Nº DE EXPEDIENTE: PR26-00365

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN CULTURAL EN ESPACIO ABIERTO QUINTA DE LOS MOLINOS CUYAS ACTIVIDADES CULTURALES GESTIONA LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.

1.- PRESENTACIÓN

La sociedad mercantil municipal Madrid Destino Cultura Turismo Negocio, S.A., (en adelante, "Madrid Destino") ejerce, entre otras actividades, 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, y 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.

En base a lo anterior, Madrid Destino gestiona las actividades culturales que desarrolla el centro Espacio Abierto Quinta de Los Molinos, (en adelante se denominará "el centro"), el cual se define como una institución de perfil innovador, diseñada específicamente para el público infantil y adolescente, con el objetivo de convertirse en un centro que estimule y potencie el desarrollo del niño; un lugar de reunión y celebración a disposición de los más jóvenes, de sus familias y centros educativos. Del mismo modo, Espacio Abierto se plantea como punto de encuentro para artistas y profesionales dedicados al universo de la infancia y la adolescencia, con vocación de convertirse en centro de referencia e inspiración para ellos. El objetivo es servir de espacio de desarrollo y conexión entre creadores, especialistas y público, desde la perspectiva y el absoluto protagonismo del menor, al tiempo que se genera un espacio para la convivencia y el crecimiento personal.

Para el correcto desarrollo y organización del servicio se requiere la contratación de servicios de dinamización cultural con el objetivo de establecer un punto de unión entre el centro y el público general y, más específicamente, el público infantil y juvenil. Que utilice el arte y la cultura como herramienta para construir conocimiento, que forme en valores y no sólo en conceptos, que active la sensibilidad, la curiosidad y la creatividad, y que además encuentre en el centro un espacio de investigación de nuevas fórmulas de crear, habitar y de pensar. El servicio de dinamización se estructura de la siguiente manera:

- SERVICIO DE DINAMIZACIÓN CULTURAL ESPECIALIZADO EN PÚBLICO INFANTIL Y JUVENIL

Dado que no hay un Convenio aplicable al Sector, será de aplicación a la prestación del servicio el Convenio que corresponda a la mercantil adjudicataria, por lo que la oferta económica presentada deberá ser adecuada para que el adjudicatario haga frente a todos los costes derivados de la aplicación del Convenio Colectivo que corresponda.

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.

2.- OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El objeto del contrato lo constituye el servicio de dinamización cultural especializado en público infantil y juvenil, dirigido a personas de 0 a 18 años, prestado por perfiles profesionales de dinamización y mediación cultural con capacidad para cubrir, según las necesidades del Centro, funciones de atención, acogida, información, mediación cultural, acompañamiento de actividades, cuidado de espacios, documentación y apoyo a la programación.

3.- LUGAR DE EJECUCIÓN

Espacio Abierto Quinta de los Molinos, sito en la calle de Juan Ignacio Luca de Tena, 20. C.P. 28027 de Madrid.

4.- CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Se requiere la figura de dinamizadores culturales para la prestación del servicio, los cuáles serán los responsables de implementar el proyecto de dinamización cultural del Centro en sus diferentes espacios, y de acuerdo a las siguientes funciones generales:

- Proceder como intermediario entre el centro y el público, actuando como intérprete y traductor del espacio, de su filosofía, conceptos, de sus contenidos y de su programación para un mayor entendimiento del mismo.

- Acoger, orientar e informar al público general, familias, niñas, niños, adolescentes, grupos escolares, asociaciones, artistas, compañías, profesionales y trabajadores del centro, facilitando la circulación entre espacios y el acceso a las actividades programadas.

- Mediar, facilitar y apoyar para el buen funcionamiento de las actividades que haya programadas: salas abiertas, espacios de juego, talleres, espectáculos, proyecciones, festivales, celebraciones y actividades extraordinarias.

- Apoyar la acogida y recibimiento de artistas, compañías, talleristas y profesionales que vayan a desarrollar su trabajo en el centro, ya sea en citaciones previas o durante la actividad, incluyendo coordinación de materiales, acomodación, preparación de espacios y apoyo operativo cuando sea requerido.

- Recoger las reacciones, opiniones, experiencias, imágenes y relatos de los usuarios, así como trasladar propuestas de mejora a implementar en la dinamización del Centro.

- Control de puesta en marcha, correcto funcionamiento, encendido y apagado de equipos y dispositivos, así como participar en el orden, revisión, reposición básica y reinicio de los espacios tras cada sesión o franja de uso, cuando resulte necesario para facilitar su limpieza, mantenimiento, conservación y correcta apertura al público.

- Preparar y adaptar los espacios, materiales, recursos, publicaciones, juegos, ambientes y dispositivos necesarios para cada actividad. Asimismo, participar en su montaje y desmontaje y, al finalizar cada sesión, dejarlos ordenados, revisados y repuestos para facilitar la limpieza, el mantenimiento, la conservación y la siguiente apertura al público.

- Participar en reuniones de coordinación, formación, preparación, seguimiento, evaluación y procesos de evaluación interna vinculados a la prestación del servicio, conforme a la organización establecida, a las necesidades de programación del centro y a los sistemas de seguimiento definidos por los responsables del contrato.

  La adjudicataria dispondrá de un sistema interno de comunicación que garantice la transmisión inmediata de la información necesaria para el correcto funcionamiento del servicio entre las personas adscritas al contrato su coordinador o interlocutor.

  La obligación anterior tiene la consideración de requisitos mínimos de ejecución del contrato. Únicamente serán objeto de valoración en el Sobre B aquellas propuestas que incorporen procedimientos, herramientas, sistemas organizativos, mecanismos de seguimiento adicionales que mejoren efectivamente dichos requisitos mínimos.

