

EXPEDIENTE N°: SP26-00320

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO AUXILIAR DE ATENCIÓN AL PÚBLICO A PRESTAR EN EL TEATRO CIRCO PRICE, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO.

ÍNDICE

- 1. Introducción**
- 2. Objeto de la contratación**
- 3. Ejecución de la prestación del servicio**
- 4. Organización del servicio y tramitación de solicitudes**
- 5. Estimación de horas de servicio, personal, formación y horarios de referencia**
- 6. Control de facturación**
- 7. Uniformidad y Medios materiales**
- 8. Régimen Jurídico y características del personal**
- 9. Responsabilidades**
- 10. Cláusulas sociales**

1.- INTRODUCCIÓN

1.1 Presentación

La sociedad mercantil municipal 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.

En este sentido, Madrid Destino gestiona directamente el servicio público cultural que se presta en el **Teatro Circo Price** (en adelante TCP), sito en la calle Ronda de Atocha 35 de Madrid, por Decreto de adscripción del Ayuntamiento de Madrid de 19 de noviembre de 2007.

El TCP es un espacio polivalente, que admite diferentes configuraciones y aforos, dedicado principalmente a las artes circenses, con espectáculos para todos los públicos, desde circo familiar hasta propuestas de vanguardia, y que los combina con espectáculos de magia, música en directo, humor, teatro y danza.

El TCP cuenta con un aforo máximo de 1.860 localidades en la Sala principal; un aforo máximo de 130 localidades en la Sala Parish y de 90 localidades en la sala Trapecio.

Para garantizar una experiencia fluida, segura y agradable para el público es esencial disponer de un servicio auxiliar de atención al público adecuado y adaptado a las diferentes actividades programadas. Su función principal es organizar la entrada y salida, optimizar los tiempos previos a la función y ofrecer un punto de contacto directo para cualquier necesidad del espectador

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Constituye el objeto del presente contrato el servicio auxiliar de atención al público en las instalaciones del TCP, tales como sala Principal, sala Parish y sala Trapecio, guardarropa, aparcamiento u otros lugares que lo puedan requerir, durante la celebración de actividades y eventos, incluyendo la organización de los recursos humanos necesarios para su correcta ejecución, desde la apertura de puertas hasta la finalización de las representaciones y actividades y el desalojo completo de las zonas y espacios, de conformidad con las condiciones establecidas en los pliegos. (en adelante el Servicio)

Dada la diversidad de actividades realizadas en el TCP, el dimensionamiento del Servicio depende de las necesidades y características de cada actividad o evento programado.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 116.4.f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se hace constar la insuficiencia de medios propios de Madrid Destino Cultura, Turismo y Negocio, S.A. para prestar directamente el servicio objeto del presente contrato.

Las prestaciones genéricas y funciones objeto del contrato a desarrollar por la empresa adjudicataria son:

Las funciones genéricas a desarrollar por la empresa son las siguientes:

- Revisión, supervisión y control de accesos de las salas y zonas de público antes y con posterioridad a la actividad dando debida cuenta a las personas responsables de cualquier incidencia que pudiera producirse.
- Comprobación de localidades (fecha, ubicación, acreditaciones de descuentos, etc.) y asistencia al público facilitándole el acceso a salas y butacas asignadas.
- Uso de lectoras de control de acceso con objeto de supervisar y controlar el acceso a la sala del público.
- Supervisión de las salas durante la actividad, para asegurar que se cumplan las normas del teatro, especialmente en lo relativo a las medidas de seguridad (mantener libres escaleras y pasillos de acceso, etc.)
- Colaboración en las tareas de evacuación del público en casos de emergencia como equipo de evacuación de las zonas de público integrado en la Organización de Emergencia del Planes de Autoprotección del TCP.
- Colaboración con el servicio de limpieza y mantenimiento del TCP, comunicando las zonas o elementos sobre los que se deba actuar.
- Cuidado y reparto de programas y materiales de promoción al público, haciendo encartes si fuera necesario.
- Entrega y recogida de alzadores para niñas/os.
- Revisión de los espacios públicos de la sala, tras el completo desalojo del público.
- Apertura y cierre de puertas y accesos de público, manteniéndolos siempre bien cerrados o abiertos, según corresponda.
- Asistencia a personas con movilidad reducida y a personas con discapacidad auditiva, distribuyendo equipos de amplificación auditiva, y cuando sean requeridos, equipos de traducción simultánea.
- Cuando proceda, colocación y retirada de catenarias, mesas auxiliares, urnas o similares en salas, vestíbulos y zonas de público.
- En los coloquios, encuentros y presentaciones en los que sea requerido, entrega de micrófonos a las personas del público que deseen intervenir.
- Recopilación de objetos perdidos en la sala y entrega a seguridad para su custodia.
- Atención del guardarropa si fuera necesario.
- Entrega y recogida de hojas de quejas y reclamaciones para el público que así lo solicite.
- Entrega de invitaciones nominales cuando así lo requiera la actividad, así como el control de la entrada de público asistente mediante listado en aquellas actividades que lo requieran.
- Otras actuaciones accesorias y complementarias directamente vinculadas al objeto del contrato y necesarias para la correcta prestación del servicio de atención al público, siempre dentro de las funciones propias de los perfiles adscritos al mismo.

