICO Y CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL .....	22
6. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	23
7. PROTECCIÓN DE DATOS .....	23
8. RESPONSABILIDAD .....	23
9. CLÁUSULAS SOCIALES.....	24
9.1. CONTROL DE EJECUCIÓN DE LAS CLÁUSULAS SOCIALES.....	25



**EXPEDIENTE N.º SP25-00439**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL VISITANTE A PRESTAR EN MATADERO MADRID, 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.

Desde 2012, Matadero Madrid fue cedido en régimen de gestión directa a Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, empresa pública del Ayuntamiento de Madrid.

Matadero Madrid, centro de creación contemporánea, recibe una media de un millón y medio de visitantes por año. Muchos de ellos acuden al centro atraídos por su oferta de actividades, pero otros tantos lo hacen para disfrutar de sus espacios públicos o para apreciar su arquitectura. Matadero Madrid supone un punto de interés clave para la ciudad de Madrid por su valor histórico y arquitectónico (forma parte del Catálogo de Edificios Protegidos del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid) así como por una dimensión que le diferencia de otros centros culturales de la ciudad: su carácter de espacio público, relevante para todos los ciudadanos de Madrid.

Además de esta especificidad que lo diferencia de otros equipamientos culturales, como recinto patrimonial y de grandes dimensiones, Matadero Madrid está conformado por diferentes programas y entidades, y además acoge actividades de gran formato que suponen un numeroso flujo de visitantes.

Para facilitar su llegada al Centro y atender a todas las necesidades relacionadas con una experiencia y visita satisfactoria, Matadero Madrid ofrece un servicio de atención al visitante, que desempeña sus funciones en diferentes espacios a lo largo de todo el recinto y cuya función primordial es la de poder ofrecer a los diferentes públicos la información necesaria para su orientación y conocimiento de la programación y oferta cultural así como del valor patrimonial y arquitectónico de Matadero Madrid.

Dicho servicio de atención al visitante debe integrar de manera coordinada y armonizada las diversas facetas de información al público, ofreciéndole un primer contacto con la institución eficaz a la vez que hospitalario, de manera que no solamente sea una herramienta de información sino que permita potenciar la difusión de la actividad cultural con un alcance a un número mayor y más diverso de públicos, incrementándose así los niveles de asistencia, además de contribuir al desarrollo y la consolidación de la identidad de cada uno de estos espacios, como al fomento de la interacción con los ciudadanos y visitantes.



Igualmente, el equipo de atención al visitante es la interfaz de la institución, y por tanto, detenta el acceso a una información privilegiada de los públicos de Matadero Madrid. Para el Centro de creación contemporánea esta información es de gran valor, por lo que **una de las labores clave del servicio de atención es la devolución de un análisis profundo y riguroso sobre los públicos de Matadero Madrid y sus comportamientos.**

Es en este marco en el que se hace necesaria la prestación del servicio de ATENCIÓN AL VISITANTE para prestar el servicio definido en el presente pliego, en las instalaciones de Matadero Madrid, sito en Plaza de Legazpi, nº8. C.P. 28045 de Madrid. En adelante dicho espacio se denominará el “Centro”, y el servicio se desarrollará en todos los espacios que integran el recinto cultural y que albergan la programación del Centro, destacando entre ellos:

- Punto de información y hall
- Nave 0
- Nave 16
- Nave 17
- Taller
- Plaza, Placita y Calle Matadero (Espacios al aire libre del recinto)
- Otros espacios dentro del recinto cultural y su entorno.

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

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

En la determinación del importe de la contratación se ha tenido en cuenta el Convenio Colectivo que por su naturaleza mejor se adapta al servicio objeto de contratación y que es el II Convenio Colectivo de Ocio Educativo y Animación Sociocultural de la Comunidad de Madrid, publicado en BOCM en fecha 30 de marzo de 2024 (*Código número 28102145012018*).

Para la determinación del importe de la contratación se ha tenido en cuenta los conceptos de salario base, complementos de festividad y responsabilidad previstos en el citado Convenio tomando como referencia las siguientes categorías para los perfiles necesitados:

PERFILES	CORRESPONDECIA CON CATEGORIAS II CONVENIO OCIO Y TIEMPO LIBRE CAM
INFORMADOR RESPONSABLE	Coordinador/a de actividades y proyectos de centro (Grupo IV)
INFORMADOR PUNTO INFO	Informador/a (Grupo III)
INFORMADOR ACTIVIDAD	Informador/a (Grupo III)
INFORMADOR CORDINADOR EVENTO	Coordinador/a de actividades y proyectos de centro (Grupo IV)
GUÍA DE VISITA	Mediador/a cultural (Grupo III)

El Convenio recoge tablas salariales con vigencia hasta el 30 de septiembre de 2027, por lo que, para el cálculo de los periodos restantes hasta el 6 de marzo de 2030, fecha prevista para la finalización del contrato, se ha tenido en cuenta una subida interanual del 3%.

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.



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

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

## **2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

### **2.1. LÍNEAS GENERALES DEL SERVICIO**

El servicio de atención al visitante se llevará a cabo en todas las instalaciones de Matadero Madrid mediante varios perfiles que desarrollarán labores de diferente naturaleza, según sus tipologías, pero también según el espacio asignado o el tipo de actividad de la programación que asistan.

Principalmente, el servicio de atención al visitante ofrecerá información sobre la programación de todas las entidades que conforman el complejo cultural y asistirá de manera más específica a la programación que emana, salvo excepciones, de la Oficina de Coordinación, Intermediae, Centro de residencias artísticas y Medialab.

Se definen a continuación tanto las diferentes entidades que conforman el complejo cultural, como los espacios principales y los horarios generales del Centro en los que discurrirán las labores del servicio de atención al visitante.