- Participar en la documentación, catalogación y circulación interna de aprendizajes, materiales, registros y procesos derivados de la actividad del Centro, de acuerdo con las indicaciones del equipo responsable.

- Participar en las sesiones de formación y transferencia metodológica vinculadas a las propuestas artísticas que se desarrollen en cada espacio, cuando dicha participación resulte necesaria para la correcta prestación del servicio.

- Comprobar el cumplimiento de las normas facilitadas por el equipo del Centro y atender las incidencias con la máxima discreción y celeridad.

- Supervisión de los espacios y avisos de incidencias (limpieza, mantenimiento, seguridad, etc.) al personal responsable del centro y, en su caso, al personal de seguridad sin perjuicio de que su resolución pueda realizarse directamente por el personal que presta el servicio, al estar directamente relacionadas con el objeto de la contratación.

- Gestionar la cuenta de correo electrónico info@espacioabiertoqm.com y el teléfono de información y responder en función de la información requerida y según los principios de gestión marcados por los responsables del Centro.

- Elaboración de documentos, fichas y otros materiales sencillos a partir de la información y los contenidos facilitados por los responsables del centro, de acuerdo con las indicaciones y necesidades de este.

- En relación con la aplicación de los Planes de Autoprotección y medidas de emergencia del Centro, se estará a lo previsto en el Apartado 4.7 del presente Pliego.

- Conocer los procedimientos operativos de la seguridad del centro y actuar de conformidad con las directrices establecidas en los mismos, en su caso. A estos efectos, el personal que preste sus servicios en el centro, estará incluido en los equipos de alarma y evacuación del Plan de Autoprotección del edificio y participará activamente en los cursos y simulacros que se realicen para garantizar la seguridad de las personas y las cosas.

- Cualquier otra gestión que les sea reclamada por los responsables del Centro para mejorar la propia dinámica del centro y la atención al público y participantes.

4.1. SERVICIO DE DINAMIZACIÓN CULTURAL

4.1.1. DEFINICIÓN DE LOS ESPACIOS

Urbanoteca

Escenario de encuentro y juego espontáneo a través de objetos y rincones de experimentación. Periódicamente, normalmente cada trimestre, se transforma con una propuesta escenográfica diferente, diseñada para ser explorada desde el cuerpo, los sentidos y las relaciones. Las sesiones se acompañan con rigor y respeto a los ritmos de la infancia, documentando las derivas lúdicas y poniendo en valor los procesos y los relatos que surgen jugando.

Inventario

Espacio-laboratorio cómodo y flexible, equipado para crear con calma, investigar o trabajar en grupo. Acoge talleres vinculados al diseño, la autoedición y la narrativa visual. En los tiempos no programados, funciona como espacio de lectura y juego tranquilo, con libros, juegos de mesa y materiales de dibujo, pintura, collage, estampación y encuadernación. Es también archivo del centro y sede editorial de publicaciones y exposiciones.

Espacio 0-5

Pequeño gran lugar, con luz natural, alfombras y mobiliario al ras de suelo, preparado para desarrollar propuestas dirigidas a la primera infancia. Espacio cuidado, tranquilo y acogedor que favorece el juego y el movimiento libre, para explorar con calma desde la curiosidad y el juego sensorial. Cada intervención adapta los materiales, la iluminación, el sonido y el ritmo de la sesión, creando ambientes que se acompañan desde el sosiego y la presencia.

Espacio +

Aula polivalente pensada para acoger propuestas puntuales que necesitan un espacio en blanco, con ventanales al parque, mesas amplias, materiales compartidos y mobiliario móvil. Acoge proyectos en grupo, encuentros entre equipos o pequeños talleres y laboratorios vinculados a los proyectos de mediación. Anexo a este espacio se encuentra también el almacén donde se guarda el archivo físico y la biblioteca de materiales del centro.

Auditorio

Pequeña sala escénica, cercana y acogedora, con gradas bajas acolchadas y disposición frontal. Su escala y configuración favorecen la proximidad entre público y escena. Un espacio pensado para cuidar la escucha y la atención compartida, desde una experiencia estética, intensa e íntima. Acoge programación escénica y audiovisual para público infantil, juvenil, familiar y escolar, así como otros formatos que invitan a imaginar y sorprenderse.

Espacios exteriores

El parque de la Quinta de los Molinos, donde se sitúa Centro, es en sí mismo un entorno de juego y exploración. Funciona como una gran aula al aire libre y un contexto cultural donde el asombro y la curiosidad guían la experiencia. Acoge talleres, recorridos y celebraciones que dialogan con las estaciones y las formas de vida del entorno. Un espacio para descubrir, cuidar y disfrutar de la naturaleza desde el juego y la cultura.

4.1.2. FUNCIONES ESPECÍFICAS POR POSICIÓN

Las personas adscritas al servicio desarrollarán las funciones específicas correspondientes a cada posición de trabajo, de acuerdo con la programación, los cuadrantes, las necesidades del Centro y las indicaciones de los responsables del contrato.

La prestación se organiza en posiciones funcionales vinculadas a la atención, acogida, mediación cultural, acompañamiento de actividades, cuidado de espacios, documentación y apoyo a la programación. En los distintos espacios podrán desarrollarse propuestas creadas por artistas, compañías, talleristas o profesionales externos, que podrán formar previamente al equipo para su correcta implementación, adaptación y acompañamiento con el público.