La empresa adjudicataria ejercerá en exclusiva las facultades de organización, dirección, coordinación, supervisión y control del personal adscrito al contrato, correspondiéndole asimismo la gestión de horarios, turnos, sustituciones, permisos, vacaciones y demás aspectos inherentes a su condición de empleadora.

Dicha referencia no supondrá en ningún caso injerencia en la organización interna de la empresa adjudicataria ni en las condiciones laborales de su personal, cuya determinación corresponde exclusivamente a la misma conforme a la normativa laboral vigente.

Serán 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 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,

3.- EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

MADRID DESTINO designará:

- **Responsable del contrato** (en adelante RCMD) que ejercerán las funciones de seguimiento, supervisión y control de la correcta ejecución del Contrato.
- **Responsable del servicio** (en adelante RSMD o Jefe de sala) Este puesto lo desempeñará el Jefe de sala del TCP, que ejercerá, durante el desarrollo de las actividades programadas, las funciones de supervisión y control de la correcta ejecución del Servicio. Asimismo, será el encargado de solicitar a la adjudicataria los servicios necesarios para atender la actividad.

Por su parte, la empresa adjudicataria designará:

- **Interlocutor del contrato**, que actuará como representante a efectos de comunicación, coordinación y seguimiento contractual con Madrid Destino. Ejercerá como interlocutor permanente con Madrid Destino, encargándose de la coordinación del personal de la adjudicataria, elaboración de cuadrantes y de la supervisión de la prestación del Servicio en TCP canalizando la información relativa a los mismos, así como del asesoramiento a efectos de una mayor eficacia en su prestación, mediante la asistencia a visitas de inspección, reuniones, etc.
- **Coordinador de auxiliares**, responsable *in situ* de la organización operativa y dirección del personal adscrito a cada actividad.

3.1. Interlocución y coordinación:

Las comunicaciones entre Madrid Destino y la empresa adjudicataria se canalizarán a través del **Interlocutor del contrato**, sin perjuicio de las comunicaciones operativas y de organización necesarias con el Coordinador del Servicio para la correcta ejecución del mismo.

El Interlocutor del contrato será responsable a efectos de comunicación y seguimiento contractual con Madrid Destino y deberá garantizar la adecuada transmisión interna de la información relevante dentro de la organización de la empresa adjudicataria.

Mantendrá comunicación directa con el **coordinador de auxiliares asignado** por la adjudicataria para todo lo relacionado con la organización y coordinación del personal de la adjudicataria y la correcta prestación del Servicio.

El **Interlocutor del contrato** deberá estar disponible para resolver cualquier cuestión que pueda plantearse por el Jefe de sala o, el RCMD

El Interlocutor del contrato contará con formación, amplia experiencia y conocimientos para el desarrollo del servicio objeto del contrato.

En caso de insuficiencia de aptitudes o por causas justificadas, Madrid Destino podrá solicitar la sustitución del Interlocutor del contrato. La empresa adjudicataria deberá proceder a la contestación de dicho requerimiento en un plazo máximo de 48 horas, garantizando en todo caso la correcta prestación del Servicio.

En ningún caso la designación del **Interlocutor del contrato** supondrá coste adicional para Madrid Destino

El Coordinador de auxiliares será responsable *in situ* de la organización operativa y dirección del personal adscrito a cada actividad por la empresa adjudicataria y será el encargado de la asignación de tareas y gestión de incidencias del personal, actuando como único responsable operativo frente a la prestación del servicio.

El Coordinador de auxiliares, en ejercicio debida autonomía organizativa de la empresa adjudicataria será el encargado de:

- Distribuir las tareas y funciones
- Asignar a los trabajadores en las distintas zonas del TCP.
- Organizar turnos, horarios y descansos.
- Impartir instrucciones al personal adscrito al servicio.

El Coordinador de auxiliares contará con formación, amplia experiencia y conocimientos para el desarrollo del servicio objeto del contrato.

El Coordinador de auxiliares actuará en colaboración con el jefe de sala y trasladará al personal adscrito al servicio los criterios operativos y las necesidades funcionales comunicados por dicho jefe de sala para la correcta prestación del Servicio, sin que dicha colaboración implique dependencia jerárquica del personal de la adjudicataria.