#### **2.1.1. ENTIDADES**

Matadero Madrid es un espacio cultural conformado por diferentes programas e instituciones culturales

##### **Programas y entidades públicos:**

- Oficina de Coordinación
- Intermediae
- Centro de Residencias Artísticas
- Medialab
- Cineteca
- Nave 10 Matadero Creación Dramática Contemporánea
- Centro Danza Matadero

##### **Entidades Privadas:**

- Central de Diseño, plataforma para la promoción del diseño gestionada por la Fundación Diseño de Madrid (DIMAD).
- Madrid Artes Digitales (MAD), el Centro de Experiencias Inmersivas.
- Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Casa del Lector, centro internacional para la investigación, el desarrollo y la innovación en la lectura, dependiente de la Fundación German Sánchez Ruipérez.
- Academia de las Artes Escénicas de España.
- Además de dos espacios de restauración: Café Naves Matadero y Cantina, y de un espacio para alquiler de bicicletas.



## **2.1.2. ESPACIOS**

Se definen a continuación los espacios más relevantes en los que desarrollará el servicio de atención al visitante:

### **2.1.2.1. PUNTO INFO**

Es el espacio principal de atención al visitante de Matadero Madrid. Ubicado en el hall del acceso de Paseo Choperera, se encuentra en un punto clave entre la Nave 0, Intermediae y Medialab, y en el acceso de paso hacia el espacio al aire libre –Plaza y Calle– del recinto.

En él se ofrece información –presencial, telefónica y vía email– de todas las entidades que conforman Matadero, así como información relacionada con el contexto circundante (las instalaciones del antiguo Matadero engloban también otros equipamientos, como las dependencias de la Junta de Distrito de Arganzuela, la Nave Ternereras, etc. y es alta la confusión del visitante).

Igualmente, siendo Matadero un equipamiento cultural municipal, es habitual la solicitud de información sobre otras actividades o instalaciones culturales del Ayuntamiento de Madrid y/o gestionadas por Madrid Destino.

En el Punto Info se dispone y se hace entrega de folletos y dossieres informativos sobre la programación del centro o de programación promovida por el Ayuntamiento.

Igualmente, el Punto Info es el espacio de referencia para la recepción de servicios, mensajería, entregas, objetos perdidos, asistencia a la visita de espacios, etc.

### **2.1.2.2. ESPACIOS DE PROGRAMACIÓN**

Los espacios de Matadero Madrid han sido diseñados como espacios polivalentes y, por tanto, la programación que se alberga en ellos es diversa y adopta formas multidisciplinares.

Los espacios que albergan la programación del Centro pueden ser cualquiera de las Naves y espacios que conforman el recinto de Matadero Madrid: principalmente Nave 0, Nave 17, Nave 16, Taller, así como los espacios al aire libre y los alrededores del centro.

En función de las necesidades de programación se requerirán diferentes labores de atención al visitante.

### **2.1.2.3. HORARIO GENERAL**

El Centro tiene diferentes horarios de apertura distinguiendo entre la apertura de espacios de tránsito y/o restauración, espacios de programación expositiva, programación de cine, artes escénicas y/o programación musical y eventos de gran formato.

El horario general de apertura del recinto para el acceso a los espacios al aire libre y de restauración es de lunes a domingo de 9h a 0:00h.

El horario de atención al público del Punto Info es de lunes a domingo de 9:30h a 21:30h durante todo el año.

El horario habitual de programación expositiva y actividades es de martes a jueves de 17h a 21h; viernes, sábados, domingos y festivos de 12h a 21h de septiembre a julio.

De manera general, Matadero Madrid cerrará al público los días 25 de diciembre y 1 de enero.



Los días 24 de diciembre y 31 de diciembre el recinto de Matadero permanecerá abierto, pero sin actividad ni atención al visitante.

Matadero Madrid se reserva el derecho a establecer más días de cierre en función de las necesidades de programación.

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.

Estos horarios, vigentes a fecha de publicación de la oferta, pueden sufrir modificaciones por motivos derivados de la programación u otros. MADRID DESTINO comunicará dichos cambios a la empresa adjudicataria para poder ajustar el servicio a los nuevos horarios.

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

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

## **2.2. TIPOLOGÍAS DEL SERVICIO**

### **2.2.1. INFORMADOR**

Los informadores tendrán una presencia constante en el Centro, siendo los referentes para el público para su orientación y obtención de información sobre la programación y las diversas entidades que conforman Matadero Madrid, sus actividades, líneas curatoriales y expositivas, etc.

Dentro de esta tipología distinguimos cuatro figuras según sus tareas y lugares de desempeño:

#### **2.2.1.1. INFORMADOR EN PUNTO INFO**

Se detallan a continuación las tareas que llevarán a cabo los informadores en el Punto Info, mostrador principal de atención al público, desglosadas por ámbitos de actuación:

#### **ATENCIÓN AL VISITANTE**

- Información sobre el Centro, exposiciones, visitas, talleres, actividades, convocatorias, etc., siguiendo la normativa interna del Centro.
- Atención específica según los diferentes perfiles de públicos y su diversidad. Apoyo para acoger, preguntar las necesidades y acompañar al espacio de la actividad a personas con dificultades de movilidad o necesidades especiales.
- Orientar con diligencia y eficacia las cuestiones del público, dirigiéndolo, en su caso, hacia los espacios o fuentes de información correctas. Organización del flujo de visitantes.
- Asesoramiento y apoyo a los visitantes en el manejo de los dispositivos electrónicos y/o digitales, destinados al público (descarga de guías multimedia en el móvil, pantallas táctiles, etc.).
- Proactividad en la atracción e información al visitante.
- Atención y registro de comentarios, sugerencias, etc. de los visitantes.



- Consigna de objetos, prendas y objetos perdidos, en su caso.
- Guarda, custodia y devolución de objetos y prendas de vestir de los visitantes, en todas las ocasiones en las que se establezca este servicio.
- Informar a las diferentes instituciones que conforman el Centro de la llegada de visitas a sus respectivos espacios.