Tabla resumen de posiciones y funciones principales

TABLA RESUMEN	
Posición por espacio	**Funciones principales**
Punto de información, accesos y salas abiertas	Primera acogida, información al público sobre la filosofía del centro y sobre la programación, gestión de entradas gratuitas y de pago, orientación, atención telefónica y por correo, cuidado y atención de salas abiertas, gestión de materiales, reclamaciones, conteos e incidencias.
Punto de encuentro	Coordinación de flujos en vestíbulo y zonas comunes, apoyo a entradas y salidas, acompañamiento entre espacios y refuerzo en montajes, desmontajes y transiciones.
Urbanoteca	Mediación del juego libre, acompañamiento de infancia y familias, cuidado de materiales, observación y recogida de relatos de juego y derivas mediante registros sensibles, convivencia y adaptación a grupos escolares.
Inventario	Mediación de talleres, publicaciones, archivo, creación y documentación; acompañamiento de públicos diversos; activación de aprendizajes y uso autónomo del espacio.
Espacio 0-5	Acompañamiento a primera infancia y familias, creación de entornos cuidados, adaptación de propuestas sensoriales y apoyo logístico en la apertura y uso de materiales.
Espacio +, festivales y propuestas puntuales	Apoyo en la configuración del espacio, apoyo a talleres, apoyo a festivales y actividades extraordinarias, coordinación de materiales y acogida de participantes.
Auditorio y programación escénica o audiovisual	Acogida de público y compañías, accesos, acomodación, apoyo operativo, mediación en espectáculos, proyecciones, conciertos, encuentros y actividades audiovisuales.

Desarrollo de funciones específicas

a) Punto de información, accesos, punto de encuentro y salas abiertas

- Acoger, orientar e informar al público general, familias, niñas, niños, adolescentes, grupos escolares, asociaciones, artistas, compañías, profesionales y trabajadores del Centro.
- Explicar la filosofía del Centro, resolver dudas generales, facilitar información actualizada sobre programación, accesos, actividades, salas abiertas, préstamo de juegos y recursos disponibles.

- Supervisar y verificar que la información publicada en la web y en la plataforma de ticketing se ajusta a la programación, así como revisar las hojas de sala, los folletos informativos y otros materiales de comunicación.
- Gestionar entradas gratuitas, de pago e invitaciones, validación y escaneo de accesos, cierre de caja, conteo de público, informes vinculados a ticketing y comunicación de incidencias económicas.
- Atender consultas telefónicas y por correo electrónico, derivando solicitudes a los canales establecidos cuando corresponda.
- Coordinar los flujos de público en vestíbulo, accesos y zonas comunes, apoyando entradas, salidas, recogidas entre sesiones, montajes, desmontajes y transiciones entre actividades.
- Fomentar y gestionar el préstamo de juegos y recursos compartibles entre el público que acude al centro, escuelas, asociaciones y otras instituciones
- Gestionar publicaciones, merchandising, hojas de reclamación, comentarios y sugerencias del público, elevando las incidencias al interlocutor correspondiente.
- Facilitar el uso autónomo y respetuoso de salas abiertas, sesiones continuas, exposiciones, recorridos, dispositivos de juego, lectura, archivo, creación o consulta de materiales.

b) Urbanoteca

La Urbanoteca es un espacio de encuentro y juego espontáneo dirigido preferentemente a niñas y niños de 0 a 10 años y sus familias, que requiere un acompañamiento respetuoso con los ritmos de la infancia, atento al juego libre, la convivencia, la observación y los relatos que surgen jugando.

- Mediar con el público escolar y familiar del espacio para generar dinámicas lúdicas, creativas, de convivencia, construcción, exploración y relación.
- Acompañar procesos de juego libre con escenografías y materiales activadores, favoreciendo el uso autónomo, compartido y respetuoso del espacio.
- Adaptar e implementar propuestas facilitadas por el Centro o por artistas, talleristas y profesionales externos, participando en las sesiones de formación y transferencia metodológica necesarias, ya sea a público general como escolar.
- Observar y recoger relatos de juego y derivas mediante registros que contribuyan a construir una narrativa propia del espacio.
- Fomentar el préstamo de juegos y materiales, supervisar su correcto uso y participar en el orden, revisión y reinicio del espacio.

c) Inventario

Inventario es un espacio-laboratorio flexible para crear, investigar, leer, editar, documentar, jugar con calma o trabajar en grupo. Acoge talleres vinculados al diseño, la autoedición, la narrativa visual, el archivo y la creación contemporánea.

- Mediar talleres, exposiciones, publicaciones y procesos de archivo, edición, documentación y creación, acompañando a públicos diversos a partir de 6 años y grupos escolares de educación primaria y secundaria.
- Adaptar e implementar las propuestas facilitadas por los responsables del Centro o por artistas, talleristas y profesionales en función de las necesidades de cada momento.
- Proponer proyectos, programas o cualquier otro tipo de intervención que involucre al público infantil, adolescente, escolar o asociativo a través de diferentes disciplinas artísticas y culturales.
- Facilitar herramientas para que niñas, niños y adolescentes se acerquen a la información, expresen ideas, trabajen en equipo y desarrollen pensamiento crítico e iniciativa.

- Documentar de forma audiovisual y escrita las experiencias, favoreciendo la circulación de aprendizajes, materiales, registros y procesos.
- Favorecer el uso del espacio como lugar de prototipado, encuentro, taller libre, archivo, lectura, juego tranquilo y memoria compartida.
- Supervisar materiales, mobiliario, herramientas y recursos; promover el préstamo cuando proceda; y participar en el orden y reinicio del espacio.
- Facilitar el uso autónomo del espacio por parte del público en horarios de sala abierta, ofreciendo información sobre las propuestas activas y acompañando el uso respetuoso del espacio.

d) Espacio 0-5

El Espacio 0-5 es un espacio cuidado, tranquilo y acogedor, preparado para propuestas dirigidas a la primera infancia, que favorece el juego, el movimiento libre y la exploración con materiales, ritmos, iluminación y ambientes adaptados.