Asimismo, el Coordinador de auxiliares será responsable de la correcta utilización y mantenimiento del material y medios puestos a disposición del servicio, en especial de los locales proporcionados por MADRID DESTINO para vestuarios masculino y femenino, así como de la carga de los *walkie-talkie* y de las lectoras de control de acceso facilitadas por el TCP.

En caso de Incumplimiento de sus funciones o de las normas de seguridad del recinto, falta de cualificación u otras causas justificadas, la empresa adjudicataria deberá proceder a su sustitución el Coordinador de auxiliares en un plazo máximo de 24 horas, garantizando en todo caso la correcta prestación del Servicio

3.2. Autonomía organizativa

Corresponderá en todo caso a la empresa adjudicataria la organización, dirección y gestión de los recursos humanos adscritos al contrato, incluyendo la distribución de turnos, asignación de tareas, sustituciones y planificación operativa del Servicio.

Madrid Destino definirá y comunicará las necesidades funcionales derivadas de la actividad programada (características del espectáculo, horarios de apertura, aforos previstos y condiciones de funcionamiento de los espacios...) correspondiendo a la empresa adjudicataria determinar la operativa adecuada para su adecuada cobertura.

Madrid Destino verificará que la operativa propuesta por la empresa adjudicataria cumple las necesidades del servicio, así como los requisitos de seguridad establecidos en el Plan de Autoprotección, sin que dicha verificación suponga el ejercicio de facultades de dirección, organización o gestión del personal adscrito al servicio, que corresponderán exclusivamente a la empresa adjudicataria. En todo caso, los recursos se adapten a la necesidad real y garantizando que los medios personales asignados en cada ocasión no sean inferiores a los mínimos necesarios

establecidos por Madrid Destino para garantizar la correcta evacuación del público en caso de emergencia. Ver Anexo II.

3.3. Sustituciones

La empresa adjudicataria deberá designar un **sustituto del Interlocutor del Contrato**, en los supuestos de ausencia del titular, sea cual sea la causa, designando, en su caso, un sustituto con cualificación y experiencia equivalente, en el plazo máximo de 48 horas.

Tanto el Interlocutor como el sustituto, en su caso, deberán estar localizables en el horario de actividad del TCP, incluidos festivos y fines de semana, con el fin de tratar las diferentes circunstancias y/o imprevistos que puedan afectar al correcto cumplimiento del objeto del contrato.

La empresa adjudicataria comunicará previamente la sustitución del Interlocutor, garantizando que la persona designada posea una cualificación y experiencia equivalentes a las exigidas en el contrato.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la presencia del **Coordinador de auxiliares** en el TCP en cada actividad, con cualificación y experiencia equivalentes a las exigidas en el contrato.

En caso de bajas, accidentes, periodos de descanso del personal etc., la mercantil adjudicataria deberá reemplazar al personal garantizando la prestación del Servicio contratado, en un plazo máximo de 24 horas

3.4. Información del personal adscrito al servicio

Antes de iniciarse la prestación del Servicio, la mercantil adjudicataria deberá haber facilitado, el correo electrónico y el teléfono móvil del **Interlocutor del Contrato** y del **Coordinador de auxiliares**, contactos operativos de la empresa adjudicataria a efectos de coordinación del servicio y comunicación de incidencias, a los que podrán dirigirse el RCMD y el RSMD de Madrid Destino para la resolución de posibles necesidades imprevistas en cualquier día, incluidos fines de semana y festivos y en cualquier franja horaria del día que fuera necesaria.

Por razones de seguridad, antes de comenzar la vigencia del contrato, la mercantil adjudicataria facilitará una ficha con los datos identificativos del personal adscrito al servicio, incluidos el **Interlocutor del Contrato** y el **Coordinador de auxiliares**, manteniéndola actualizada en caso de sustituciones o modificaciones. Así mismo, el personal deberá cumplir con los requisitos de identificación e instrucciones de control y seguridad que establezca Madrid Destino para el acceso a TCP. Dicha obligación se establece a efectos de control de acceso, seguridad y coordinación operativa.

3.5. Supervisión del servicio

La comunicación entre Madrid Destino y la empresa adjudicataria se realizará a través del RCMD y del Interlocutor de la empresa adjudicataria, a efectos exclusivamente organizativos y de correcta ejecución del contrato.

En ningún caso dicha coordinación implicará relación jerárquica o laboral con el personal adscrito a la empresa adjudicataria.