#### INFORMACIÓN

- Ofrecer información de manera presencial, telemática y telefónica sobre el Centro, el edificio, exposiciones, visitas, talleres, actividades, convocatorias, etc.
- Los informadores deberán conocer en todo momento la información relativa a la programación de actividades de todas las entidades que conforman el Centro, que les será facilitada por Madrid Destino, y que también pueden consultar en la web, el programa trimestral y otros soportes
- Igualmente deberán conocer la misión, valores, objetivos y líneas estratégicas del Centro, así como de las diferentes entidades y programas que lo conforman.
- Los informadores deberán conocer la historia del antiguo Matadero y Mercado de ganados, así como la rehabilitación del mismo como centro de cultura, de cara a poder introducir al visitante en los orígenes del espacio en el que se encuentran.
- Los informadores deberán conocer el complejo de instituciones que componen Matadero Madrid, así como de aquellas sitas en el antiguo Matadero para poder ofrecer una correcta orientación al visitante.
- Así mismo, deberán 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).

#### ATENCIÓN PRESENCIAL

- Atención, orientación, asesoramiento y gestión del público en el edificio y sus distintos espacios.

#### ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Atención telefónica de llamadas recibidas en el número de teléfono de información de Matadero Madrid.
- Redireccionamiento de las llamadas según su interés a los departamentos o entidades pertinentes.
- Gestión telefónica de reservas, de grupos y contenidos y apoyo/asesoramiento de traslado al Centro.

#### ATENCIÓN VÍA CORREO ELECTRÓNICO

- Atención y gestión de las cuentas de correo de información, de reservas, de envío de proyectos, etc. genéricas del Centro y los diversos programas públicos.
- Redireccionamiento de consultas y peticiones a los departamentos correspondientes.
- Gestión telemática de reservas, de grupos y contenidos y apoyo/asesoramiento de traslado al Centro.
- Gestión de la plataforma digital de inscripciones.
- Elaboración de listados de inscritos y asistentes.
- Envío de correos de confirmación y recordatorios de inscripciones.

#### OTRAS LABORES DEL PUNTO INFO

- Recepción de correo físico y mensajería.
- Redirección de consultas hacia otros departamentos del Centro.
- Cuidado del material de apoyo al servicio.



- Gestión de folletos informativos y otro material divulgativo. Mantenimiento actualizado y ordenado de panfletos, flyers, programas y folletos.
- Gestión de las pantallas informativas.
- Recogida de datos, conteos de actividades, cotejo de listas de participantes.
- Realización de encuestas.
- Tratamiento de datos de asistencia facilitados por Matadero Madrid.
- Elaboración de informes diarios, listados de cuestiones más demandadas, relación de quejas, solicitudes, peticiones, críticas, necesidades de accesibilidad, detección de áreas de mejora, etc. recibidos y detectados en el cumplimiento de sus funciones.
- Gestión de las inscripciones a actividades mediante plataforma informática - uso autónomo de la misma.
- Gestión de los listados de inscripciones de actividades y visitas para el correcto desarrollo de las mismas.
- Entrega y puesta de pulsera u otro material identificativo de actividades del centro como festivales o jornadas.
- Gestión y entrega de dispositivos tecnológicos de apoyo a la actividad (audioguías, receptores de traducción simultánea, etc.).
- Gestión y entrega de materiales de accesibilidad como sillas de ruedas, bucles magnéticos y otros dispositivos que faciliten la participación de los visitantes.
- Higienización y desinfección de los mismos según protocolos sanitarios.
- Control de puesta en marcha, correcto funcionamiento y apagado de equipos y dispositivos.
- Vigilar el buen funcionamiento de la actividad que haya programada en el Centro.
- Comprobar el debido cumplimiento de las normas del Centro.
- Velar por la conservación de las obras y del espacio en su zona de actuación, dando debida cuenta al servicio de seguridad del edificio donde se ubica el Centro.
- 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.
- 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, mantenimiento y/o limpieza.
- Otras funciones, análogas a las asociadas a su categoría profesional, derivadas de la aplicación de las normativas sanitarias u otras que pudiesen aplicarse de manera extraordinaria.
- 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.

#### **2.2.1.2. INFORMADOR – RESPONSABLE en Matadero Madrid**

Dentro del equipo de Informadores, uno asumirá la responsabilidad de interlocución entre el equipo de Atención al visitante y el equipo de Educación y públicos de Matadero Madrid.

Esta persona llevará a cabo las funciones de un informador en el Punto Info (definidas en punto 2.2.1.1) además de las específicas detalladas a continuación. Su labor se desarrollará principalmente en el Punto Info.

El objetivo de este puesto es la mejora en la coordinación entre el equipo de Educación y públicos de Matadero y el equipo de Atención al visitante. El Informador-responsable asumirá las funciones clave para que el flujo de información entre ambos equipos sea constante y eficaz. Este intercambio de información afectará a cuestiones relacionadas con actualización de la programación y contenidos, gestión de inscripciones, listados de participantes, gestión del correo institucional, redireccionamiento de consultas a los departamentos pertinentes, etc.

El Informador-responsable deberá llevar a cabo *in situ* las labores de interlocución y transmisión de información, compaginándolas con las de atención al público propias de los Informadores del Punto Info. Para ello deberá contar con un horario estable que le permita estar en contacto directo con el equipo de Matadero.