- Acompañar a niñas y niños de 0 a 5 años y a sus familias desde una presencia atenta, cuidando ritmos, tiempos, materiales y necesidades propias de la primera infancia.
- Crear y mantener un entorno de calma, cuidado y libertad, adaptando propuestas de juego, exploración y creación a las características del público del espacio.
- Acoger y acompañar grupos de escuelas infantiles de primer y segundo ciclo, adaptando la mediación a sus ritmos y necesidades.
- Ofrecer acompañamiento logístico en momentos de apertura al público, apoyar la acogida de familias y facilitar el uso adecuado de materiales, juegos o recursos disponibles.
- Participar en el orden, revisión, reposición básica y reinicio tras cada sesión o franja de uso.
- Proponer adaptaciones, recursos o acciones de mediación que mejoren el acompañamiento del público, la preparación de los espacios, la participación en las actividades y la relación con las propuestas artísticas, educativas o culturales programadas, siempre de acuerdo con las indicaciones de los responsables del Centro

e) Espacio +, festivales y propuestas puntuales

El Espacio + es un aula polivalente y flexible para propuestas puntuales, talleres, actividades escolares, encuentros, laboratorios y proyectos de mediación. Esta posición incluye el apoyo a festivales, celebraciones, propuestas extraordinarias y actividades en distintos espacios del Centro, jardín o zonas comunes.

- Participar en la configuración del espacio para cada propuesta puntual, taller, actividad escolar, proceso artístico, festival, celebración o actividad complementaria, así como en los montajes, desmontajes, orden, reposición básica y reinicio después de cada sesión o franja de uso.
- Adaptar e implementar propuestas facilitadas por el Centro o por artistas, talleristas y profesionales externos, participando en las sesiones de transferencia metodológica necesarias.
- Acompañar rituales de entrada y cierre, acogiendo y despidiendo a familias, artistas, talleristas, grupos escolares o participantes.
- Coordinar materiales, mobiliario, recursos, publicaciones, dispositivos o elementos necesarios para el desarrollo de cada actividad.
- Facilitar la convivencia, la circulación y el uso adecuado de los espacios durante actividades de alta afluencia, festivales o propuestas extraordinarias, comunicando incidencias al equipo responsable, ya sea en el Centro como en los espacios exteriores.

f) Auditorio y programación escénica o audiovisual

El Auditorio es una sala escénica de pequeño formato destinada a programación escénica, audiovisual, musical, encuentros, festivales y otras actividades para público infantil, juvenil, familiar y escolar.

- Apoyar la acogida del público y la atención a compañías, artistas y profesionales, en coordinación con el equipo responsable.
- Asistir en accesos, validación de entradas, acomodación, entrega de materiales y acompañamiento en entradas y salidas.
- Mediar con el público en espectáculos, conciertos, proyecciones, encuentros, festivales y actividades extraordinarias, favoreciendo una experiencia adecuada de escucha, atención y participación.
- Acompañar propuestas audiovisuales o en sesión continua, facilitando la orientación del público, el control de aforo, la circulación, el uso respetuoso del espacio y la correcta experiencia de la actividad
- Poner en marcha, encender, apagar y comprobar el funcionamiento básico de equipos y dispositivos vinculados a proyecciones, sesiones continuas, espacios de escucha, presentaciones u otras actividades audiovisuales, de acuerdo con las indicaciones del equipo responsable.

4.2. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Realización de un informe semestral sobre el desarrollo y evolución del servicio, incluyendo en su caso mejoras y propuestas a implantar en cada uno de los espacios y especialidades descritas en estos Pliegos y en los Pliegos de Cláusulas Administrativas.

Con antelación a la prestación del servicio y cada mes, la empresa adjudicataria elaborará un cuadrante mensual donde se reflejen los turnos de trabajo. Asimismo, proporcionará a cada trabajador un cuadrante individual con los servicios que debe realizar. Una copia del cuadrante mensual debe ser entregada al Responsable del contrato de MADRID DESTINO.

Será objeto de valoración que para el normal desarrollo de las actividades del centro se mantenga a las mismas personas que hagan los turnos de miércoles a domingo. Para el óptimo desarrollo de las actividades del centro, es importante la continuidad del personal que se incorpore al servicio, aportar un equipo estable de forma que se conviertan en integrantes reconocibles para el público asiduo.

Deberá haber un parte semanal de servicios en el que se incluirán las posibles incidencias y medidas tomadas para corregirlas. Estos partes tendrán que estar disponibles para la consulta por parte del equipo dependiente de MADRID DESTINO y las incidencias trasladarse por parte del coordinador al responsable del Centro. El parte diario recogerá como mínimo: el personal efectivamente presente, las incidencias producidas, las actividades desarrolladas y en su caso las observaciones relevantes para el desarrollo del servicio.

La adjudicataria deberá disponer desde el inicio del contrato de un procedimiento documentado para la detección, comunicación, gestión, seguimiento y cierre de las incidencias relacionadas con la prestación del servicio.

Registro de incidencias:

El adjudicatario deberá facilitar un número de teléfono de contacto del responsable del servicio y de su sustituto, que deberá estar operativo durante todo el horario de prestación del servicio, incluidos los horarios de tarde y fines de semana.

Las incidencias que, por su naturaleza, requieran la intervención del responsable del servicio deberán comunicarse telefónicamente a través de dicho número de contacto, a fin de garantizar su conocimiento y atención inmediata.

En caso de que el responsable titular no atienda la llamada, esta deberá ser atendida por la persona designada como sustituta, sin que dicha circunstancia pueda suponer una ampliación del plazo máximo de respuesta (60 minutos). (Sin perjuicio de la mejora ofertada en el sobre C).