Los responsables de Madrid Destino supervisarán el adecuado desarrollo del Servicio y comunicarán las incidencias detectadas a la empresa adjudicataria, a través del **Interlocutor del Contrato** y del **Coordinador de auxiliares**, según proceda, que deberán ser gestionadas por ésta en el ámbito de su organización interna.

En caso de incumplimientos reiterados en la prestación del Servicio, Madrid Destino podrá aplicar las medidas previstas en la normativa de contratación pública, incluida la resolución del contrato, de conformidad con la legislación vigente.

4. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO Y TRAMITACION DE SOLICITUDES

Previo al inicio del contrato se realizará una reunión previa entre Madrid Destino (Responsable del contrato y responsable del servicio) y la adjudicataria, (Interlocutor y coordinador de auxiliares).

Así mismo, se efectuará una reunión previa para el servicio de Navidad.

Dichas reuniones no tendrán coste económico.

El TCP solicitará un servicio mínimo de cuatro (4) horas para el coordinador y para cada auxiliar. Por necesidades del Servicio y una vez finalizado el servicio solicitado, la fracción mínima facturable será hasta de ½ hora de hora para alargar los turnos inicialmente solicitados, pudiendo así contabilizarse servicios de cuatro horas, cuatro horas y media, etc. En la finalización del servicio se establece un margen de flexibilidad de 15 minutos que no supondrá en modo alguno el abono de tiempo adicional, sobrepasado este margen, la tarifa mínima facturable se aplicará en tramos de ½ hora en ½ hora.

Madrid Destino podrá supervisar el correcto funcionamiento del servicio y el cumplimiento del objeto del contrato, sin que dicha supervisión implique el ejercicio de facultades de dirección sobre el personal de la empresa adjudicataria.

El incumplimiento de lo dispuesto en la presente cláusula podrá dar lugar a la adopción de medidas correctoras y, en su caso, a la resolución del contrato.

El RSMD comunicará a la mercantil adjudicataria antes del día **20 del mes anterior** a la prestación, la previsión de servicios necesarios para atender la actividad. Asimismo, con el objeto de que la empresa pueda organizar adecuadamente el servicio, se facilitará trimestralmente el oportuno calendario de representaciones o actividades previstas en TCP.

No obstante, dada la inevitable variabilidad de la actividad, las posibles modificaciones que pueda experimentar dicha previsión se notificarán a la adjudicataria lo antes posible procurando respetar una antelación mínima de 48 horas.

En el caso de que se cancelara o suspendiera alguna actividad para la que ya se hubieran solicitado los servicios de la empresa adjudicataria, Madrid Destino comunicará a esta la cancelación de dicha solicitud a la mayor brevedad posible.

En caso de cancelaciones de espectáculos cuya programación dependa exclusivamente de Madrid Destino se asumirán los costes de los servicios programados dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de la cancelación, tomando como referencia la hora de citación del personal en el Centro, incluso tratándose de casos de fuerza mayor, estados de alarma, condiciones climatológicas adversas, etc. Transcurridas 48 horas los servicios programados quedarán cancelados y no procederá ningún cargo por parte de la adjudicataria.

No obstante, quedarán incluidos dentro de las condiciones del presente pliego, cualquier posible alteración en el programa de espectáculos, representaciones o actividades culturales, bien porque surjan nuevos con posterioridad, bien porque se sustituyan o cancelen los ya programados.

Las incidencias o solicitudes de refuerzos extraordinarios durante la prestación de un servicio se coordinarán entre el Jefe de sala y el Coordinador de auxiliares, debiendo tener dicho Coordinador capacidad, recursos y autonomía para atender y resolver cualquier incidencia que surja durante la prestación del servicio y para el servicio del próximo día o días siguientes.

5. ESTIMACION DE HORAS DE SERVICIO. PERSONAL, FORMACIÓN Y HORARIOS DE REFERENCIA

La estimación de horas necesarias para la prestación del Servicio es de **5.680** desglosadas de la siguiente forma:

- 5.225 horas de servicio de auxiliar de atención al público
- 425 horas de servicio de coordinación del servicio auxiliar

Esta estimación se corresponde con la actividad prevista en el TCP entre el 7 septiembre de 2026 y el 7 de enero de 2027, ambos inclusive, según el siguiente desglose:

| desglose estimado hrs/servicio | | |
|---------------------------------------|-------------------|--------------------|
| 07/09 a 31/12/2026 | | |
| | HRS/ AX | HRS /CAX |
| SEPTIEMBRE | 470 | 70 |
| OCTUBRE | 990 | 90 |
| NOVIEMBRE | 680 | 70 |
| DICIEMBRE | 2.720 | 170 |
| Sub TOTAL | 4.860 | 400 |
| 01 al 07/01/2027 | | |
| | HRS/ AX | HRS /CAX |
| ENERO | 395 | 25 |
| SUB TOTAL | 395 | 25 |
| | 5.255 | 425 |
| | TOT HRS AX | TOT HRS CAX |

Las horas indicadas tienen carácter estimativo y podrán variar durante la ejecución del contrato en función de la programación efectiva de actividades, los horarios de apertura, la ocupación prevista y las necesidades reales del Servicio, sin que ello suponga derecho alguno a exigir un volumen determinado de horas o efectivos para cada actividad concreta.