Se detallan a continuación las tareas que llevará a cabo el Informador-responsable:

- Interlocución con el equipo de Matadero Madrid.
  - Reunión de coordinación semanal - diálogo fluido diario.
  - Recepción de peticiones e información sobre tareas de Matadero Madrid.
  - Transmisión al resto del equipo de atención al visitante de las labores a desempeñar.
- Coordinación con el responsable del servicio y de coordinación de la empresa adjudicataria para la organización conjunta del servicio.
- Elaboración semanal de hoja de programación extrayendo la información de la web de Matadero Madrid y de otras instituciones del Centro.
- Tratamiento de datos de asistencia y públicos facilitados por Matadero Madrid.
- Coordinación de las labores de solicitudes, inscripciones, gestión de listados, envío de correos de confirmación de inscripciones, etc.
- Sistematización de la recibida de correos, tipologías de respuesta y redireccionamiento a departamentos pertinentes.
- Solicitar y recabar la información que fuese necesaria para que todo el equipo pueda cumplir con el servicio de atención al visitante.
- Velar porque el equipo de atención al visitante cuente en todo momento con la información sobre el Centro y su programación actualizada.
- Velar porque la información ofrecida por informadoras en Punto Info y en el recinto sea correcta y adecuada a la misión 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.

### **2.2.1.3. INFORMADOR DE ACTIVIDAD**

El informador que desarrolle esta labor podrá estar en cualquiera de los espacios del recinto de Matadero Madrid según afluencia y necesidades de la programación.

Este perfil versátil podrá, según necesidades de la programación, llevar a cabo sus labores de atención al visitante prestando servicio de manera permanente en salas de exposiciones y/o apoyando en la realización de actividades de la programación de Matadero como pueden ser festivales, seminarios, talleres, ciclos, actividades al aire libre, etc.

Se detallan a continuación las tareas que llevarán a cabo los informadores de actividad:

#### **ATENCIÓN AL VISITANTE**

- Información sobre Matadero Madrid, exposiciones, visitas, talleres, actividades, etc., siguiendo la normativa interna del Centro.
- Atención, orientación, asesoramiento y gestión del público en el edificio y sus distintos espacios. Dirigir al público, en su caso, hacia los espacios o fuentes de información correctas.
- Organización del flujo de visitantes.
- Atención específica según los diferentes perfiles de públicos y su diversidad. Apoyo para acoger, preguntar las necesidades y acompañar al espacio de la actividad a personas con dificultades de movilidad o necesidades especiales.
- Gestión de folletos informativos y otro material divulgativo.
- Asesoramiento y apoyo a los visitantes en el manejo de los dispositivos electrónicos y/o digitales, destinados al público (descarga de guías multimedia en el móvil, pantallas táctiles, etc.).
- Gestión y entrega de dispositivos tecnológicos de apoyo a la actividad (audioguías, receptores de traducción simultánea, etc.).
- Gestión y entrega de materiales de accesibilidad como sillas de ruedas, bucles magnéticos y otros dispositivos que faciliten la participación de los visitantes.



- Higienización y desinfección de los mismos según protocolos sanitarios.
- Proactividad en la atracción e información al visitante.
- Atención y registro de peticiones, comentarios, sugerencias, quejas, etc. de los visitantes.

## INFORMACIÓN

- Ofrecer información sobre el Centro, el edificio, exposiciones, visitas, talleres, actividades, etc.
- Los informadores deberán conocer en todo momento la información relativa a la programación de actividades de todas las entidades que conforman el Centro que les será facilitada por Madrid Destino y que también pueden consultar en la web, el programa mensual y otros soportes.
- El informador móvil que acompañe una exposición o actividad debe conocer su propuesta y fundamentos comisariales de cara a poder transmitir la información al público.
- Igualmente deberán conocer la misión, valores, objetivos y líneas estratégicas del Centro, así como de las diferentes entidades y programas que lo conforman para poder informar sobre ello a los visitantes.
- Los informadores deberán conocer el complejo de instituciones que componen Matadero Madrid, así como aquellas situadas en el antiguo Matadero para poder ofrecer una correcta orientación al visitante.
- Los informadores deberán conocer la historia del antiguo Matadero y Mercado de ganados, así como la rehabilitación del mismo como centro de cultura, de cara a poder introducir al visitante en los orígenes del espacio en el que se encuentran.

## OTRAS LABORES DEL INFORMADOR DE ACTIVIDAD

- Labores de información y control en los accesos a las exposiciones y/o actividades.
- Recepción, comprobación de visitantes y orientación de los mismos en los accesos, así como las de cotejo de listados de inscripción o de comprobación de entradas, mediante dispositivo electrónico o PDA si fuese necesario y de cumplimiento de la normativa interna de los locales donde presten dicho servicio.
- Gestión de las inscripciones a actividades mediante plataforma informática - uso autónomo de la misma.
- Gestión de listados de inscripciones de actividades y visitas.
- Entrega y puesta de pulsera u otro material identificativo de actividades del centro como festivales o jornadas.
- Apoyo en la realización de actividades de la programación de Matadero Madrid.
- Preparación y recogida de materiales propios de la actividad, así como apertura y cierre de los espacios designados para las actividades.
- Gestionar las necesidades del material auxiliar usado en las actividades.
- Recogida de datos, conteos de aforo, cotejo de listas de participantes.
- Realización de encuestas y entrevistas de corta duración.
- Observación de comportamientos, desplazamientos y flujos de los visitantes. Identificación de las dificultades de orientación en el recinto.
- Vigilar el buen funcionamiento de la actividad que haya programada en el Centro.
- Comprobar el debido cumplimiento de las normas del Centro.
- Velar por la conservación de las obras y del espacio en su zona de actuación, dando debida cuenta al servicio de seguridad del edificio donde se ubica el Centro.
- Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de espectáculos públicos, en especial, en materia de exposiciones, dando debida cuenta si fuese necesario al servicio de seguridad del edificio donde se ubica el Centro.
- Vigilancia de las zonas expositivas o de actividad advirtiendo de las normas de uso que existan sobre cada una de ellas.
- Control de tránsito en zonas reservadas o de circulación restringida en el interior de la instalación en cumplimiento de la normativa interna de los mismos.