Cada incidencia deberá quedar documentada mediante un registro electrónico que recoja, como mínimo, la fecha y hora de comunicación, la descripción de la incidencia, la fecha y hora de respuesta y las actuaciones realizadas para su atención y resolución.

El plazo de respuesta comenzará a computarse desde el momento de realización de la primera llamada telefónica al número de contacto facilitado por el adjudicatario, siempre que esta quede debidamente registrada.

Se entenderá cumplido el plazo de respuesta cuando el responsable del servicio o su sustituto haya establecido contacto efectivo con la persona que comunica la incidencia y haya iniciado las actuaciones necesarias para su atención.

El adjudicatario deberá conservar los registros de incidencias y ponerlos a disposición del responsable del contrato cuando sean requeridos, a efectos de verificar el cumplimiento de los compromisos asumidos en su oferta.

La adjudicataria deberá presentar un informe semestral del seguimiento del contrato incluyendo, como mínimo el resumen de la actividad desarrollada, las incidencias registradas, las medidas correctoras adoptadas y la evolución de los indicadores básicos del servicio.

Las obligaciones anteriores tienen la consideración de requisitos mínimos de ejecución del contrato. Únicamente serán objeto de valoración en el Sobre B aquellas propuestas que incorporen procedimientos, herramientas, sistemas organizativos, mecanismos de que mejoren efectivamente dichos requisitos mínimos.

4.3. HORARIO

El horario básico de prestación del servicio establecido por Madrid Destino en base a la programación de las actividades en cada uno de los espacios será el siguiente:

- De miércoles a viernes:
    - Urbanoteca: de 10:00 a 14:30 y de 16:30 a 20:00 horas
    - Inventario y Espacio + (actividades escolares): de 10:00 a 14:00 horas.
    - Punto de información y apoyo a escolares: de 10:00 a 14:30 horas.
    - Punto de información y apoyo a espacios abiertos: de 15:00 a 19:00 horas.
    - Punto de información y apoyo a espacios abiertos y preparación de proyectos: de 16:30 a 20:00 horas.
- Sábados y domingos:
    - Urbanoteca: de 10:00 a 14:30 y de 15:30 a 20:00 horas.
    - Inventario: de 10:00 a 14:30 y de 15:30 a 20:00 horas.
    - Espacio 0-5 y Espacio +: de 10:00 a 14:40 y de 15:40 a 20:00 horas.
    - Punto de información: de 10:00 a 15:00 y de 15:00 a 20:00 horas.
    - Punto de encuentro y Auditorio: de 10:00 a 14:00 y de 15:00 a 19:00 horas.

Las necesidades de servicio con programación básica ascienden a un total de 72 horas de miércoles a viernes y 90 horas los sábados y domingos, lo que supone un total de 162 horas semanales, que serán realizadas por un equipo estable.

Así mismo, se dispondrá de una bolsa de un máximo de 864 horas anuales para la prestación de servicios de apoyo en determinadas fechas en las que se desarrolle una programación especial, incluidos festivales y otras actividades contempladas en la programación anual, con personal formado y adecuado a las necesidades de cada actividad, que será solicitado a la contratista con la suficiente antelación para permitir su adecuada organización.

Esta bolsa podrá destinarse también a la realización de funciones que, por necesidades organizativas, no puedan desarrollarse durante el horario habitual de apertura del centro, tales como el desarrollo de actividades, la preparación de materiales o la organización y gestión del archivo documental, pudiendo requerirse para ello la prestación de servicios los lunes y martes, en horario de oficina.

Los días en los que el Centro estará cerrado son todos los lunes y martes del año, los días festivos marcados por el calendario oficial así como todo el mes de agosto.

Durante el mes de julio el centro cerrará una hora más tarde, de forma que los horarios variarán de acuerdo con el horario de verano. Estos serán comunicados con suficiente antelación al adjudicatario.

Los horarios definidos con carácter general en el párrafo anterior pueden variar en función de las necesidades de programación del Centro, debiendo ser comunicados dichos cambios con la antelación suficiente para que el adjudicatario pueda organizar los turnos.

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

4.4. EQUIPO

El equipo estará integrado por las personas necesarias que deban cubrir los cuadrantes para la atención de las actividades en los diferentes programas que se desarrollen en el Centro.

El número estimado de puestos de trabajo será de cinco (5), distribuyéndose por los espacios del centro, y en todo caso, dependerá de la programación, enviándose cuadrantes mensualmente para la organización de la adjudicataria y Madrid Destino.

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

No se requiere la figura del Coordinador para la prestación del servicio, sin perjuicio del Interlocutor indicado en el apartado 4.9 del presente pliego.

De conformidad con el presente pliego, la empresa adjudicataria designará a una persona que actuará como interlocutor permanente con MADRID DESTINO, la cual se encargará de la coordinación del personal y de la supervisión de la prestación del Servicio, coordinando turnos, vacaciones, horarios, rotaciones, etc.

4.5. PERFILES

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

El personal que se ponga a disposición del contrato, y con el objeto de proporcionar un servicio de excelencia y calidad a los visitantes, deberá estar constituido por profesionales formados

intelectualmente y conformados en la experiencia, estar dotado de capacidades relacionales y atenderá, informará e interactuará al público en todo momento con cortesía y corrección.

El desempeño de las funciones se realizará con una actitud positiva, proactiva, de buena educación, amabilidad y siguiendo los protocolos de actuación establecidos por el equipo organizador, proporcionando un servicio de excelencia y calidad a los visitantes.