En el supuesto de que durante la ejecución del contrato se necesiten más horas en cualquiera de las categorías previstas (coordinación o personal auxiliar), la empresa adjudicataria podrá redistribuir internamente dichas horas entre ambas categorías, aplicando el precio/hora correspondiente a cada una de ellas, siempre dentro del importe máximo del contrato.

Esta redistribución de horas tiene exclusivamente efectos económicos y de planificación del servicio, sin que suponga modificación alguna en la estructura jerárquica, organización del personal o facultades de dirección, que seguirán siendo competencia exclusiva de la empresa adjudicataria.

El número de trabajadores que se requiere para dicho servicio depende de la actividad concreta con un mínimo de dos personas para conferencias y visitas teatralizadas hasta un máximo de 19 para las actividades en la sala principal con todo el aforo a la venta.

A modo referencia y con carácter meramente orientativo, se incluye el siguiente esquema de personal necesario para diferentes configuraciones y espacios.:

- Sala Principal con grada abierta = 18 Auxiliares de atención al público + 1 Coordinador de auxiliares.

- Sala Principal con grada cerrada = 15 Auxiliares de atención al público + 1 Coordinador de auxiliares.
- Sala principal con aforo parcial = 10 Auxiliares de atención al público + 1 Coordinador de auxiliares.
- Sala Parish = 3 Auxiliares de atención al público + 1 Coordinador de auxiliares.
- Sala Trapecio/conferencias = 1 Auxiliares de atención al público + 1 Coordinador de auxiliares.
- Visitas teatralizadas = 1 Auxiliares de atención al público + 1 Coordinador de auxiliares.

PERSONAL

Con el fin de asegurar la calidad del servicio, la empresa adjudicataria procurará que los trabajadores que desempeñen este trabajo, a lo largo del periodo de vigencia del contrato, sufra el menor número posible de variaciones. La empresa comunicará, con la debida antelación, cualquier modificación de la relación de trabajadores prestatarios del servicio y la motivación del cambio.

La empresa adjudicataria será la única responsable de la selección, organización, asignación, sustitución y gestión del personal adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de los requisitos técnicos o de calidad exigidos en el mismo.

Madrid Destino podrá en conocimiento de la empresa adjudicataria los incumplimientos observados en la ejecución del servicio y, cuando dichos incumplimientos afecten a la correcta prestación del contrato, podrá solicitar motivadamente la sustitución del trabajador adscrito a ese servicio. Corresponderá exclusivamente a la empresa adjudicataria valorar los hechos y adoptar las medidas organizativas o laborales que estime procedentes.

Las necesidades operativas del servicio serán comunicadas por la entidad contratante a la empresa adjudicataria a través del interlocutor y/o del coordinador designado por ésta, sin que dichas comunicaciones puedan implicar en ningún caso instrucciones directas o decisiones sobre el personal adscrito al contrato.

FORMACION DEL PERSONAL

Personal adscrito al servicio

El personal destinado a prestar el Servicio deberá poseer formación y experiencia acreditada para el desempeño de las funciones descritas en el pliego, de conformidad con lo indicado a continuación:

➤ **Interlocutor**

Para la prestación del Servicio, la mercantil adjudicataria designará un interlocutor con formación técnica y experiencia acreditadas en el sector de atención al público en espacios de pública concurrencia con aforos superiores a 2.000 personas.

➤ **Coordinador y auxiliares de atención al público:**

- Formación acreditada en atención al público, primeros auxilios, actuación en caso de emergencia y evacuación del público.
- Experiencia mínima de dos años en labores de acomodación en espectáculos, eventos o actividades de pública concurrencia.
- Formación específica en prevención de riesgos laborales y en procedimientos de actuación ante emergencias, evacuación y autoprotección, conforme a los planes de autoprotección de los centros donde se preste el servicio

La empresa adjudicataria realizará sin cargo económico alguno, en coordinación con los jefes de sala del TCP, quienes informarán del funcionamiento del centro, un periodo de formación obligatorio de las personas seleccionadas, de manera que los trabajadores asignados al servicio se familiaricen con

éste. Este procedimiento se llevará a cabo del mismo modo, en el caso de que se requiera la sustitución de cualquiera de los trabajadores que presten el servicio de forma habitual.