- Control de puesta en marcha, correcto funcionamiento y apagado de equipos, dispositivos y salas si así fuese requerido.
- Apertura y cierre de puertas y espacios, así como el cuidado y custodia de las llaves cuando así fuese requerido.
- Guarda, custodia y devolución de objetos y prendas de vestir de los visitantes, en todas las ocasiones en las que se establezca este servicio.
- 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.
- 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, mantenimiento y/o limpieza.
- Otras funciones, análogas a las asociadas a su categoría profesional, derivadas de la aplicación de la normativa sanitaria u otras que pudiesen aplicarse de manera extraordinaria.
- 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.

#### **2.2.1.4. INFORMADOR COORDINADOR DE EVENTO**

Se trata de una figura de nueva creación para coordinar y apoyar las labores del equipo de información de actividad presente durante el fin de semana y en aquellos días que así se solicite.

Se dispondrá de este perfil según necesidades de la programación, principalmente aquellos fines de semana y/o días en los que haya actividades que requieran una mayor presencia de informadores de actividad.

Este puesto se plantea para mejorar la coordinación entre los miembros del equipo de informadores de actividad presentes durante el evento y los responsables de las actividades. Su labor principal será la de supervisar y organizar al equipo de informadores en coordinación con el informador responsable y el Departamento de Educación y Públicos.

Así, sus funciones serán las mismas que las de un informador de actividad (detalladas en el punto 2.2.1.3), pero además deberá:

- Interlocución con el equipo de Matadero Madrid y con el informador responsable.
  - Recepción de peticiones e información sobre tareas de Matadero Madrid.
  - Transmisión al resto del equipo de atención al visitante de las labores a desempeñar durante el evento.
- Organizar al resto del equipo desplegado durante el evento teniendo en cuenta las incidencias que puedan surgir siguiendo los protocolos establecidos por el personal del centro.
- Solicitar y recabar la información que fuese necesaria para que todo el equipo pueda cumplir con el servicio de atención al visitante.
- Velar porque el equipo de atención al visitante cuente en todo momento con la información sobre el Centro y su programación actualizada.
- Velar porque la información ofrecida por informadoras en Punto Info y en el recinto sea correcta y adecuada a la misión 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.

#### **2.2.2. GUÍA DE VISITA**

El Centro ofrece un programa de visitas semanales al recinto arquitectónico y a las exposiciones para públicos diversos: público general, escolares, universitarios, profesionales, familias, etc.

Además de las visitas contempladas en la programación, se atenderán las posibles demandas de visitas para grupos específicos.

Se detallan a continuación las tareas que llevarán a cabo los guías de visita:

- Realizar visitas guiadas dialogadas a diferentes grupos de público, aplicando una pedagogía activa.
- Ofrecer las visitas en los idiomas requeridos con soltura cuando sea necesario.
- Elaborar guiones de las visitas guiadas tanto al recinto y complejo patrimonial de Matadero Madrid como a exposiciones, en coordinación con el equipo de programación y de Educación y públicos de Matadero Madrid, para adecuar los guiones a las necesidades y metodologías de visitas del Centro.
- Mediar las visitas prestando atención al tipo de público, adecuando los contenidos en función de la edad o características socioculturales del grupo.
- Gestionar el acceso a los espacios incluidos en la visita siguiendo las directrices del personal de MADRID DESTINO y de seguridad 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.

### 3. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

#### 3.1. RESPONSABLE DE LA COORDINACIÓN

La empresa contará con un **Responsable del servicio y de su coordinación** para Matadero, que será quien lleve las tareas de interlocución con el responsable del contrato de Madrid Destino, coordinación del personal y supervisión de la prestación del servicio garantizando su buen funcionamiento y eficacia. El Responsable debe formar parte de la plantilla de la empresa y no tiene que tener una dedicación exclusiva para este servicio.

Deberá 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 persona responsable será la encargada de asegurar en todo momento la correcta prestación del servicio en materia de organización de Recursos Humanos para poder ofrecer un servicio de atención de calidad, respetuoso con el visitante y eficaz. Sus funciones serán las siguientes:

- Se encargará de asegurar la correcta gestión de los permisos necesarios de seguridad y prevención de riesgos laborales del personal de atención al visitante.
- Será responsable de la calidad y coherencia de la información ofrecida por el equipo de Atención al visitante, siempre alineada con las líneas estratégicas del Centro.
- Supervisará por parte de la empresa la correcta 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.



- Deberá coordinarse con el responsable del contrato del Centro para informar sobre el cumplimiento del contrato en lo relativo a la formación y a las mejoras ofrecidas por la empresa, así como para la aprobación de la propuesta de uniformidad.
- Deberá coordinar y asegurar la recogida de datos y análisis de públicos según el plan de recogida y tratamiento analítico de públicos presentado por la empresa.
- Garantizará la calidad del servicio realizando una evaluación continua de los conocimientos del personal y dará cuenta de las incidencias que se observen en la prestación del servicio trasladando los resultados a Matadero cuando los precise.
- Comunicar y llevar a cabo los cambios de personal que puedan producirse bien a instancias de la empresa o porque se consideren necesarios a petición del Centro cuando la conducta o el rendimiento del personal no sean los requeridos.

Con antelación a la prestación del servicio y cada mes, la empresa adjudicataria elaborará un cuadrante mensual donde se reflejen los turnos de trabajo. Esta labor se llevará a cabo en coordinación con el informador responsable, pero en todo caso no será responsabilidad del informador responsable elaborar esta documentación. **Una copia de dicho cuadrante mensual debe ser entregada al responsable del contrato de MADRID DESTINO.**

Es obligación de la empresa adjudicataria informar por escrito a MADRID DESTINO acerca de la prestación del servicio y puntualmente de aquellos supuestos en los que se produzca alguna incidencia. En el caso de incidencias, el responsable del servicio de la empresa adjudicataria deberá informar de inmediato a Madrid Destino de lo sucedido y de las medidas a tomar para subsanar la problemática.