La adjudicataria deberá garantizar que todo el personal adscrito al contrato aplica criterios homogéneos de atención e información al público. Los requisitos mínimos de actuación se corresponden con la recepción y orientación a los usuarios, atención a los diferentes públicos que asistan al centro, (familiar, infancia, adolescentes), gestión de reclamaciones e incidencias.

La obligación anterior tiene la consideración de requisitos mínimos de ejecución del contrato. Únicamente serán objeto de valoración en el Sobre B aquellas propuestas que incorporen procedimientos, herramientas, sistemas organizativos, mecanismos de seguimiento adicionales que mejoren efectivamente dichos requisitos mínimos.

En todo caso, el personal designado por el adjudicatario para la prestación del servicio deberá contar con formación universitaria o profesional superior y experiencia de al menos 3 años en ámbitos vinculados a Humanidades, Historia del Arte, Bellas Artes, Educación, Pedagogía, Filosofía, Gestión Cultural, Mediación Cultural, Artes Escénicas, Diseño, Literatura, Arquitectura, Comunicación Audiovisual u otras disciplinas artísticas, culturales, educativas o sociales afines.

Asimismo, deberá contar con experiencia y/o formación en dinamización, mediación cultural, acompañamiento de públicos y desarrollo de actividades culturales, fundamentalmente con niñas, niños, adolescentes, familias, grupos escolares, personas con necesidades específicas de accesibilidad, asociaciones, colectivos en situación de vulnerabilidad o públicos diversos.

Del mismo modo, se valorará que las personas adscritas al servicio cuenten con formación, práctica profesional o experiencia en alguna disciplina artística o creativa —teatro, danza, música, canto, diseño de escenografía, vestuario o iluminación, artes gráficas, plásticas, audiovisuales o digitales, fotografía, edición, mediación lectora, narración, juego, creación sonora, archivo, documentación u otras disciplinas afines—, así como capacidad para adaptar, implementar y acompañar propuestas creadas por artistas, compañías, talleristas o profesionales externos.

El personal que realice estas funciones deberá 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 que le permita comunicarse con el público extranjero.

El personal deberá mantener una imagen correcta, tanto en su aspecto exterior como en su comportamiento, y se atendrá a las instrucciones e indicaciones que le sean facilitadas por los responsables del Centro.

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.

La empresa que resulte adjudicataria del contrato deberá proceder a la sustitución del personal en el supuesto de que no estuviese capacitado, no cumpliera su función con la debida diligencia y eficiencia, no se adecuara a las directrices marcadas por el equipo de Madrid Destino o fuese poco cuidadoso en el desempeño de los servicios, (que tengan un comportamiento inadecuado, incorrecto o negligente, no apto para el desempeño de su función). En caso de bajas o accidentes, igualmente la empresa adjudicataria deberá reemplazar al personal garantizando la prestación del servicio contratado.

La sustitución deberá efectuarse en el plazo máximo de veinticuatro (24) horas, tal y como consta en el apartado 4.8 del presente pliego.

El servicio de dinamización cultural debe ser desempeñado por un equipo cualificado y motivado, dotado de empatía con todo tipo de públicos y una sensibilidad especial con niños y adolescentes, teniendo en cuenta las necesidades específicas de cada espacio. El equipo adscrito al servicio deberá contar, en su conjunto, con los siguientes perfiles funcionales:

- Perfil de acogida, **información y punto de encuentro,** con capacidad para dar una respuesta adecuada a las necesidades de recepción, orientación, gestión de público, apoyo a escolares, coordinación de flujos, apoyo a taquilla, acompañamiento de entradas y salidas, acceso y acompañamiento en espacios abiertos, interlocución y apoyo a familias, visitantes, artistas, compañías, profesionales y trabajadores del centro.
- Perfil de mediación en espacios de juego y convivencia, vinculado principalmente a **Urbanoteca**, con formación y/o experiencia en cultura de infancia, juego libre, mediación cultural, educación artística, narración, documentación de procesos o disciplinas afines, y capacidad para acompañar el juego, cuidar materiales, observar dinámicas, recoger relatos y favorecer la convivencia entre niñas, niños y familias. Este perfil deberá contar también con capacidad para acoger y adaptar las propuestas del espacio a visitas escolares de educación infantil, primaria y secundaria, así como para desarrollar una mediación activa que facilite la participación de colegios, asociaciones y otros grupos en las actividades vinculadas al juego, la creación y la convivencia.
- Perfil de mediación en primera infancia y acompañamiento familiar, vinculado principalmente a **Espacio 0-5**, dirigido a niñas y niños de 0 a 5 años, familias y grupos escolares de escuelas infantiles de primer y segundo ciclo, con formación y/o experiencia en primera infancia, cultura de infancia, pedagogía, educación artística, mediación cultural, juego, acompañamiento familiar, preparación de ambientes o disciplinas afines, y capacidad para acompañar materiales, ritmos, transiciones y propuestas de juego y exploración adaptadas a estas edades.
- Perfil de mediación en creación artística, documentación e inventario, vinculado principalmente a **Inventario y Espacio +**, dirigido a niñas, niños y adolescentes a partir de 6 años y a grupos escolares de primaria y secundaria, con formación y/o experiencia en artes, diseño, historia del arte, arquitectura, literatura infantil, música, cine, fotografía, educación artística, gestión cultural o disciplinas afines, y capacidad para mediar y proponer actividades vinculadas a libros, objetos, materiales gráficos, sonoros, audiovisuales, editoriales, documentales o de archivo.
- Perfil de mediación en propuestas escénicas, cine, festivales y actividades extraordinarias, vinculado principalmente a **Auditorio, y Espacio +,** jardín y espacios comunes, con capacidad para acompañar espectáculos, conciertos, proyecciones, encuentros, celebraciones y actividades de gran afluencia, apoyar la atención a compañías y artistas, facilitar la relación del público con las propuestas programadas y acompañar procesos de mediación asociados a las artes escénicas, audiovisuales y performativas.