Condiciones de prestación del servicio:

En ningún caso el personal que preste el Servicio podrá aceptar propinas de los espectadores, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria garantizar el cumplimiento de esta obligación, pudiendo Madrid Destino solicitar la sustitución del personal en caso de incumplimiento.

Durante la prestación del Servicio, el personal adscrito al contrato evitará la formación de grupos en los accesos, vestíbulos y demás zonas de uso público, debiendo permanecer en las posiciones asignadas para el correcto desarrollo de sus funciones.

El TCP es un espacio con accesos con escaleras por lo que para poder realizar el servicio en todas las posiciones, por seguridad y prevención de riesgos tanto del personal como del público visitante, todo el personal asignado a la prestación del servicio debe estar en condiciones físicas óptimas que les permitan la perfecta movilidad en dichas escaleras.

Así mismo, al ejecutarse la prestación del servicio en salas con muy escasa iluminación una vez comenzado el espectáculo, por seguridad y prevención de riesgos tanto del personal como del público visitante, todo el personal asignado a la prestación del servicio debe tener condiciones óptimas de visión para evitar posibles percances personales y evitarlos al público visitante.

Como equipo de evacuación de zonas de público integrado en la Organización de Emergencia del Planes de Autoprotección, el personal de la empresa adjudicataria deberá poseer capacidades físicas y psíquicas suficientes para actuar en situaciones de emergencia y ser y estar operativo para colaborar y proceder a la evacuación del público, así como participar en los simulacros de evacuación obligatorios que se realicen en TCP por mantenimiento del Plan de Autoprotección.

La empresa adjudicataria será la única responsable de la asignación, organización y dimensionamiento del personal necesario en cada momento, en función de la programación, características del evento, aforo y necesidades operativas del servicio, sin perjuicio de las condiciones mínimas establecidas en el presente pliego.

El número de efectivos que se solicite en cada ocasión estará en función de la polivalencia de la Sala y aforos de TCP y los CENTROS y de las características que presente cada espectáculo.

Horarios del servicio

Las actividades en TCP se desarrollan indistintamente en días laborables, sábados, domingos y festivos, aunque se podrán solicitar servicios dentro del horario general de actividad TCP comprendido entre (entre las 09:00 y las 23:30 horas). Se indican a continuación los horarios habituales de inicio de funciones, conciertos y espectáculos en TCP, con carácter orientativo.

- Mañanas: entre las 10:00 y las 14:00 horas
- Tardes: entre las 18:00 y las 22:00 horas

6. CONTROL DE LA FACTURACION

La mercantil adjudicataria se compromete a mantener un alto nivel de control en la facturación mensual sobre horas consumidas, adaptándose éstas al conforme mensual de MADRID DESTINO.

El COORDINADOR asignado en cada actividad se encargará de la elaboración del parte/hoja de Servicio en el que se incluya relación del personal presente, horas realizadas y firma de cada trabajador. El COORDINADOR entregará diariamente copia de estos partes de Servicio al jefe de

sala, que deberá dar su visto bueno, siendo la base para la tramitación y control de las horas para la facturación.

La adjudicataria emitirá una factura con las horas/servicios prestados por cada espectáculo, evento o concierto, incluyendo la referencia de control del código de actuación de dicha actividad, horas prestadas de coordinador por el precio/hora que resulte de la adjudicación y horas prestadas de auxiliar de atención al público por el precio/hora que resulte de la adjudicación.

El tiempo mínimo facturable por servicio será de cuatro (4) horas. En la finalización del servicio se establece un margen de flexibilidad de 15 minutos que no supondrá el abono de una hora adicional. Sobrepasado este margen, la tarifa se computará como de media hora completa.

Cuando se exceda el turno inicial recogido en la petición del servicio, una vez sobrepasado el margen de 15 minutos de flexibilidad de finalización del servicio, se computará el exceso de media hora en media hora.

MADRID DESTINO asumirá únicamente las horas de servicio efectivamente realizadas por parte de la empresa adjudicataria ya que el presupuesto base de licitación es un máximo que MADRID DESTINO en ningún caso estará obligado a ejecutar en su totalidad.

Madrid Destino, en su condición de titular del centro y responsable del Plan de Autoprotección, podrá organizar simulacros de evacuación, ejercicios de emergencia y actividades formativas relacionadas con la seguridad del recinto, de conformidad con la normativa vigente en materia de autoprotección y prevención de riesgos.

La empresa adjudicataria estará obligada a garantizar la participación de su personal adscrito al contrato en dichas actividades, siendo responsable de su organización interna, planificación de asistencia y aseguramiento de la presencia de los efectivos requeridos en cada caso.