Igualmente, deberá haber un parte diario en el que se informará sobre el desarrollo del servicio, y se incluirán las posibles incidencias, así como las medidas tomadas para corregirlas. Cuando corresponda, los partes deberán recoger la valoración por parte del equipo de Servicio de Atención al Visitante del desarrollo de las visitas comentadas realizadas y el apoyo a actividades. Estos partes se enviarán diariamente a la persona responsable del contrato en Madrid Destino y a el equipo de Educación y públicos de Matadero Madrid.

Trimestralmente, el responsable de contrato se reunirá para evaluar junto con el equipo de Educación y públicos de Matadero Madrid el desarrollo del servicio y valorar las mejoras pertinentes. Para esta reunión se presentará un informe evaluativo de resultados trimestral.

En caso de ser considerado necesario por el equipo de Educación y públicos se podrá convocar al responsable del servicio de la empresa adjudicataria a reuniones extraordinarias.

A la documentación citada en los párrafos anteriores se suma la entrega mensual del informe sobre públicos detallado en el punto 3.5.3.

### **3.2. REQUISITOS GENERALES DEL EQUIPO**

El equipo de atención al visitante estará integrado por el número necesario de personal cada día distribuido en turnos de mañana y de tarde, de los cuales uno actuará como Informador-responsable.

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

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. En ese sentido, se evitará el uso de dispositivos móviles personales de forma activa y reiterada durante la prestación del servicio para evitar distracciones.

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 de Matadero Madrid.

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 que preste el servicio dependerá exclusivamente del adjudicatario.

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

La empresa adjudicataria, previo al inicio del servicio, deberá facilitar currículum vitae de todo el personal propuesto para la prestación del servicio, con la finalidad de comprobación de los perfiles descritos. Esta labor, así como la selección de currículos y entrevistas para formar parte del equipo de atención al visitante en ningún caso es responsabilidad del Informador responsable, no debiendo incluirse como parte de las labores de este puesto facturadas a Matadero Madrid.

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

Igualmente, y en relación al número de horas del servicio, tanto en horario ordinario como extraordinario en bolsa de horas, Madrid Destino se reserva la posibilidad de reducirlos y/o modificarlos, por razones de programación, causas imprevistas y/o de fuerza mayor, o indicaciones dadas por el Ayuntamiento de Madrid, por las que el Centro puede ver modificados sus horarios o 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 de la empresa adjudicataria dicha circunstancia con antelación suficiente para reorganizar el servicio.

La empresa adjudicataria deberá asegurar la estabilidad de los equipos de trabajo de informadores e informador responsable en el Punto Info y guía(s) de visita, sin que los integrantes de los mismos se modifiquen durante toda la duración del contrato, salvo por causa mayor, o sustituciones por bajas o libranzas.

### 3.3. INFORMADORES

#### 3.3.1. Horario Punto Info

Los informadores deberán cubrir el horario de atención al público del Punto Info **de lunes a domingo de 9:30h a 21:30h. todos los días del año** excepto los días en los que el Centro estará cerrado (24, 25 y 31 de diciembre y 1 de enero).

Habr  un informador atendiendo al público en el mostrador durante todo el horario de apertura del Punto Info.

En el equipo de informadores, uno de ellos desempeñará la función de Informador-responsable interlocutando con el equipo responsable de Matadero Madrid. Para poder desempeñar su labor de coordinación con eficacia deberá contar con un horario estable que le permita estar en contacto directo con el equipo de Matadero Madrid y en las horas de menor afluencia de público al recinto.

El horario asegurar  la presencia del Informador-responsable las mañanas de lunes a viernes (se estima adecuado de 9:30h a 15:30h) en el Punto Info. En ocasiones excepcionales, por necesidades asociadas a la programación, será necesario que modifique su horario para poder asistir en otras franjas horarias.

### 3.3.2. Horario Informador de actividad

El horario de los informadores de actividad será el siguiente todos los meses, excepto el mes de agosto y los días en los que el Centro estará cerrado (24, 25 y 31 de diciembre y 1 de enero).

De manera informativa el horario será:

- De martes a jueves de 17h a 21h; viernes, sábados, domingos y festivos de 12h a 21h

Además, se requerirá el servicio del informador de actividad durante los periodos de apertura de las actividades, pero durante los periodos de montaje de las exposiciones o actividades no será necesario a excepción de requerirse bajo demanda para funciones específicas a su perfil como la recogida de datos para el análisis de públicos.

Para la presente convocatoria se ha estimado un servicio ordinario para cubrir la actividad regular durante periodos de apertura de actividad y una bolsa de horas anuales de servicio de Informador, que será solicitada a demanda y según necesidades del Centro, sin que exista obligación de consumirlas en su totalidad.

### 3.3.3. Equipo

El equipo de Informadores se ha estimado **compuesto por un mínimo de dos personas por día, y un máximo según necesidad como se desglosa debajo**. Punto Info siempre estará cubierto en el horario de apertura, incluido el mes de agosto, mientras que los puestos de informador de actividad estarán condicionados por los horarios de la actividad tal y como se ha indicado.

El cálculo de horas necesarias para esta categoría en la presente convocatoria se ha realizado teniendo en cuenta los horarios expuestos en el apartado anterior y considerando que, en el equipo de informadores, uno de ellos será el Informador-responsable.

La empresa adjudicataria asegurar  que la labor del Informador-responsable sea llevada a cabo siempre por la misma persona, siendo reemplazada en periodos de vacaciones, libranzas, bajas, etc. por otro de los informadores que compongan el equipo estable de atención al público.

La empresa adjudicataria deberá asegurar que el equipo de Informadores sea estable y sean las mismas personas las que desempeñen la labor durante la duración del contrato.