4.6. UNIFORMIDAD Y EQUIPAMIENTO

El personal que se ponga a disposición del contrato deberá ir debidamente ataviado. En todo caso, se actuará siempre de conformidad con las indicaciones que establezca Madrid Destino. El aspecto personal deberá ser cuidado en todo momento.

La empresa deberá dotar a su personal de las prendas, manga corta, larga y sudaderas.

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.

4.7. FORMACIÓN

La empresa adjudicataria garantizará que el personal adscrito al servicio de dinamización cultural objeto del contrato tiene la formación y capacidades necesarias para hacerse cargo de estas funciones y que están indicadas en el apartado 4.5. del presente pliego.

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento que su personal posee el adecuado nivel de formación y capacitación específico para desarrollar el servicio en óptimas condiciones físicas, psíquicas y de atención al público, para ello deberá entregar al inicio de la prestación del servicio un programa de formación que tiene previsto impartir entre su personal

Formación inicial obligatoria

Con carácter previo a la incorporación efectiva al servicio, todo el personal adscrito al contrato deberá recibir una formación inicial específica sobre el funcionamiento de Espacio Abierto Quinta de los Molinos, las características de los espacios objeto del contrato, las funciones asignadas a cada perfil, protocolos básicos de atención al público, así como de seguridad y actuación ante incidencias. La duración mínima de esta formación inicial será de cuatro 4 horas por trabajador.

Formación continua obligatoria:

La adjudicataria deberá garantizar una formación continua mínima de ocho horas anuales por cada trabajador adscrito al contrato. Esta formación deberá estar relacionada con las funciones objeto del servicio e incluir, de forma obligatoria primeros auxilios y sobre accesibilidad y posteriormente incluir los siguientes contenidos relativos a la mediación cultural, atención al público, resolución de conflictos, prevención de riesgos laborales.

La empresa deberá facilitar la acreditación de las acciones formativas realizadas y ponerlas a disposición del responsable de Madrid Destino cuando así le sean requeridas.

Las obligaciones anteriores tienen la consideración de requisitos mínimos de ejecución del contrato. Únicamente serán objeto de valoración en el Sobre C aquellas propuestas que incorporen actuaciones formativas adicionales que mejoren efectivamente dichos requisitos mínimos.

En todo caso dicha formación deberá realizarse fuera de las horas de servicio del centro, e iniciarse durante los seis primeros meses de ejecución del contrato. La formación debe tener una periodicidad mínima anual y el coste será por cuenta del contratista. El coste de esta formación en ningún caso podrá ser repercutido a Madrid Destino.

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.

Asimismo, el personal adscrito al servicio deberá participar en el plan de formación específico impulsado por los responsables del Centro, vinculado al conocimiento del proyecto cultural, las líneas de mediación, el funcionamiento de los espacios, los criterios de atención al público, la documentación de procesos y la implementación de propuestas artísticas, educativas o culturales. Esta formación podrá incluir sesiones de trabajo con el equipo del Centro, artistas, compañías, talleristas o profesionales externos responsables de las propuestas programadas, con el fin de garantizar una adecuada preparación, adaptación y mediación de las actividades con los distintos públicos.

4.8 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.

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento la cobertura efectiva de los servicios previstos en el contrato.

Las ausencias, bajas, permisos o cualquier otra circunstancia que afecte al personal adscrito deberán ser cubiertas mediante una correcta sustitución, de forma que no se produzcan interrupciones, ni disminuciones en la calidad de la prestación.

Las obligaciones anteriores tienen la consideración de requisitos mínimos de ejecución del contrato. Únicamente serán objeto de valoración en el Sobre B aquellas propuestas que incorporen procedimientos, herramientas, sistemas organizativos, mecanismos de seguimiento adicionales que mejoren efectivamente dichos requisitos mínimos.

Además, la empresa adjudicataria deberá proceder a la sustitución del personal en el supuesto de que éste no cumpliera su función con la debida diligencia y eficiencia, no estuviese capacitado, no cumpliera las normas generales de operatividad impartidas por el Centro o fuese poco cuidadoso en el desempeño de los servicios, en un plazo máximo de 24 horas desde el requerimiento por el interlocutor de MADRID DESTINO.

Para la correcta prestación del servicio en todos sus ámbitos, la empresa adjudicataria garantizará que el personal sustituto cuenta con la categoría y especialización que resulte necesaria. Es responsabilidad de la empresa adjudicataria la formación básica del personal para la prestación del servicio. (Apartado 4.7 del presente Pliego).

En todo caso, se facilitará por parte de la adjudicataria toda la documentación necesaria con la finalidad de comprobar el cumplimiento de los requisitos exigidos, (curriculum vitae).

En todos los supuestos, la sustitución deberá efectuarse en el plazo máximo de veinticuatro (24) horas. La sustitución del personal no implicará responsabilidad alguna para Madrid Destino respecto de las relaciones de la empresa adjudicataria con el personal afectado.

4.9. INTERLOCUCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para la correcta prestación del servicio deberá existir una permanente y directa 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.

Con carácter previo al inicio de la prestación del servicio, se realizarán varias reuniones de información y organización del servicio, así como visitas al espacio para entender en profundidad las dinámicas y particularidades del servicio.

Se celebrarán reuniones periódicas de seguimiento entre el interlocutor de la mercantil y el responsable del contrato por parte de Madrid Destino con una periodicidad mínima trimestral en el Centro.

La empresa adjudicataria designará a una persona que actuará como interlocutor permanente con MADRID DESTINO, encargándose de la coordinación del personal y de la supervisión de la prestación del Servicio, canalizando la información relativa al mismo y el asesoramiento a efectos de una mayor eficacia en su prestación.

La coordinación del servicio incluirá:

La organización diaria de la prestación del servicio, garantizar la cobertura de todos los puestos y horarios establecidos en el pliego, determinar las funciones del personal en función de la programación de cada espacio y los horarios del Centro, canalizar las comunicaciones ordinarias con el responsable del contrato designado por Madrid Destino, coordinar la gestión de incidencias y sustituciones y supervisar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los pliegos.

La identidad de este interlocutor, juntamente con los datos necesarios para su fácil localización, especialmente número de teléfono, deberá comunicarse por la empresa adjudicataria antes del comienzo de la prestación del servicio. Posteriormente este interlocutor deberá acreditarse en MADRID DESTINO para ejercer su función. El interlocutor deberá estar fácilmente localizable tanto de lunes a viernes como los fines de semana y festivos, para poder atender los requerimientos de MADRID DESTINO que se produzcan durante la prestación del servicio.

Es obligación de la empresa adjudicataria realizar informes semestrales por escrito a MADRID DESTINO acerca de la prestación del servicio y puntualmente de aquellos supuestos en los que se produzca alguna incidencia, tal y como se indica en el apartado 4.2. del presente Pliego.

La adjudicataria deberá tener un sistema de seguimiento mínimo que permita obtener al responsable de Madrid Destino la siguiente información: cobertura efectiva de los perfiles exigidos en el pliego, número de incidencias registradas, tiempo de respuesta ante las incidencias, número de sustituciones realizadas, acciones formativas ejecutadas, actividades de mediación realizadas.

Las obligaciones anteriores tienen la consideración de requisitos mínimos de ejecución del contrato. Únicamente serán objeto de valoración en el **Sobre B** aquellas propuestas que incorporen procedimientos, herramientas, sistemas organizativos, mecanismos de seguimiento que mejoren efectivamente dichos requisitos mínimos

El **responsable del servicio** nombrado por la mercantil adjudicataria **deberá estar localizable** durante el horario en el que se desarrolle la prestación (incluyendo el horario de tarde y fines de semana), para atender cualquier incidencia que por su naturaleza requiera su intervención.

Asimismo, el adjudicatario deberá designar un **sustituto**~~,~~ en los supuestos de ausencia del titular.

El plazo máximo de respuesta para incidencias que deban contar con la resolución de dicho responsable de servicio será de 60 minutos. (Será objeto de valoración **en el sobre C** la reducción de dicho plazo.

MADRID DESTINO, a través del responsable del contrato, ejercerá exclusivamente las funciones de supervisión, seguimiento y control de la correcta ejecución de las prestaciones contratadas, pudiendo establecer las necesidades funcionales del servicio, comunicar las incidencias detectadas y trasladar las instrucciones técnicas necesarias para garantizar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los pliegos.

En ningún caso MADRID DESTINO ejercerá directamente facultades de organización, dirección, distribución de tareas o control laboral sobre el personal de la empresa adjudicataria, correspondiendo exclusivamente a esta última, en su condición de empleadora, el ejercicio de las facultades empresariales inherentes a la relación laboral.

4.10. 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.

La empresa que resulte adjudicataria estará obligada a que todo el personal contratado disponga del Certificado de Delitos de Naturaleza Sexual que proporciona el Ministerio de Justicia.

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. 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 teniendo en cuenta a estos efectos el número de horas en que 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 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.

4.11. MEDIDAS MÍNIMAS DE SOSTENIBILIDAD

La adjudicataria, durante la ejecución del contrato, deberá realizar medidas básicas de sostenibilidad ambiental, entre otras: utilización preferente de documentación electrónica, reducción del consumo de papel, separación selectiva de residuos generados durante la prestación del servicio, uso eficiente de los materiales requeridos para el servicio, así como posibles consumibles que se necesiten.

Las obligaciones anteriores tienen la consideración de requisitos mínimos de ejecución del contrato. Únicamente serán objeto de valoración en el Sobre B aquellas propuestas que incorporen

procedimientos, herramientas, sistemas organizativos, mecanismos de seguimiento adicionales que mejoren efectivamente dichos requisitos mínimos.

5.- RESPONSABILIDAD

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

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

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

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

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

En todo caso, el responsable del contrato o en su caso el órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable. En concreto y como mínimo, podrá efectuar la comprobación de las condiciones laborales durante el periodo de ejecución del contrato, exigida como condición especial de ejecución en el apartado 24 del Anexo al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

CONTROL DE EJECUCIÓN DE LAS CLÁUSULAS SOCIALES

El responsable del contrato supervisará el cumplimiento de las obligaciones que en relación a las cláusulas sociales impuestas a la empresa adjudicataria en el presente Pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, así como las que se deriven de la legislación social y laboral vigente.

Con carácter previo a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar un informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales que le fueran exigibles legal o contractualmente.

El incumplimiento de las mismas generará la imposición de penalidades de conformidad con en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, (Apartado 30 Anexo I).

Por MADRID DESTINO

RODRIGUEZ MORENO LAURA - DNI [redacted]

Firmado digitalmente por RODRIGUEZ MORENO LAURA - DNI [redacted]
Fecha: 2026.11.06 12:42:39 +01'00'

Responsable del contrato

MARTIN VIZCAINO ANGEL - DNI [redacted]

Firmado digitalmente por MARTIN VIZCAINO ANGEL - DNI [redacted]
Fecha: 2026.11.10 13:59:41 +01'00'

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

Por el ADJUDICATARIO