A tal efecto, la entidad contratante comunicará a la empresa adjudicataria, con la antelación suficiente, la realización de simulacros o actividades formativas, así como los recursos humanos necesarios para su adecuada ejecución, correspondiendo en todo caso a la adjudicataria la designación concreta del personal participante.

El personal adscrito al contrato participará en los simulacros y actividades de autoprotección en su condición de personal de la empresa adjudicataria, bajo la organización y dirección exclusiva de ésta, sin que en ningún caso dicha participación implique integración en la estructura organizativa de la entidad contratante ni alteración de la relación laboral existente.

El personal dispondrá de la formación específica de prevención de riesgos laborales y en materia de protección contra incendios, necesaria para su correcta participación en los planes de emergencia de los espacios o centros donde se preste el servicio.

Las horas efectivamente destinadas a la participación en simulacros, ejercicios de evacuación o formación obligatoria en materia de autoprotección serán consideradas como tiempo de trabajo a cargo de la empresa adjudicataria, sin perjuicio de su posterior imputación económica conforme a lo previsto en el contrato.

7. UNIFORMIDAD Y MEDIOS MATERIALES

Uniformidad:

La empresa adjudicataria será responsable de dotar a todo el personal adscrito a la prestación del servicio de uniformidad nueva y adecuada, que deberá mantenerse en todo momento en correcto estado de uso, higiene y presentación.

El uniforme deberá tener entre sus características la disponibilidad de espacios para

guardar los materiales imprescindibles para el desarrollo del servicio (linterna, bolígrafo, auriculares, intercomunicador) y su diseño será consensuado con el equipo directivo del TPC.

El mantenimiento, reposición y conservación de las prendas de uniformidad será en todo caso responsabilidad de la empresa adjudicataria.

En caso de deterioro o desgaste de las prendas, la empresa adjudicataria procederá a su sustitución en el menor plazo posible, garantizando en todo momento la adecuada imagen del servicio.

Madrid Destino, a través del responsable del contrato, podrá comunicar a la empresa adjudicataria incidencias relativas exclusivamente al estado de la uniformidad cuando éstas afecten a la imagen del servicio, correspondiendo a la empresa la adopción de las medidas correctoras oportunas.

En temporada invernal o de frío será necesario que la empresa dote a su personal de prendas apropiadas de protección, en el color requerido y siempre prendas que vayan por debajo de la americana o chaqueta, nunca por encima.

El personal que preste el servicio llevará el distintivo correspondiente a la empresa adjudicataria, sin que pueda utilizar distintivos propios de MADRID DESTINO que puedan inducir a confusión sobre su dependencia laboral.

El distintivo del coordinador personal auxiliar debe reflejar este cargo para diferenciarlo del resto del personal auxiliar de atención al público.

Medios técnicos:

Será por cuenta de la mercantil adjudicataria la puesta a disposición de:

- diez (10) **walkie-talkie** modelo KENWOOD NX-1300 - E o de similares características con sus correspondientes microauriculares y pinzas, para que el Coordinador de auxiliares de atención al público de la mercantil adjudicataria esté en contacto con su personal en determinadas posiciones importantes.
- Estos **walkie-talkie** deberán tener programadas como mínimo dos de las frecuencias en las que están programados los **walkie-talkie** del CENTRO, una para uso estándar de servicio y otra para uso en caso de emergencia.
- una linterna de mano para el coordinador y para cada uno de los auxiliares de atención al público, (que deberá estar provista de puntero láser)

8.- RÉGIMEN JURÍDICO Y CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL

El personal contratado por el adjudicatario dependerá única y exclusivamente del mismo, quien ejercerá en todo momento las facultades de dirección, organización y control respecto de dicho personal, asumiendo todos los derechos y obligaciones respecto al citado personal sin que en ningún caso resulte responsable MADRID DESTINO de las obligaciones existentes entre ellos.

En ningún caso el personal del adjudicatario recibirá órdenes directas del personal de Madrid Destino, debiendo realizarse cualquier instrucción relativa a la prestación del servicio exclusivamente a través del interlocutor designado por la empresa adjudicataria.

El adjudicatario organizará autónomamente los medios personales y materiales necesarios para la correcta ejecución del contrato, asumiendo el riesgo y ventura de la actividad.

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

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

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

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

El adjudicatario garantizará que su personal dispone de la formación, cualificación y aptitudes necesarias para el adecuado desempeño de sus funciones, así como que se encuentra en condiciones físicas y psíquicas adecuadas durante la prestación del servicio.

El adjudicatario asignará en cada momento el personal que resulte necesario en función de su categoría y especialización, con plena autonomía organizativa.

En el eventual supuesto de huelga legal en el sector al que pertenezcan los empleados adscritos a este Servicio, la empresa adjudicataria deberá informar con la antelación necesaria a MADRID DESTINO por escrito, sobre las incidencias previstas y el desarrollo de la misma, así como de las medidas organizativas adoptadas para garantizar, en su caso, los servicios mínimos que correspondan.

Una vez finalizada la huelga, el adjudicatario, deberá presentar un informe en el plazo máximo de 5 días, con el detalle de los servicios efectivamente prestados, los servicios mínimos garantizados y el número de horas no prestadas, que deberá contar con la validación del responsable del contrato.

MADRID DESTINO, podrá verificar, a través del responsable del contrato, el grado de cumplimiento de los servicios contratados, así como las incidencias producidas, a efectos exclusivamente de control de ejecución del contrato y, en su caso, de las deducciones correspondientes.

Una vez verificada la prestación del Servicio, se comunicará por escrito al adjudicatario a fin de que proceda a efectuar tal deducción de la factura del mes que corresponda o, en su caso, en la del siguiente para que, una vez conformada por MADRID DESTINO, continúe su tramitación ordinaria.

Estas deducciones serán igualmente aplicables en cualesquiera otros supuestos en los que el servicio no se preste total o parcialmente conforme a lo establecido en el contrato.

9. 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, bajo su dependencia, o por su cuenta, intervengan en la ejecución material de la presente contratación.

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

La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas necesarias de organización, coordinación y prevención que resulten para evitar que de la ejecución del contrato puedan derivarse daños al personal de MADRID DESTINO, a los empleados municipales y a los ciudadanos en general.

10.- 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 22 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:

Adopción de las medidas prevista en materia de seguridad y salud en el trabajo:

La empresa adjudicataria tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatoria para prevenir de manera rigurosa los riesgos que puedan afectar a la vida, integridad y salud de las personas trabajadoras.

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

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

De conformidad con lo anterior, el adjudicatario está obligado a respetar y cumplir la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de minusválidos y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero. Igualmente es de aplicación el Real Decreto

773/1997, 30 de mayo sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual, así como el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, de coordinación de actividades empresariales, y toda aquella normativa que sea de aplicación y/o se promulgue durante la vigencia del presente procedimiento de contratación.

4. En materia de empleo:

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, el suministro de todos los medios materiales referido a Seguridad y Salud Laboral que ordena la legislación vigente.

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

En todo caso, el responsable del contrato o en su caso el órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable. En concreto y como mínimo, podrá efectuar la comprobación de las *condiciones laborales durante el periodo de ejecución del contrato*, exigida como condición especial de ejecución en el apartado 22 del Anexo al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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.

No existirá vinculación laboral alguna entre el personal que se destine a la ejecución del contrato y MADRID DESTINO, por cuanto aquél queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, prevención de riesgos laborales y tributaria, teniendo la empresa adjudicataria a todos los efectos la condición de empresario, y ello con independencia de las facultades de control e inspección que legal y/o contractualmente correspondan a MADRID DESTINO, limitándose exclusivamente a la verificación del cumplimiento del objeto del contrato, sin intervención en la organización, dirección o gestión del personal de la empresa adjudicataria.

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

El contratista se hace expresamente responsable de garantizar el cumplimiento de toda la normativa vigente aplicable al objeto de este contrato. También será responsable de dar constancia por escrito, en su caso, de cuantos incumplimientos de dicha normativa observará en la ejecución del servicio.

Se deberá tener en cuenta como referencia normativa para la determinación de las condiciones especiales de ejecución vinculadas con las cláusulas sociales las siguientes disposiciones legales:

- En relación con el ámbito de la igualdad, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- En el ámbito de la accesibilidad e inclusión social de personas con discapacidad, el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- En el ámbito de la inclusión social, la Ley 44/2007 de 13 de diciembre, de empresas de inserción.
- En el ámbito del fomento del empleo, la Ley 35/2010, de 17 de septiembre, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral y el Real Decreto Ley 1/2011, de 11 de febrero, de medidas urgentes para promover la transición a un empleo estable y la recualificación profesional de las personas desempleadas.
- En el ámbito de la formación, la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral, así como el Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de empleo.

11.- 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, limitándose dicha supervisión a la verificación del cumplimiento del objeto contractual, sin que en ningún caso pueda implicar intervención en la organización, dirección o gestión del personal de la empresa adjudicataria.

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 22 Anexo I).

En Madrid,

Por MADRID DESTINO

Responsable del contrato

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

Pablo Muñoz de Escalona

Técnico de gestión instalaciones
y servicios CIRCO PRICE

Por el ADJUDICATARIO