De manera informativa se han estimado las siguientes necesidades:

#### Informadores en Punto Info:

- 2   3 efectivos: 54 horas semanales, lo que haría un total aproximado de 2.808 horas.



#### **Informador- Responsable**

- 1 efectivo: 30 horas semanales, lo que haría un total aproximado de 1.560 horas.

#### **Informador de actividad**

- 1 efectivo: 39 horas semanales, lo que haría un total aproximado de 1.716 horas.

#### **Informador bolsa de horas**

- Según necesidad, pudiendo variar entre 1 a 10 efectivos para la bolsa de horas. Haciendo un total aproximado de 3.884 horas.

#### **Coordinador de evento bolsa de horas**

- En función de la programación podría requerirse este puesto alrededor de 30 días sueltos al año, generalmente fines de semana, por un total de 100 horas.

En general, para la bolsa de horas se estima de 1 a 10 efectivos, para la programación habitual, pudiendo ser la necesidad de efectivos más elevada en momentos puntuales de la programación como son los festivales y eventos de ciudad del Centro.

No obstante, y por razones de programación, causas imprevistas y/o de fuerza mayor, o indicaciones dadas por el Ayuntamiento de Madrid, el Centro puede ver modificados sus horarios o 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 de la empresa adjudicataria dicha circunstancia con antelación suficiente para que pueda organizar los turnos.

#### **3.3.4. Perfiles**

La empresa adjudicataria deberá asegurar que las persona que asuman la labor de Informadores tengan experiencia de al menos (1) un año en atención al público en equipamientos culturales; soltura y proactividad para atender de manera satisfactoria a las necesidades del público, conocimientos de gestión y mediación cultural e interés académico y/o profesional por la práctica artística contemporánea en todas sus manifestaciones.

Deberán poseer, como mínimo, titulación de Bachiller o grado superior de FP y formación complementaria de las ramas de humanidades, historia del arte, bellas artes, o similar.

Igualmente deberán disponer de un total dominio del idioma español y facilidad para expresarse y hablar correctamente, teniendo además un nivel suficiente de conocimiento de la lengua inglesa (equivalente a un nivel B1) que les permita comunicarse con el público extranjero de manera oral y escrita.

Se valorará el conocimiento fluido de otros idiomas y de la lengua de signos española (LSE), (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. GUÍA DE VISITA**

#### **3.4.1. Horario**

Matadero ofrecerá visitas insertas dentro de su programación y con horarios estables, así como visitas bajo demanda. 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 responsable del servicio de la empresa adjudicataria, al responsable del contrato de Madrid Destino, al equipo de Educación y públicos de Matadero, y al equipo de Guías para su preparación y coordinación de contenidos con la persona responsable de la visita de Madrid Destino.

Matadero Madrid facilitará un calendario mensual de visitas programadas que será comunicado con la antelación suficiente para que la empresa adjudicataria pueda organizar los turnos del personal y asegurar que son realizadas por el equipo estable de guías de visita, formado y conecedor de Matadero Madrid.

Matadero Madrid intentará, en la medida de lo posible, agrupar los horarios de visitas, de manera que los guías de visita puedan cubrir varias en un solo turno.

Se estima que se realizarán entre 4 y 6 visitas semanales que podrán variar según la época del año. Cada visita será para un grupo de aproximadamente 25 personas y dentro del horario de 10h a 21h, de martes a domingo. La duración media de la visita será de 90 minutos.

Además, Matadero Madrid podrá solicitar los servicios del equipo de guías de visita para atender **necesidades** especiales dentro de los horarios de apertura del Centro, para dar cobertura a las actividades de la programación de Matadero Madrid, a una mayor actividad o afluencia de público que precise la presencia de un mayor número de personal o a labores de coordinación y trabajo de preparación de visitas y actividades establecidas por el equipo de programación del Centro.

#### **3.4.2. Equipo**

El equipo de guías de visita estará integrado por personal estable, compuesto por un mínimo de uno y máximo de tres personas. Resulta imprescindible que este equipo, formado por la empresa prestataria y conecedor de la programación y líneas estratégicas de Matadero Madrid, sea quien lleve a cabo el servicio de visitas.

Para la convocatoria se ha estimado una bolsa de horas anuales de servicio de guías de visita, que será solicitada a demanda y según necesidades del Centro, sin que exista obligación de consumirlas en su totalidad.

De manera informativa, se estima la necesidad de 1 o 2 efectivos por unas 10 horas semanales, lo que haría un total aproximado de 300 horas.

#### **3.4.3. Perfiles**

Los guías de visita deberán responder a perfiles profesionales con experiencia en atención al visitante, soltura y proactividad para atender de manera satisfactoria a las necesidades del

público, así como interés académico y/o profesional por la práctica artística contemporánea en todas sus manifestaciones.

Deberán poseer, como mínimo, titulación de grado medio (titulación mínima de diplomatura) de ramas de humanidades y/o bellas artes o similar. Deberán tener formación y/o experiencia en mediación y gestión cultural, y/o dinamización cultural o similar.

Así mismo deberán acreditar la posesión de una experiencia de al menos un (1) año en la realización del objeto del presente contrato en museos o centros similares a Matadero Madrid.

Por último, estos profesionales deben hablar y escribir correctamente en al menos dos idiomas: castellano e inglés (B2).

Se valorará el conocimiento y expresión fluida en otros idiomas y en la lengua de signos española (LSE) así como la formación y/o experiencia de atención a públicos con diversidad funcional o necesidades especiales (apartado 19 del Anexo I del PCAP).

La empresa adjudicataria, previo al inicio del servicio, deberá facilitar currículum vitae al Responsable del contrato y al departamento de Educación y públicos de Matadero Madrid, 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

### **3.5. PRESCRIPCIONES COMUNES**

#### **3.5.1. SUSTITUCIONES**

En caso de bajas, accidentes, periodos de descanso del personal etc., la empresa adjudicataria deberá reemplazar al personal garantizando la prestación del servicio contratado, en un plazo máximo de 24 horas y con el visto bueno del Responsable del contrato de MADRID DESTINO. Además, la empresa adjudicataria deberá proceder a la sustitución del personal en el supuesto de que éste no cumpliera su función con la debida diligencia y eficiencia, no estuviese capacitado, no cumpliera las normas generales de operatividad impartidas por el Centro o fuese poco cuidadoso en el desempeño de los servicios, en un plazo máximo de 24 horas desde el requerimiento por el interlocutor de MADRID DESTINO.

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

#### **3.5.2. PROPUESTA 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. En caso de sustituciones y/o cambios en el personal adscrito los nuevos trabajadores deberán haber recibido la misma formación que el resto de la plantilla adscrita antes de incorporarse al puesto de trabajo

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.

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.

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.

A modo de guía se listan los ámbitos de formación posibles por perfil:

- Informador-responsable y coordinador de evento, gestión de equipos, gestión de situaciones conflictivas, liderazgo, atención a personas con necesidades especiales, office avanzado, IA en el entorno laboral, primeros auxilios, herramientas y estrategias de gestión de audiencias...
- Informador/a: atención al público, gestión de situaciones conflictivas, atención a personas con necesidades especiales, idiomas, lengua de signos, primeros auxilios....
- Guía de visitas: estrategias pedagógicas, atención a públicos específicos, mediación cultural, primeros auxilios, idiomas, lengua de signos....

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.

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

La empresa adjudicataria deberá proponer 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.

Madrid Destino facilitará la documentación necesaria para poder enriquecer y adaptar el proyecto de análisis de dicha gestión de audiencias. 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 Matadero Madrid, 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 propondrá una batería de fuentes 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 trimestral a partir del segundo mes de servicio con un análisis de los datos recogidos tanto en los informes diarios como a través de las distintas metodologías mencionadas en el párrafo anterior, interpretándolos y elaborando indicadores segmentados que reflejen pautas de conducta en la visita al recinto y sirvan al conocimiento de las necesidades de los públicos de Matadero Madrid.

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

### 3.5.4. EQUIPAMIENTO Y MEDIOS MATERIALES Y TÉCNICOS

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

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

El 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 de empresa (no deberán usarse los móviles personales para labores relacionadas con el servicio).

La empresa deberá aportar para 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. **Como mínimo será necesario cubrir el material necesario para el Punto Info. Se precisa al menos de un ordenador portátil, un teléfono móvil y conexión a internet.** El personal que lleve a cabo su trabajo fuera del Punto Info deberá contar con un dispositivo o *tablet* en el que poder realizar las encuestas, consultar la programación de Matadero Madrid y acceder a recursos digitales de información del Centro como el control de aforos de los espacios.

En la actualidad no se dispone de wifi en todo el recinto de Matadero.

Asimismo, las empresas concurrentes deberán realizar una propuesta de uniformidad, que facilite la identificación de los integrantes del servicio de atención al visitante por parte del público se valorará 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.

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 informador/a responsable o coordinador/a de evento deberá usar alguna prenda u elemento identificativo que le ayude a distinguirse del resto del equipo, (por ejemplo, con su perfil en la placa identificativa).

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, idiomas que hablan, al margen del logo de empresa.

Igualmente será necesaria ropa térmica en invierno para varias posiciones.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria será responsable de facilitar todos los elementos que conformen dicha la propuesta en número suficiente para su correcto mantenimiento y limpieza y respetando la talla del trabajador. La uniformidad deberá adaptarse a las diferentes estaciones del año o espacios de trabajo, debiendo proveer de modelos diferentes que se adecúen a la climatología o a los espacios.

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

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

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

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

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

La empresa adjudicataria designará a una persona que actuará como **Responsable del servicio y de su coordinación** – tal y como se ha definido en el apartado 3.1 del presente pliego, que mantendrá una interlocución permanente con MADRID DESTINO.

La identidad de este Responsable del servicio y de su coordinación, 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. 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 diariamente y trimestralmente por escrito a MADRID DESTINO acerca de la prestación del servicio y puntualmente de aquellos supuestos en los que se produzca alguna incidencia.



## 5. RÉGIMEN JURÍDICO Y CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL

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

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

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

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

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

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

Si se verificara la defectuosa prestación del Servicio, MADRID DESTINO procederá a efectuar la correspondiente deducción en la liquidación de la factura del mes en que se haya producido o, en su caso, en la del siguiente período de facturación, teniendo en cuenta a estos efectos el número de horas y de semanas en que aquel no se realizase o se realizara defectuosamente. Dicha valoración se comunicará por escrito a la empresa adjudicataria a fin de que proceda a efectuar tal deducción de la factura del mes que corresponda o, en su caso, en la del siguiente para una vez debidamente conformada continuar su tramitación ordinaria.

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

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

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

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



## **6. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

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

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

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

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

El adjudicatario se compromete a que el personal que preste el servicio, siempre que sea necesario, forme parte de los de equipos descritos en las organizaciones de emergencia del Centro y a que el mismo participe en las convocatorias necesarias de formación, simulacros de evacuación, etc., relativas al cumplimiento de la normativa en esta materia, sin que esto suponga cargo al Centro por horas de personal.

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

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

## **7. PROTECCIÓN DE DATOS**

Conforme al Anexo I del presente pliego.

## **8. RESPONSABILIDAD**

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

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

## 9. CLÁUSULAS SOCIALES

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

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

### **9.1. 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,

CONFORME:

POR MADRID DESTINO

EL ADJUDICATARIO

Fdo.: Responsable del contrato

Fdo.:

Fdo.: 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 MATADERO MADRID**.

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:

- 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 RGPD. 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 lo 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: