

EXPEDIENTE Nº: SP19-00862.1

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ACOMODACIÓN Y OTROS SERVICIOS AUXILIARES, A PRESTAR PARA LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN, OBJETO DE LA CONTRATACIÓN E INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y/O DEL DESARROLLO.

1.1.- PRESENTACIÓN

1.2.- OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

1.3.- INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y/O DEL DESARROLLO.

2.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

2.1.- ESPACIOS CULTURALES:

2.1.1. FORMACIÓN

2.1.2. HORARIOS, PERSONAL, FUNCIONES Y UNIFORMIDAD:

2.1.2.1. TEATRO ESPAÑOL

2.1.2.2. NAVES MATADERO. CENTRO INTERNACIONAL DE ARTES VIVAS

2.1.2.3. FERNÁN GÓMEZ. CENTRO CULTURAL DE LA VILLA

2.1.2.4. TEATRO CIRCO PRICE

2.1.2.5. CONDE DUQUE

2.2. EVENTOS PRIVADOS:

2.2.1.- Procedimiento de prestación del Servicio.

2.2.2.- Equipo humano.

3.- INTERLOCUCIÓN

4.- DIRECCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.- RÉGIMEN JURÍDICO Y CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL

6.- RESPONSABILIDAD

7.- CLÁUSULAS SOCIALES

EXPEDIENTE Nº: SP19-00862.1

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ACOMODACIÓN Y OTROS SERVICIOS AUXILIARES, A PRESTAR PARA LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.

1. OBJETO

1.1.- PRESENTACIÓN

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.

1.2.- OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El objeto del presente procedimiento es regular las condiciones que han de regir la contratación del servicio de acomodación y otros servicios auxiliares, a prestar en centros dependientes y espacios donde MADRID DESTINO desarrolle sus actividades. El servicio descrito se denominará en adelante, el “Servicio”, y se prestará de conformidad con lo establecido en el presente Pliego, así como en el correspondiente a las Cláusulas Administrativas Particulares.

A efectos de su ejecución y por las diferencias y características que les son propias, la prestación del Servicio se estructura a su vez en la prestación correspondiente a los espacios culturales de MADRID DESTINO y la correspondiente a Eventos privados.

Los **espacios culturales** a los que se refiere la presente contratación son los siguientes:

- Teatro Español, sito en la calle Príncipe nº 25. C.P. 28012 de Madrid.
- Naves Matadero. Centro Internacional de Artes Vivas, sitas en el Paseo de la Chopera nº 14. C.P. 28045 de Madrid.

- Fernán Gómez. Centro Cultural de la Villa, sito en la Plaza de Colón nº4. C.P. 28001 de Madrid.
- Teatro Circo Price, sito en la Ronda de Atocha nº35. C.P. 28012 de Madrid.
- Centro Cultural Conde Duque, sito en la calle Conde Duque nº 11. C.P. 28015 de Madrid.

La celebración de **eventos privados** puede tener lugar, tanto en los citados espacios culturales, como en los espacios donde MADRID DESTINO desarrolle y/o pueda desarrollar sus actividades, entre los que se encuentran:

- Medialab- Prado, sito en la calle Alameda nº15. C.P. 28014 de Madrid.
- Pabellones del Recinto Ferial de la Casa de Campo, sitios en la Avenida de Portugal. C.P. 28011 de Madrid.
- Caja Mágica, sita en el Campo de las Naciones. Avda. Capital de España Madrid, nº 7. C.P. 28042 de Madrid.

El Servicio concreto a prestar es el indicado a continuación:

- **Espacios culturales:** Servicio de acomodación. En el caso del Teatro Circo Price, dicho Servicio se verá complementado con la prestación de un Servicio auxiliar, donde el personal que lo preste se situará en los accesos a zonas interiores y al backstage.
- **Eventos privados:** Servicio de azafata/o; Servicio de azafata/o con idioma; Servicio de acomodación; Servicio auxiliar de acceso; Servicio de guardarropía; Servicio de taquilla; y Servicio auxiliar de eventos, para la atención de eventos privados de diferente naturaleza que se organicen en las distintas instalaciones de MADRID DESTINO.

Será de cuenta de la mercantil adjudicataria los gastos de traslado y de 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 de la mercantil adjudicataria, de las condiciones establecidas en los Pliegos que rigen la presente contratación.

1.3.- INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y/O DEL DESARROLLO.

MADRID DESTINO sigue apostando por la inclusión de personas con discapacidad, tanto como parte de su plantilla como en la contratación externa de determinados Servicios. Así pues, tal y como recoge el artículo 35.1 de 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, *“las personas con discapacidad tienen*

derecho al trabajo, en condiciones que garanticen la aplicación de los principios de igualdad de trato y no discriminación.”

Para ello y tomando como referencia los artículos 37 del citado Real Decreto, MADRID DESTINO, como parte de las “*administraciones públicas competentes fomentará oportunidades de empleo y promoción profesional en el mercado laboral, y promoverán los apoyos necesarios para la búsqueda, obtención, mantenimiento del empleo y retorno al mismo*”.

MADRID DESTINO tramitó el correspondiente procedimiento de licitación para la contratación de un Servicio de apoyo a la inserción laboral de personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo. Dicho Servicio de apoyo se aplica en la actualidad al Servicio objeto de la presente contratación, de conformidad con lo que se indica a continuación.

Se entiende por empleo con apoyo el empleo integrado en la comunidad dentro de empresas normalizadas, para personas con discapacidad o en riesgo de exclusión social que tradicionalmente no han tenido la posibilidad de acceso al mercado laboral, mediante la provisión de los apoyos necesarios dentro y fuera del lugar de trabajo, a lo largo de su vida laboral, y en condiciones de empleo lo más similares posible en trabajo y sueldo a las de otro trabajador sin discapacidad en un puesto equiparable dentro de la misma empresa.

Dicho Servicio de apoyo a la inserción laboral de personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo, tiene como objetivo asegurar el éxito de las inserciones laborales que se lleven a cabo, avalar el mantenimiento de las personas insertadas en el puesto de trabajo, así como generar un clima de confianza tanto en la mercantil adjudicataria del servicio de acomodación y otros servicios auxiliares, como en los propios Centros de MADRID DESTINO donde se realizarán las inserciones que, como se ha indicado, se refiere únicamente a personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo.

FASES DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE APOYO A LA INSERCIÓN LABORAL:

El Servicio de apoyo a la inserción laboral se implementa a través de las siguientes fases:

FASE 1: ASESORAMIENTO DURANTE TODO EL PROCESO DE INSERCIÓN.

Esta fase se implementa de forma transversal durante todo el Servicio de apoyo a la inserción, por lo que se lleva a cabo durante cada una de las fases del Servicio según las necesidades que se vayan detectando.

FASE 2: ANÁLISIS DEL PUESTO DE TRABAJO.

En esta fase del proceso se lleva a cabo el análisis de los puestos ofertados de cada uno de los espacios culturales (dado que el Servicio de inserción laboral no se lleva a cabo en el caso de los eventos privados), para valorar los más idóneos para la inserción de personas con grandes dificultades de inserción.

FASE 3: PROCESO DE SELECCIÓN DE LAS PERSONAS CON GRANDES DIFICULTADES DE INSERCIÓN.

Durante esta fase, la adjudicataria del Servicio de apoyo a la inserción laboral realiza la selección de las personas que desarrollarán su trabajo en los espacios culturales.

FASE 4: ENTRENAMIENTO Y ADAPTACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

En esta fase el preparador/es laboral/es llevan a cabo el proceso de formación en el puesto de trabajo concreto, realizando las adaptaciones necesarias para que la persona pueda desempeñar la actividad de la mejor manera posible teniendo en cuenta en todo momento del proceso la metodología de empleo con apoyo. Su figura es fundamental durante todo el proceso.

FASE 5: SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN.

Esta fase del proceso implica el seguimiento de la actividad laboral desempeñada por la persona con discapacidad y la idoneidad de las adaptaciones establecidas para tal efecto.

SITUACIÓN ACTUAL:

Una vez implementadas las Fases 1, 2 y 3 descritas y estando en ejecución las Fases 4 y 5, en la fecha de publicación de la presente contratación son dos (2) las personas con discapacidad adscritas a la prestación del Servicio de acomodación, que deben ser asumidas por la mercantil que resulte adjudicataria del Servicio de acomodación y otros Servicios auxiliares, con el fin de cumplir con los objetivos señalados en el citado 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.

Dichos trabajadores y el coste que corresponde a los mismos, son los siguientes:

- Trabajador 1:
 - Centro: Fernán Gómez. Centro Cultural de la Villa
 - Fecha antigüedad: 20/12/2018
 - Categoría: auxiliar de servicios generales
 - Tipo de contrato: 530
 - Jornada: 40%
 - Retribución salarial bruta anual: 5.466,05€ aproximadamente
 - Seguridad Social: 1.768,27€.
 - Coste anual total: 7.234,32€.

- Trabajador 2:
 - Centro: Conde Duque
 - Fecha antigüedad: 20/12/2018
 - Categoría: auxiliar de servicios generales
 - Tipo de contrato: 530.
 - Jornada de un 46,80%.
 - Retribución salarial bruta anual: 6.395,28€ aproximadamente
 - Seguridad Social: 2.068,87€.
 - Coste anual total: 8.464,15€.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de que si durante la ejecución del Servicio de acomodación, se diera la circunstancia de poder contratar a más personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo - hasta un máximo de cuatro (4) - la mercantil que resulte adjudicataria del Servicio de acomodación y del Servicio auxiliar, deberá igualmente asumirlas.

En el caso de la contratación de más personas con discapacidad y/o de la sustitución de las que a día de hoy prestan el Servicio, el adjudicatario del Servicio de apoyo a la inserción laboral será el encargado de llevar a cabo el desarrollo de las Fases que acaban de indicarse.

La jornada de trabajo de la persona con discapacidad que se contrate, se ajustará a lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares para el espacio cultural en el que preste el Servicio, sin perjuicio de que la jornada se confirme con carácter previo al inicio de la prestación del Servicio, dado que está directamente relacionada con la programación de cada uno de los espacios culturales.

2.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

2.1.- ESPACIOS CULTURALES:

2.1.1. FORMACIÓN

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

- **Acomodadores/as:** formación acreditada en atención al público, comunicación, atención al cliente, nociones informáticas a nivel de usuario, manejo de centrales telefónicas, informáticas y audiovisuales. Formación básica de inglés. Experiencia en labores de acomodación a espectadores en espectáculos.

La mercantil 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.

La mercantil 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.

2.1.2. HORARIOS, PERSONAL, FUNCIONES Y UNIFORMIDAD

Entre el personal que preste el Servicio de acomodación en cada uno de los espacios culturales, la mercantil adjudicataria deberá designar un Jefe de equipo.

Las incidencias o solicitudes de refuerzos extraordinarios se gestionarán por los Jefes de Sala de los espacios culturales (personal de MADRID DESTINO) a través de los Jefes de equipo asignados por la mercantil adjudicataria en cada uno de ellos, debiendo tener estos últimos

total capacidad, recursos y autonomía para atender y resolver cualquier tipo de imprevisto que surja durante la prestación del Servicio.

El número total de horas estimado de prestación del Servicio en los espacios culturales, es de treinta mil seiscientos cuarenta y ocho horas (30.648), con el siguiente desglose:

- Veintiséis mil quinientas setenta y tres horas (26.573) para la prestación del Servicio de acomodación y del Servicio auxiliar del Teatro Circo Price, que se prestará en los accesos interiores y al backstage.

El precio / hora asciende a la cantidad máxima de doce euros con veinticinco céntimos de euro (12,25€) más el IVA que resulte de aplicación, que será aplicable a todas las franjas horarias (diurna y nocturna) y días (laborables, domingos y festivos) en las que se preste el servicio de que se trate.

En fase de ejecución del Servicio, las horas asignadas a un determinado espacio cultural podrán ser asignadas a otro, en el supuesto de que precise un refuerzo del Servicio por necesidades de la programación.

La distribución de horas entre los diferentes espacios culturales como punto de partida, es la siguiente:

Teatro Español:

- Servicio de acomodación: 5.185 horas.
- Servicio de jefatura de equipo de acomodación: 815 horas.

Naves Matadero. Centro Internacional de Artes Vivas:

- Servicio de acomodación: 3.908 horas.
- Servicio de jefatura de equipo de acomodación: 815 horas.

Fernán Gómez. Centro Cultural de la Villa:

- Servicio de acomodación: 5.112 horas.
- Servicio de jefatura de equipo de acomodación: 815 horas.

Teatro Circo Price:

- Servicio de acomodación y Servicio auxiliar que se prestará en los accesos interiores y al backstage: 9.185 horas.
- Servicio de jefatura de equipo de acomodación: 815 horas.

Centro Cultural Conde Duque:

- Servicio de acomodación: 3.183 horas.
- Servicio de jefatura de equipo de acomodación: 815 horas.

- Cuatro mil setenta y cinco horas (4.075) para la prestación del Servicio de jefatura de equipo de acomodación.

El importe máximo del precio / hora asciende a la cantidad de trece euros con cuarenta y un céntimos de euro (13,41€) más el IVA que resulte de aplicación, que será aplicable a todas las franjas horarias (diurna y nocturna) y días (laborables, domingos y festivos) en las que se preste el servicio de que se trate.

Se establece como punto de partida una asignación de ochocientas quince (815) horas para cada uno de los espacios culturales, si bien la distribución definitiva entre los diferentes espacios culturales en fase de ejecución del Servicio, se establecerá a su vez en función de las necesidades concretas que surjan.

Junto con lo anterior, en el supuesto de que el número de horas correspondiente a la prestación del Servicio de jefatura de equipo de acomodación, se prevea durante la fase de ejecución del contrato que no se va a consumir en su totalidad, el número de horas restantes podrá ser destinado a la prestación del Servicio de acomodación y Servicio auxiliar del Teatro Circo Price, y viceversa, aplicándose el precio / hora que corresponda y sin que en ningún caso se pueda superar el importe máximo del contrato.

Junto con la distribución de horas que se acaba de señalar, el personal necesario para la prestación del Servicio en los espacios culturales, el horario a cumplir y la relación de funciones, son los establecidos a continuación.

MADRID DESTINO se reserva la facultad de actualizar por razones imprevistas, de carácter excepcional y/o de programación, las condiciones de prestación del Servicio previamente comunicadas, en cuanto al horario y/o número de personal requerido, que será puesto en conocimiento de la mercantil adjudicataria con antelación.

Será de obligado cumplimiento para la mercantil adjudicataria, que el uniforme sea a estrenar para todo el personal asignado a la prestación del Servicio, debiendo dotar de ropa de abrigo a todo el personal que, por la naturaleza de su puesto de trabajo así lo requiera y, en todo caso, cuando así le sea requerido por los Responsables del Servicio de MADRID DESTINO.

Durante la prestación del Servicio, no se formarán corros de personal en los accesos y áreas de uso del público.

2.1.2.1. TEATRO ESPAÑOL:

Lugar de prestación del Servicio: Sala Principal y Pequeña del Teatro Español de Madrid (en adelante, las "Salas"), sitas en la calle Príncipe nº 25. C.P. 28012 de Madrid.

- La Sala Principal, que cuenta con un aforo máximo de 735 butacas.
- La Sala Margarita Xirgu, que cuenta con un aforo máximo de 106 butacas.

Horarios:

Los horarios de exhibición de las Salas son los siguientes:

- Sala Principal:
 - o En horario de verano (desde el 1 de junio hasta el 30 de septiembre): de martes a domingo a las 20:00 horas.
 - o En horario de invierno (el resto del año): de martes a sábado a las 20:00 horas y los domingos a las 19:00 horas.

- En Sala Margarita Xirgu:
 - o En horario de verano (desde el 1 de junio hasta el 30 de septiembre): de martes a domingo a las 20:30 horas.
 - o En horario de invierno (el resto del año): de martes a sábado a las 20:30 horas y los domingos a las 19:30 horas.

Las representaciones tendrán una duración aproximada de tres (3) horas.

El horario de apertura al público de las Salas se efectuará con treinta (30) minutos de antelación al inicio de la representación, debiendo encontrarse en su puesto de trabajo en el Teatro el personal de la mercantil adjudicataria que preste el Servicio, como mínimo, con dicha antelación.

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

Por tanto y de manera excepcional, el horario indicado podrá variar en función de la programación de las Salas, incluyendo la programación de espectáculos o actividades culturales los lunes, sesiones matinales, dobles o sesiones con duración mayor de la habitual, etc.

Personal:

Durante la vigencia de la presente contratación el Teatro Español tiene inicialmente prevista, salvo causas de fuerza mayor o imposibilidad sobrevenida que impidan la celebración de los espectáculos o actividades programadas o ajustes de la programación en cartel, las necesidades indicadas a continuación:

- Doscientas quince (215) funciones aproximadamente.

- Personal de acomodación: ocho (8) personas, de los cuales uno (1) realizará las funciones de Jefe de Equipo.
- Horas por persona y función: tres horas y media (3,5 horas).

En caso de adaptación de las citadas necesidades, MADRID DESTINO comunicará a la mercantil adjudicataria con la suficiente antelación –y que con carácter general será de 72 horas- el horario y el número de personal que sea preciso para cada representación o actuación programada.

El personal que preste el Servicio será siempre el mismo, salvo los cambios que se produzcan por los días de descanso y/o bajas del personal. Los días de descanso se establecerán por turnos, de tal forma que no afecte al correcto cumplimiento del Servicio.

Funciones:

El personal que preste el Servicio desarrollará las funciones genéricas siguientes, que se adaptarán a cada uno de los perfiles concretos:

- Revisión, control y supervisión de las Salas y zonas de público antes y con posterioridad a las representaciones, dando debida cuenta al personal del Centro de cualquier incidencia que pudiera producirse.
- En relación con la aplicación de los Planes de Autoprotección o medidas de emergencia del Centro, se estará a lo previsto en el Apartado 7 del presente pliego.
- Comprobación de localidades en cuanto a espectáculo, fecha y ubicación, corte de las entradas y/o utilización de lectoras automáticas de entradas, y atención al público facilitándole el acceso a las Salas y a las butacas contratadas.
- Colaboración con el personal del Teatro en tareas como el acceso y salida del público visitante del Teatro; en la guarda y custodia, en su caso, de elementos como bolsas o coches de bebé que no se puedan introducir en las Salas; en la colocación de las rampas de acceso para las personas con movilidad reducida y colocación y retirada de las papeleras, etc.
- Revisión y reparto de programas al público asistente, haciendo los encartes, si fuera necesario.
- Cuidado de las Salas durante las representaciones. Comprobación de que las vías de evacuación (pasillos, etc.) no queden obstruidas.
- Entrega y recogida de los alzadores para niños.
- Asistencia adecuada y puntual al público visitante.

- Recogida y entrega al personal del Teatro de los objetos perdidos que hayan podido encontrarse.
- Poner inmediatamente en conocimiento del personal del Centro, cualquier incidencia que pueda producirse durante la prestación del Servicio y/o la duración de los espectáculos.
- Todas aquellas funciones, directamente relacionadas con el Servicio, que MADRID DESTINO pueda establecer.

Será por cuenta de la mercantil adjudicataria la puesta a disposición de una linterna de mano para cada uno de los acomodadores, así como una silla de ruedas. Las linternas deberán estar provistas de puntero láser.

Uniformidad:

La mercantil adjudicataria se compromete a que el personal que preste el Servicio esté correctamente uniformado conforme a la siguiente uniformidad:

Uniforme masculino y femenino: traje de chaqueta negro (uno de verano y uno de invierno) con camisa blanca (unas de verano y otras de invierno) y corbata negra. La chaqueta deberá tener bolsillos laterales para guardar linterna, bolígrafo, etc. Calcetines negros y zapato negro cómodo y con suela antideslizante. El Jefe de equipo vestirá de la misma manera pero con un signo distintivo en su condición de responsable.

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 para no desvirtuar el uniforme. El personal que así lo precise, deberá estar provisto de abrigo negro en temporada de invierno.

2.1.2.2. NAVES MATADERO. CENTRO INTERNACIONAL DE ARTES VIVAS:

Lugar de prestación del Servicio: Naves 10, 11 y 12 de Matadero. Centro Internacional de Artes Vivas (en adelante, "Naves Matadero") sitas en el Paseo de la Chopera nº 14. C.P. 28045 de Madrid.

Naves Matadero cuenta con el siguiente aforo aproximado:

- Nave 10 - Sala Max Aub: 360 espectadores (sala polivalente).
Sala de Madera: 60 espectadores. Sala de Hormigón: 60 espectadores.
Vestíbulo para exposiciones e instalaciones abiertas al público.
- Nave 11 – Sala Fernando Arrabal: 634 espectadores (sala polivalente, aforo sin butacas para conciertos hasta 1.300 espectadores).
- Nave 12: vestíbulo del conjunto del complejo escénico, con zona de acogida, cafetería y espacio para presentaciones y actuaciones.

No obstante lo anterior, el referido aforo podrá variar en función de las diferentes representaciones y espectáculos programados.

Horarios:

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

Si perjuicio de su concreción posterior, el horario de apertura al público de Naves Matadero se efectuará con treinta (30) minutos de antelación al inicio de la representación, debiendo encontrarse en su puesto de trabajo en Naves Matadero el personal de la mercantil adjudicataria que preste el Servicio, como mínimo, con dicha antelación.

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

Por tanto y de manera excepcional, el horario que se establezca podrá variar en función de la programación de Naves Matadero, incluyendo la programación de espectáculos los lunes, sesiones matinales, dobles o sesiones con duración mayor de la habitual, instalaciones y exposiciones, etc., así como de manera excepcional sesiones en horario nocturno.

Personal:

El número de funciones, personal de acomodación y horas por persona y función, serán concretadas y facilitadas a la mercantil que resulte adjudicataria, con carácter previo a al inicio de la prestación del Servicio concreto de que se trate.

El personal que preste el Servicio será siempre el mismo, salvo los cambios que se produzcan por los días de descanso y/o bajas del personal. Los días de descanso se establecerán por turnos, de tal forma que no afecte al correcto cumplimiento del Servicio.

En caso de adaptación de las citadas necesidades, MADRID DESTINO comunicará a la mercantil adjudicataria con la suficiente antelación –y que con carácter general será de 72 horas- el horario y el número de personal que sea preciso para cada representación o actuación programada.

Funciones:

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

- Control de aforo y presencia durante el horario de apertura de las instalaciones y exposiciones que se programen en Naves Matadero.

- Atención al público en general, dirigiéndole a sus localidades.
- Revisión, control y supervisión de Naves Matadero y zonas de público previo a las representaciones y ensayos, dando debida cuenta al personal de Naves Matadero, de cualquier incidencia que pudiera producirse.
- Comprobación de localidades en cuanto a fecha y ubicación, corte de las entradas y atención al público facilitándole el acceso a Naves Matadero y a las butacas contratadas.
- Cuidado y reparto de programas al público asistente.
- Cuidado de las Salas durante las representaciones.
- Distribución de flyers publicitarios en los puntos de exposición.
- Asistencia adecuada y puntual al público visitante.
- Colaboración con el personal de Naves Matadero en el acceso del público visitante y en la guarda y custodia, en su caso, de elementos como bolsas o coches de bebé que no se puedan introducir durante las representaciones.
- Poner inmediatamente en conocimiento del personal de Naves Matadero, cualquier incidencia que pueda producirse durante la prestación del Servicio y/o la duración de los espectáculos programados.
- En relación con la aplicación de los Planes de Autoprotección o medidas de emergencia del Centro, se estará a lo previsto en el Apartado 7 del presente pliego.

Será por cuenta de la mercantil adjudicataria la puesta a disposición de un cuentapersonas y una linterna de mano para cada uno de los acomodadores, así como una silla de ruedas. Las linternas deberán estar provistas de puntero láser.

Uniformidad:

La mercantil adjudicataria se compromete a que el personal que preste el Servicio esté correctamente uniformado conforme a la siguiente uniformidad:

Uniforme masculino y femenino: pantalón negro (uno de verano y uno de invierno) con camiseta negra sin corbata (unas de verano y otras de invierno). Calcetines negros y zapato negro cómodo y con suela antideslizante. El Jefe de equipo vestirá de la misma manera pero con un signo distintivo acorde a su condición. MADRID DESTINO les hará entrega de camisetas del Centro que serán parte del uniforme.

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 para no desvirtuar el uniforme.

2.1.2.3. FERNÁN GÓMEZ. CENTRO CULTURAL DE LA VILLA:

Lugar de prestación del Servicio: Fernán Gómez. Centro Cultural de la Villa, sito en la plaza de Colón nº 4 (Jardines del Descubrimiento s/n). C.P. 28001 de Madrid.

El Teatro cuenta con dos (2) salas de representaciones con el siguiente aforo:

- Sala I: aforo aproximado de 736 personas.
- Sala II: aforo aproximado de 168 personas.

No obstante lo anterior, el aforo de las Salas podrá variar en función de las diferentes representaciones y espectáculos en ellas programados. Todas las instalaciones del Centro están equipadas para facilitar el acceso a los visitantes con algún grado de minusvalía.

Horario:

La prestación del Servicio se desarrollará durante el horario de apertura al público de las Salas, establecido de martes a domingo de 19:30. a 23.00h. en horario de verano (desde mediados del mes de mayo hasta finales del mes de septiembre) y de 19.30h. a 11:00h. en horario de invierno (el resto del año). La Salas permanecerán cerrada los lunes y durante el mes de agosto, el Centro en su totalidad. Funciones Matinales de 10:30 a 14:00 h.

No obstante lo anterior, excepcionalmente el horario indicado podrá variar en función de la programación de las Salas, incluyendo la programación de espectáculos los lunes, sesiones dobles, sesiones con duración mayor de la habitual, etc.

El horario de apertura al público de las Salas se efectuará con treinta (30) minutos de antelación al inicio de la representación, debiendo encontrarse en su puesto de trabajo en el Centro el personal de la mercantil adjudicataria que preste el Servicio, como mínimo, con dicha antelación.

Según la programación de representaciones del Centro, existe la posibilidad de simultanear dos representaciones, una por cada una de las Salas, por lo que el Centro puede requerir a la mercantil adjudicataria el personal que preste el Servicio, quedando ésta obligada a prestarlo, de tal forma que el Servicio quede cubierto durante cualquier día de la semana y en cualquier horario en que se celebre una representación.

Personal:

Con carácter general, el número de personal que se solicite para la prestación del Servicio, será de diez (10) personas. No obstante, el Centro comunicará a la mercantil adjudicataria con la suficiente antelación (24 horas antes con carácter general) el horario y el número de

personas que sean precisos para cada representación o actuación programada, con independencia de los turnos que, en su caso, establezca la mercantil adjudicataria.

Con carácter general, el Servicio mínimo que se exigirá a cada persona es de tres (3) horas, si bien en obras concretas de corta duración, como las infantiles, podrá ser menor, al menos de dos (2) horas. El número de horas que se requiera, será comunicado por el Teatro con la debida antelación (48 horas con carácter general).

La mercantil adjudicataria establecerá los turnos que sean oportunos para la correcta prestación del Servicio.

El personal que preste el Servicio será siempre el mismo, salvo los cambios que se produzcan por los días de descanso y/o bajas del personal. Los días de descanso se establecerán por turnos, de tal forma que no afecte al correcto cumplimiento del Servicio.

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

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

Por tanto y de manera excepcional, el horario indicado podrá variar en función de la programación del Teatro incluyendo la programación de espectáculos los lunes, sesiones matinales, dobles o sesiones con duración mayor de la habitual, etc., sin que esto suponga un coste adicional del Servicio.

Funciones:

El personal que preste el Servicio llevará a cabo, entre otras funciones y con carácter general, las siguientes, sin perjuicio de que su adaptación a cada espectáculo o representación:

- Comprobación de las localidades en cuanto a fecha y ubicación, recorte de las entradas y atención al público facilitándole el acceso al Centro y a las butacas contratadas.
- Perfecto conocimiento de la sala de espectáculos, zonas, filas, accesos, escaleras, etc.
- Comprobación de que ningún espectador pasa el corte con objetos no permitidos: cascos de moto, carritos, cámaras fotográficas de gran tamaño, paraguas punzantes, bebida y comida, etc.
- Acomodación del público en su asiento correspondiente, para lo que cada acomodador deberá disponer de una linterna de mano proporcionada por la Sociedad. La linterna deberá estar provista de puntero láser.

- Colaboración con el personal del Centro en el acceso y salida del público visitante del Centro y en la guarda y custodia, en su caso, de elementos como bolsas o coches de bebé que no se pueden introducir en las salas.
- Colaboración con el Servicio de limpieza comunicando a los jefes de sala zonas y / o elementos sobre los que se deba actuar.
- Entrega, recogida y guardado de los alzadores para niños.
- Abastecimiento y entrega al público de programas e información al público visitante en todos los puntos de acomodación.
- Preparación de tiques o afiches de promociones, descuentos, etc. a entregar al público en Sala, en las posiciones que lo permitan en los momentos de espera durante o entre funciones.
- Colocación de papeleras en los accesos de salida de público el término de cada función para facilitar que el público se desprenda de consumibles de hostelería utilizados.
- Apertura y cierre de catenarias de acceso de público a sala.
- Aviso de inicio de función o pases, si fuese necesario.
- Asistencia adecuada y puntual al público visitante, debiendo conocer para ello los detalles y estancias de las zonas por las que utiliza el público visitante.
- Prestar atención en la sala para que el público no tome imágenes con equipos profesionales, no fume o realice cualquier acción indebida, llamando su atención o avisando a los jefes de sala si fuera necesario.
- En relación con la aplicación de los Planes de Autoprotección o medidas de emergencia del Centro, se estará a lo previsto en el Apartado 7 del presente pliego.
- Colaborar en las labores de desalojo de público del Centro, comprobando que quedan desalojadas las zonas de Sala, aseos, deambulatorio, zonas de espera, vestíbulo, etc.
- Poner inmediatamente en conocimiento del personal del Centro, cualquier incidencia que puede producirse durante la prestación del Servicio y/o duración de los espectáculos.
- Al término de los espectáculos, revisión de butacas, recogido de alzadores para niños, programas de mano, accesos de sala y otros elementos que repercutan en la acomodación y el acceso del público, e informar al Responsable del Servicio de MADRID DESTINO en el Centro de aquellas posibles incidencias al respecto.

- Apertura y cierre de las puertas y accesos de público, manteniendo siempre bien cerrado o abierto según corresponda.
- Estar comunicado vía walkie-talkie con el Responsable del Servicio de MADRD DESTINO del Centro.
- En los Servicios de Talleres Educativos, al Servicio del personal del departamento de Actividades Educativas del Centro, realizará funciones de recepción de alumnos y otras de apoyo a la actividad

Será por cuenta de la mercantil adjudicataria, la puesta a disposición de una linterna de mano para cada uno de los acomodadores (que deberá estar provista de un puntero láser), una silla de ruedas, así como la provisión de cuatro (4) aparatos walkie –talkie modelo VERTEX STANDARD con sus correspondientes pinganillos y pinzas, para que el Jefe de equipo de la mercantil adjudicataria esté en contacto con su personal en determinadas oposiciones importantes y en comunicación con los Jefes de Sala el Centro.

Uniformidad:

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

Hombres

Camisa blanca
Calcetines negros
Traje de chaqueta negro
Zapatos negros
Corbata azul

Mujeres

Camiseta negra
Medias negras
Traje de chaqueta pantalón negro
Zapatos negros
Pañuelo azul

Durante la vigencia del contrato, MADRID DESTINO se reserva la posibilidad de adecuar los uniformes, siendo esta adecuación de cuenta de la mercantil adjudicataria.

2.1.2.4. TEATRO CIRCO PRICE:

Lugar de prestación del Servicio: Teatro Circo Price, sito en la Ronda de Atocha nº 35. C.P. 28012 de Madrid.

El Teatro Circo Price cuenta con un aforo máximo de 2.200 localidades en la Sala principal y un aforo máximo de 360 localidades en la Sala Parish.

Los referidos aforos podrán variar en función de las distintas representaciones y/o espectáculos programados.

Horarios:

El horario de prestación del Servicio se adaptará a las necesidades del Centro, y se podrán solicitar Servicios en cualquier día y franja horaria en que haya una representación, exposición, evento o actividad, estableciéndose, ello no obstante, la siguiente previsión horaria en función del tipo de actividad en la que se prestará el Servicio:

1. El horario de CIRCULAR, ½ CIRCULAR, PLATEA, PISTA DE PIE será de Miércoles a Domingos de 19:00 a 23:00 horas, Domingos de 11:00 a 15:00 horas aunque puede haber funciones dobles vespertinas el mismo día (generalmente los sábados) en horario de 15:30 a 22:00 horas. En este último caso se podrán establecer dos turnos de personal, el primero finalizando a las 21:00 y el segundo a las 22:00 horas
2. Los EVENTOS podrán tener lugar cualquier día de la semana de 09:00 a 19:00 horas.
3. Los Servicios de SALA PARISH serán de 21:00 a 00:00 generalmente de Jueves a Domingo pudiendo producirse Servicios matinales de fines de semana y festivos de 11:00 a 14:00 horas.
4. Los Servicios de NAVIDADES TRIPLES serán de 11:00 a 14:30 horas y de 15:30 a 22:00 horas. En este Servicio en el turno de tarde se podrán establecer dos turnos de personal, el primero finalizando a las 21:00 y el segundo a las 22:00 horas
5. Los Servicios de NAVIDADES DOBLE VESPERTINA serán de 15:00 a 22:00. En este Servicio en el turno de tarde se podrán establecer dos turnos de personal, el primero finalizando a las 21:00 y el segundo a las 22:00 horas
6. Los Servicios de NAVIDADES VESPERTINA serán de 18:00 a 22:00 horas
7. Los Servicios de NAVIDADES MATINAL serán de 10:00 a 14:00 horas
8. El horario de NAVIDADES EDUCATIVAS será de 09:00 a 13:00 horas
9. Los Servicios de TALLERES EDUCATIVOS serán de 09:00 a 15:00 horas los sábados. En los Servicios de Talleres Educativos, al Servicio del personal del departamento de Actividades Educativas del Centro, realizará funciones de recepción de alumnos y otras de apoyo a la actividad TCP.
10. Los Servicios de CAMPAMENTO serán de 08:00 a 15:00 el mes de Julio de Lunes a Viernes, al Servicio del personal del departamento de Actividades Educativas del Centro, realizará funciones de recepción de alumnos y otras de apoyo a la actividad TCP.

Para Servicios CIRCULAR / PLATEA / PISTA DE PIE (13 acomodadores)

1 jefe de equipo/ cortina central
4 en corte
3 en palcos-platea
2 en preferentes
2 en grada
1 en ropero

Para Servicios ½ CIRCULAR (9 acomodadores)

1 jefe de equipo/ cortina central
3 en corte
2 en palcos-platea
2 en preferentes
1 en ropero

Para Servicios EVENTOS (6 acomodadores)

1 jefe de equipo
4 en corte
1 en ropero

Para Servicios SALA PARISH (2 acomodadores)

1 en puerta acceso
1 en sala

Para Servicios NAVIDADES TRIPLES – DOBLE VESPERTINA – VESPERTINA – MATINAL (16 acomodadores)

1 jefe de equipo/cortina central
4 en corte
3 en palcos
4 en preferentes
2 en grada
2 en ropero

Para Servicios NAVIDADES EDUCATIVAS (3 acomodadores)

1 jefe de equipo / cortina central
2 en tribunas

Para Servicios TALLERES EDUCATIVOS (2 acomodadores)

1 en vestíbulo principal
1 en salas de Talleres / jefe de equipo

Para Servicios TALLERES CAMPAMENTO (1 acomodadores)

1 en zona campamento / jefe de equipo

Las posiciones del Servicio auxiliar, donde el personal que lo preste se situará en los accesos a zonas interiores y al backstage, serán en general las siguientes, si bien se adaptarán en función de la programación:

2 en deambulatorios - acceso backstage

3 en camerinos-after show (en estas posiciones se requiere el control de aforo mediante cliqueo)

1 en vestíbulo principal

1 en escenario

El Responsable del Servicio de MADRID DESTINO en el Centro, comunicará a la mercantil adjudicataria con la suficiente antelación el horario y el número de personas de acomodación y del Servicio auxiliar donde el personal que lo preste se situará en los accesos a zonas interiores y al backstage, que sean precisos para cada representación, con independencia de los turnos y horas que, en su caso, pudieran estar establecidos, debiendo encontrarse el personal requerido en el Centro con la debida antelación para que el personal esté uniformado y preparado para la prestación del Servicio a la hora de citación.

El Centro solicitará un Servicio mínimo de tres (3) horas por cada acomodador y auxiliar, excepto en espectáculos o actividades de corta duración, como las funciones infantiles o educativas, en cuyo caso será de dos (2) horas. Por necesidades del Servicio y una vez finalizado el Servicio mínimo, la fracción mínima facturable será hasta de un cuarto de hora tanto para alargar como para acortar los turnos inicialmente solicitados, pudiendo así contabilizarse Servicios de tres horas y cuarto, tres horas y media y tres horas y tres cuartos.

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

Personal:

El Responsable del Servicio de MADRID DESTINO en el Centro comunicará a la mercantil adjudicataria con la suficiente antelación el horario y el número de personas de acomodación que sean precisos para cada representación, con independencia de los turnos y horas que, en su caso pudieran estar establecidos, debiendo encontrarse el personal requerido en el Centro con la debida antelación para que el personal esté uniformado y preparado para la prestación del Servicio a la hora de citación.

El personal que preste el Servicio será siempre el mismo, salvo los cambios que se produzcan por los días de descanso y/o bajas del personal. Los días de descanso se establecerán por turnos, de tal forma que no afecte al correcto cumplimiento del Servicio.

En caso de adaptación de las citadas necesidades, MADRID DESTINO comunicará a la mercantil adjudicataria con la suficiente antelación, el horario y el número de personal que sea preciso para cada representación o actuación programada.

Funciones:

El personal, distribuido por la Sala con arreglo a las necesidades de cada espectáculo o representación que preste el Servicio, desarrollará, entre otras, las funciones genéricas siguientes:

- Comprobación de las localidades en cuanto a fecha y ubicación, validación de las entradas y atención al público, facilitándole el acceso al Centro y a las butacas adquiridas.
- Perfecto conocimiento de la sala de espectáculos, zonas, filas, accesos, escaleras, etc.
- Comprobación de que ningún espectador pasa el corte con objetos no permitidos: cascos de moto, carritos, cámaras fotográficas de gran tamaño, paraguas punzantes, bebida y comida, etc.
- Personal de acomodación en posición validación / corte de entradas / ticket: solicitud y comprobación y validación de las condiciones de acceso recogidas en la entrada, sin perjuicio de la presencia del personal que presta el Servicio de Seguridad y Vigilancia.
- La validación de la entrada / ticket de acceso a los espectáculos y actividades del Centro se podrá realizar por medio de lectoras automáticas o de forma manual. Uso adecuado de las lectoras automáticas de acceso y guardado de lectoras en su lugar correspondiente asegurándose de que quedan en carga.
- Acomodación del público en su asiento correspondiente, para lo que cada acomodador deberá disponer de una linterna de mano proporcionada por la Sociedad.
- Colaboración con el personal del Centro en el acceso y salida del público visitante del Centro.
- Colaboración con el Servicio de limpieza comunicando a los jefes de sala zonas o elementos sobre los que se deba actuar.
- Entrega, recogida y guardado de los alzadores para niños.
- Abastecimiento y entrega al público de programas e información al público visitante en todas las posiciones.
- Preparación de tickets o afiches de promociones, descuentos, etc. a entregar al público en Sala, en las posiciones que lo permitan en los momentos de espera durante o entre funciones.

- Colocación de papeleras en los accesos de salida de público al término de cada función para facilitar que el público se desprenda de consumibles de hostelería utilizados.
- Colocación y manejo de catenarias y vallas para formar carriles y cortes para controlar los flujos de público durante la entrada y la salida del mismo del Centro, tanto en interior como en exterior.
- Servicio de guardarropa. Control de percheros, perchas y fichas de numeración y guarda y custodia de elementos como bolsas, cámaras de foto o de video, coches de bebé u otros que no se pueden introducir en la Sala, así como mantenimiento del orden del espacio de guardarropía al término de cada Servicio.
- El personal destinado a roperos o puntos de información tendrá que realizar manejo de efectivo para venta de fichas de ropero, catálogos, programas, etc., debiendo cuadrar las cajas de venta al final de los Servicios con los jefes de sala.
- Instalación y desinstalación, apertura y cierre de catenarias de acceso de público a sala.
- Aviso manual y acústico de inicio de función o pases.
- Asistencia adecuada y puntual al público visitante, debiendo conocer para ello los detalles y estancias de las zonas que utiliza el público visitante y artistas teniendo capacidad para informar a ambos de la ubicación de aseos, salidas, barras, taquilla, cafetería, tienda, zonas de fumadores, aparcamiento, etc.
- Conocer los Servicios y horarios del funcionamiento del Centro, horarios de taquilla, aparcamiento, accesos, etc., para información al público asistente.
- Prestar atención para que el público no tome imágenes con equipos profesionales, no fume o realice cualquier acción indebida, llamando su atención o avisando a los jefes de sala si fuera necesario.
- En relación con la aplicación de los Planes de Autoprotección o medidas de emergencia del Centro, se estará a lo previsto en el Apartado 7 del presente Pliego.
- Colaborar en las labores de desalojo de público del Centro, comprobando que quedan desalojadas las zonas de Sala, aseos, deambulatorio, zonas de espera, vestíbulo, salas de exposiciones, otras zonas, etc.
- Poner inmediatamente en conocimiento del personal del Centro cualquier incidencia que puede producirse durante la prestación del Servicio y/o duración de los espectáculos.

- Al término de los espectáculos, revisión de butacas, recogido de alzadores para niños, programas de mano, accesos de sala y otros elementos que repercutan en la acomodación y accesos de público y artistas e informar al Responsable del Servicio de MADRID DESTINO en el Centro de posibles incidencias.
- Apertura y cierre del cortinaje/puertas de vomitorios y accesos de público y artistas, manteniendo siempre bien cerrado o abierto según corresponda.
- Atención y Servicio en las Salas de Exposiciones.
- Estar comunicado vía walkie-talkie con los jefes de sala, Servicio de seguridad, auxiliares de sala, Servicio de limpieza y personal del Centro.
- Control / cliqueo de aforo cuando así lo requiera el Responsable del Servicio de MADRID DESTINO en el Centro.
- Asistencia adecuada, acomodación y acceso de público a conferencias, debates, reuniones, etc en sala Trapecio, sala Matilde, sala Parish u otros espacios del Centro.
- En los Servicios de Talleres Educativos y Campamento mes de Julio, estará al Servicio del personal del departamento de Actividades Educativas del Centro, realizará funciones de recepción de alumnos y otras de apoyo a la actividad.

El personal que preste Servicio auxiliar en posiciones de accesos a zonas interiores y de backstage desempeñará, entre otras, las siguientes funciones genéricas:

- Situarse en los accesos a zonas de uso restringido del Centro controlando los flujos de público, personal de organización, artistas, medios de comunicación, etc. sólo con entrada o acreditación válida y evitando que el público o cualquier personal no autorizado acceda a esas zonas interiores de uso restringido.
- Control de accesos a camerinos, dársena y zonas de backstage, comprobando que todo el personal que accede tiene la acreditación o autorización correspondiente.
- Controlar que artistas y técnicos de compañías y espectáculos saquen comida y bebida de zonas camerinos/backstage a zonas de público.
- En el Servicio de desalojo de camerinos y/o after-shows estará al Servicio del Departamento de Producción del Centro y ayudará en el desalojo de artistas y personal de camerinos o espacio after-show al término de los espectáculos. Control del acceso a zona camerinos/after-show conforme a las indicaciones del Departamento de Producción, estableciendo el acceso según protocolo de acreditaciones o listado y bajo ningún concepto permitirán que los invitados accedan a escenario o zonas de trabajo. Podrá requerirse que se realice cliqueo de control de aforo en camerinos/after-show.

- Información adecuada y puntual del Centro a artistas así como al personal de producción en eventos, conciertos, etc.
- En el Servicio NAVIDADES EDUCATIVAS control en calle al embarco y desembarco de alumnos/colegios de autobuses

Será por cuenta de la mercantil adjudicataria la puesta a disposición de una linterna de mano para cada uno de los acomodadores- auxiliares sala (que deberá estar provista de puntero láser) y una silla de ruedas robusta y de calidad, así como la provisión de diez (10) aparatos walkie –talkie modelo VERTEX STANDARD con sus correspondientes pinganillos y pinzas, para que el Jefe de equipo de la mercantil adjudicataria esté en contacto con su personal en determinadas posiciones importantes y en comunicación con los Jefes de Sala del Centro. Estos walkies-talkies deberán tener programadas como mínimo dos de las frecuencias en las que están sintonizados los walkies del CENTRO: una para uso estándar y otra para uso en caso de emergencia.

Uniformidad:

La mercantil adjudicataria se compromete a que el personal que preste el Servicio esté correctamente uniformado conforme a la siguiente uniformidad:

Uniforme masculino y femenino: traje de chaqueta negro (uno de verano y uno de invierno) con camisa o camiseta (unas de verano y otras de invierno). La chaqueta deberá tener bolsillos laterales para guardar linterna, bolígrafo, etc. Calcetines negros y zapato negro cómodo y con suela antideslizante. Anorak confortable que abrigue, de color negro para el personal de acomodación de corte, vestíbulo o próximo a puertas para uso en temporada de frío. La jefa o jefe de equipo vestirá camisa o jersey negro e identificación visible sobre el uniforme como Jefa/e de Equipo.

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 color y diseño de las camisas o camisetas se determinará conjuntamente entre el Centro y la mercantil adjudicataria.

Durante la vigencia del contrato, MADRID DESTINO se reserva la posibilidad de adecuar los uniformes, siendo esta adecuación de cuenta de la mercantil adjudicataria.

2.1.2.5. CONDE DUQUE:

Horario:

Lugar de prestación del Servicio: Centro Cultural Conde Duque, sito en la Calle Conde Duque nº 11. C.P. 28015 de Madrid.

El espacio cuenta con un Teatro con un aforo de 248 localidades; un auditorio con 370 localidades numeradas y 30 de coro; y un Salón de Actos con 278 localidades. Cuenta asimismo con otros espacios representativos con diferentes aforos dependiendo de la actividad que se realicen en ellos: Sala Polivalente con un aforo de 150 localidades; Sala de Bóvedas con un aforo de 100 localidades; el Patio Sur con un aforo de 1000 localidades; el Patio central con un aforo de 1400 localidades; y las Salas de Ensayo con un aforo de 38 localidades cada una.

No obstante lo anterior, el aforo de las Salas podrá variar en función de las diferentes representaciones y espectáculos en ellas programados. Todas las instalaciones del espacio cultural están equipadas para facilitar el acceso a los visitantes con algún grado de minusvalía.

Con carácter general, las actividades se desarrollan de martes a sábado (festivos incluidos), aunque también puede haber programación los domingos y los lunes en algunos supuestos.

No obstante lo anterior, excepcionalmente el horario indicado podrá variar en función de la programación de las Salas.

El horario de apertura al público de las Salas se efectuará entre (30) minutos a (15) minutos de antelación al inicio de la representación, debiendo encontrarse el personal de la mercantil adjudicataria que preste el Servicio, al menos 15 minutos antes de la apertura de puertas y al menos 15 minutos más una vez finalizada la representación.

Como norma general, la hora de inicio de los eventos se sitúa entre las 19:30 y las 21:30.

Personal:

Con carácter general, se requerirá que la mercantil adjudicataria ponga a disposición de la prestación del Servicio el número de personas señalado a continuación, pudiéndose ampliar o reducir el mismo en función de las necesidades de la programación:

- Auditorio: 3 personas.
- Salón de Actos: 1 persona.
- Teatro: 3 personas.
- Sala Polivalente, Bóvedas, Salas de ensayo: 2 personas.
- Patios (dependerá de la actividad programada).

Con carácter general, el Servicio a prestar por cada personal será de tres (3) horas, sin perjuicio de que durante la celebración de festivales pueda ser precisa la prestación de un Servicio de cinco (5) horas. El número de horas que se requiera, será comunicado por el espacio cultural con la debida antelación (mediante una relación de programación mensual especificando los espacios, horarios necesarios y el número de personal)

El personal que preste el Servicio será siempre el mismo, salvo los cambios que se produzcan por los días de descanso y/o bajas del personal. Los días de descanso se establecerán por turnos, de tal forma que no afecte al correcto cumplimiento del Servicio. Dado el enclave

turístico de Centro y por la asistencia de turistas a los eventos es necesario que al menos uno de los acomodadores tenga conocimientos del idioma inglés.

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

Funciones:

El personal, con arreglo a las necesidades de cada espectáculo o representación donde preste el Servicio desarrollará, entre otras, las funciones genéricas siguientes:

- Comprobación de las localidades en cuanto a fecha y ubicación, recorte de las entradas y atención al público facilitándole el acceso al espacio y a las butacas contratadas.
- Perfecto conocimiento de la sala de espectáculos, zonas, filas, accesos, escaleras, etc.
- Comprobación de que ningún espectador pasa el corte con objetos no permitidos: cascos de moto, carritos, cámaras fotográficas de gran tamaño, paraguas punzantes, bebida y comida, etc.
- Acomodación del público en su asiento correspondiente, para lo que cada acomodador deberá disponer de una linterna de mano proporcionada por la mercantil adjudicataria.
- Colaboración con el personal del espacio cultural en el acceso y salida del público visitante y en la guarda y custodia, en su caso, de elementos como bolsas o coches de bebé que no se pueden introducir en la Sala.
- Colaboración con el Servicio de limpieza comunicando a los jefes de sala zonas o elementos sobre los que se deba actuar.
- Entrega, recogida y guardado de los alzadores para niños.
- Abastecimiento y entrega al público de programas e información al público visitante en todos los puntos de acomodación.
- Preparación de tickets o afiches de promociones, descuentos, etc. a entregar al público en Sala, en las posiciones que lo permitan en los momentos de espera durante o entre funciones.
- Colocación de papeleras en los accesos de salida de público el término de cada función para facilitar que el público se desprenda de consumibles de hostelería utilizados.
- Apertura y cierre de catenarias de acceso de público a sala.

- Aviso de inicio de función o pases, si fuese necesario.
- Asistencia adecuada y puntual al público visitante, debiendo conocer para ello los detalles y estancias de las zonas por las que puede estar o permanecer el público.
- Prestar atención en la sala para que el público no tome imágenes con equipos profesionales, no fume o realice cualquier acción indebida, llamando su atención o avisando a los jefes de sala si fuera necesario.
- En relación con la aplicación de los Planes de Autoprotección o medidas de emergencia del Centro, se estará a lo previsto en el Apartado 7 del presente pliego.
- Colaborar en las labores de desalojo de público del espacio cultural, comprobando que quedan desalojadas las zonas de Sala, aseos, deambulatorio, zonas de espera, vestíbulo, etc.
- Al término de los espectáculos, revisión de butacas, recogido de alzadores para niños, programas de mano, accesos de sala y otros elementos que repercutan en la acomodación y el acceso del público e informar al Responsable del Servicio de MADRID DESTINO en el Centro, de aquellas posibles incidencias al respecto.
- Apertura y cierre de las puertas y accesos de público, manteniendo siempre bien cerrado o abierto según corresponda.
- Estar comunicado vía walkie-talkie con el Responsable del Servicio de MADRID DESTINO en el Centro.
- En los Servicios de Talleres Educativos, al Servicio del personal del departamento de Actividades Educativas del espacio cultural, realizará funciones de recepción de alumnos y otras de apoyo a la actividad.

Será por cuenta de la mercantil adjudicataria la puesta a disposición de una linterna de mano para cada uno de los acomodadores, una silla de ruedas, así como la provisión de walkie-talkies con sus correspondientes pinganillos y pinzas, para que el Jefe de equipo de la mercantil adjudicataria esté en contacto con su personal en determinadas posiciones importantes y en comunicación con los Jefes de Sala el Centro. Proveerá igualmente de un puntero laser al personal que se encuentre dentro de la Sala, con el fin de llamar la atención a las personas que estén grabando, en su caso (dicho puntero se utiliza para enfocar desde la parte de atrás a los móviles que están grabando el evento con el fin de no molestar al resto del público).

Uniformidad:

La mercantil adjudicataria se compromete a que el personal que preste el Servicio esté correctamente uniformado conforme a la siguiente uniformidad:

Uniforme masculino y femenino: pantalón negro (uno de verano y uno de invierno) con camiseta negra sin corbata (unas de verano y otras de invierno). Calcetines negros y zapato negro cómodo y con suela antideslizante. El Jefe de equipo vestirá de la misma manera pero con un signo distintivo acorde a su condición. MADRID DESTINO les hará entrega de camisetas del Centro, que serán parte del uniforme.

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 para no desvirtuar el uniforme.

2.2. EVENTOS PRIVADOS:

2.2.1.- Procedimiento de prestación del Servicio.

Derivado del arrendamiento de las instalaciones de MADRID DESTINO a clientes para la organización de eventos, surge la necesidad de la incorporación de una Empresa que atienda de forma óptima las distintas necesidades de los clientes en relación a medios humanos tales como azafatas/os, acomodadores, taquilleros/as, porteros/as o guardarropía y auxiliares de eventos, sin que esto implique exclusividad de contratación.

En cualquier caso, si bien MADRID DESTINO ofrecerá a sus clientes de manera preferente los Servicios de la mercantil adjudicataria, pudiendo libremente los clientes de MADRID DESTINO, elegir contratar los Servicios de otras empresas.

Cuando el cliente requiera alguno de los Servicios descritos en este pliego, será MADRID DESTINO quien proceda a presupuestar y facturar el Servicio al cliente.

La coordinación y establecimiento de los Servicios necesarios para cada tipo de evento corresponde a la Dirección de producción de MADRID DESTINO, previa petición y aceptación de presupuesto por la mercantil adjudicataria, que actuará como Responsable del Servicio de MADRID DESTINO.

Una vez finalizado el evento correspondiente la mercantil adjudicataria procederá a facturar los Servicios a MADRID DESTINO, en base a los precios adjudicados.

El alcance de los Servicios contratados a realizar para la ejecución del Servicio, será el necesario para llevar a cabo la correcta realización de los actos desarrollados en cualquier instalación/es de MADRID DESTINO

La mercantil adjudicataria elaborará para cada evento una memoria, la cual será entregada antes del acto a la Dirección de producción de MADRID DESTINO, en las que describirán el número de efectivos que prestan Servicio según solicitud de MADRID DESTINO, categorías funciones, horarios, emplazamiento sobre plano y en general cualquier tipo de información que pueda tener relevancia o influya en el Servicio prestado.

La mercantil adjudicataria deberá estar presente en todos y cada uno de los actos en los que sea requerida por la Dirección de producción de MADRID DESTINO, ajustando la prestación del Servicio al horario que requiera el acto. Con independencia de las jornadas de trabajo establecidas, la mercantil adjudicataria estará obligada a adaptarse a los horarios especiales que marquen los Servicios técnicos correspondientes.

MADRID DESTINO, podrá solicitar a la mercantil adjudicataria, con antelación mínima de 24 horas, los Servicios que sean necesarios para el correcto desarrollo de los actos.

Durante el desarrollo del evento, los interlocutores ante el cliente serán los responsables de producción de MADRID DESTINO.

2.2.2.- Equipo humano.

El contratista deberá presentar en su oferta, un completo esquema del Servicio que pretende realizar, indicando los puestos que serán desempeñados por su personal. El contratista estará obligado a informar sobre las variaciones del Servicio prestado. Dichas variaciones deberán estar previamente aprobadas por MADRID DESTINO.

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

- Realizar su actividad laboral con máxima diligencia y corrección, con una plantilla adecuada para la calidad de Servicio.
- El personal de la mercantil adjudicataria atenderá a las normas y controles de seguridad establecidos en cada evento. Deberán conocer del Plan de Autoprotección del Centro, protocolo y salidas de emergencia, con el fin de participar en la evacuación de público asistente, si fuera necesario.
- El personal que preste los Servicios objeto de este Pliego deberá ir correctamente uniformado de acuerdo con el periodo estacional, sin ningún distintivo de la mercantil adjudicataria y con el logotipo de MADRID DESTINO perfectamente visible. El modelo de uniformidad será aprobado MADRID DESTINO, por cuenta de la adjudicataria, en un periodo no superior de 15 días a contar desde la firma de contrato.
- El personal deberá respetar las normas de conducta, tales como no beber, fumar o comer, así como mantener conversaciones fuera de las necesidades del Servicio prestado. El personal será educado y formal con el cliente, usuarios, y público, independiente de la aptitud de éstos.
- En relación con la aplicación de los Planes de Autoprotección o medidas de emergencia del Centro, se estará a lo previsto en el Apartado 7 del presente pliego.

Formación

La mercantil adjudicataria deberá garantizar en todo momento que su personal posee el adecuado nivel de formación y capacitación específico para desarrollar el Servicio en óptimas condiciones físicas, psíquicas y de atención al público.

El personal destinado a cubrir los Servicios deberá poseer formación específica acreditada, siendo las funciones y requisitos mínimos los siguientes:

Azafatos/as:

Requisitos mínimos de formación: formación acreditada en atención al público, normas básicas de protocolo, comunicación, atención al cliente, nociones informáticas a nivel de usuario, manejo de centrales telefónicas, informáticas, audiovisuales y para el caso de azafatos con idioma conocimiento de inglés hablado y escrito y al menos alguno de los siguientes idiomas: francés, alemán, italiano, etc.

Funciones mínimas a desempeñar: recepción, orientación y acompañamiento en eventos, ruedas de prensa y conferencias, relaciones públicas, protocolo y atención Vip's; Intérpretes, transfer y acompañamiento.

Auxiliares de acceso:

Requisitos mínimos de formación: formación acreditada en atención al público, comunicación, atención al cliente, nociones informáticas a nivel de usuario, manejo de centrales telefónicas, informáticas y audiovisuales, carnet de conducir. Formación básica de inglés. Experiencia en labores de control de entradas en espectáculos.

Funciones mínimas a desempeñar: solicitud y verificación de las localidades para espectáculo para acceso. Repartir la documentación o programación que le sea facilitada por MADRID DESTINO o el cliente de la misma, información al público, etc.

Todo el personal adscrito al Servicio especificado, deberá conocer a la perfección las instalaciones y las características de la empresa, e informar en los puntos que se requiera a los clientes, visitantes y usuarios de las instalaciones de MADRID DESTINO.

Acomodadores/as:

Requisitos mínimos de formación: formación acreditada en atención al público, comunicación, atención al cliente, nociones informáticas a nivel de usuario, manejo de centrales telefónicas, informáticas y audiovisuales. Formación básica de inglés. Experiencia en labores de acomodación a espectadores en espectáculos.

Funciones mínimas a desempeñar: solicitar las localidades al público y acomodación. Repartir la documentación o programación que le sea facilitada por MADRID DESTINO o el cliente de la misma, información al público, etc.

Taquilleros/as:

Requisitos mínimos de formación: formación acreditada en atención al público, comunicación, atención al cliente, nociones informáticas a nivel de usuario, manejo de centrales telefónicas, informáticas y control/recaudación de caja. Formación básica de inglés. Experiencia en labores de venta de entradas en espectáculos.

Funciones mínimas a desempeñar: venta de localidades y Tele entrada Manejar con fluidez el sistema operativo de la venta de localidades, a través del Terminal de la taquilla. Actualizar el Terminal de taquilla. Se encargará de la apertura, atención y cierre de la Taquilla, siendo sus cometidos la información, venta y emisión de entrada. Realizarán el control de caja, su arqueo diario, y custodia de la recaudación hasta su entrega al personal designado por MADRID DESTINO.

Guardarropía:

Requisitos mínimos de formación: formación acreditada en atención al público, comunicación, atención al cliente, nociones informáticas a nivel de usuario, manejo de centrales telefónicas, informáticas. Formación básica de inglés. Experiencia en labores de guardarropía.

Funciones mínimas a desempeñar: Recepción de las prendas de los espectadores, colocación, entrega de ficha identificativa del depósito, custodia y entrega. Información a los espectadores.

Realizarán el control de caja, su arqueo diario, y custodia de la recaudación hasta su entrega al personal designado por MADRID DESTINO.

Auxiliares de eventos:

Requisitos mínimos de formación: formación acreditada en manipulación y descarga de materiales, embalaje y transporte, así como atención al cliente. Experiencia en labores de carga/descarga y montaje en eventos.

Funciones mínimas a desempeñar: Carga/Descarga, Recepción y montaje de materiales en eventos.

3.- INTERLOCUCIÓN

Para la prestación del Servicio en los espacios culturales, la mercantil adjudicataria designará una persona en todos y cada de los espacios culturales donde el Servicio sea prestado, que actuará como interlocutor permanente, encargándose de la coordinación del personal, elaboración de cuadrantes y de la supervisión de la prestación del Servicio en el espacio de que se trate, canalizando la información relativa al mismo, así como del asesoramiento a efectos de una mayor eficacia en su prestación.

En los eventos, la mercantil adjudicataria designará un responsable directo de la prestación del Servicio, con la formación técnica acreditada, amplia experiencia y conocimientos en el sector de organización de eventos, idiomas y capacidad de gestión de personal. Este responsable

coordinará los Servicios y prestará asesoramiento técnico en caso necesario, mediante la asistencia a visitas de inspección, reuniones, etc.

En ningún caso, la designación de dichos interlocutores supondrá coste adicional alguno para MADRID DESTINO.

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

Estos interlocutores deberá estar fácilmente localizables no sólo de lunes a viernes sino los fines de semana y festivos, para poder atender los imprevistos que se produzcan durante la prestación del Servicio. En caso de emergencia, su presencia podrá ser requerida las 24 horas del día, todos los días del año.

Los interlocutores deberán mantener una comunicación fluida con su personal respecto a cualquier tema directamente relacionado con la prestación del Servicio, y además de personarse en las dependencias de cada uno de los Centros culturales o espacios cuando expresamente sea requerido, deberá en todo caso emitir un parte con las incidencias que, en su caso, hubieran podido existir en la prestación del Servicio, y deberá dejar constancia escrita de su presencia mediante la firma de un documento o parte que deberá estar firmado asimismo por el Director del Servicio de cada uno de los espacios culturales y/o espacios donde se celebren eventos.

La mercantil adjudicataria asignará además a cada uno de los espacios culturales un Jefe de Equipo, que deberá tener experiencia y cualidades profesionales, conocer perfectamente las necesidades del Servicio en los espacios culturales, organizar y coordinar el Servicio con el Responsable del Servicio de MADRID DESTINO en cada uno de los espacios culturales, así como velar por el cumplimiento de la uniformidad, dotación de material necesario, etc. para la óptima prestación del Servicio.

El Jefe de Equipo será el primer contacto para el Responsable del Servicio de MADRID DESTINO en cada uno de los espacios culturales, en todo lo relativo a las necesidades y organización del Servicio. La mercantil adjudicataria facilitará a cada uno de los espacios culturales el teléfono móvil y el correo electrónico del Jefe de Equipo, con carácter previo al inicio de la prestación del Servicio.

El Jefe de Equipo se encargará de la elaboración de los partes diarios de Servicio en los que se refleje el control de personal, firmas y horas realizadas. Estos partes de Servicio deberán ser aceptados por los Jefes de Sala de cada uno de los espacios culturales. Estos partes de Servicio serán la base para la aceptación de las horas mensuales realizadas de cara a la facturación mensual. Se entregará copia diaria en cada uno de los espacios culturales de las hojas de control.

El Jefe de Equipo será el responsable de que el personal use y mantenga en buenas condiciones el vestuario, percheros, taquillas, etc., que se les asigne como zona de vestuario, sin que pueda haber ropa, zapatos, etc., de forma desordenada.

La sustitución del Jefe de Equipo se hará al menos con 15 días de antelación a su efectiva asunción de funciones y siempre que su sustituto esté en disposición de realizar el Servicio con total normalidad, conociendo todos sus detalles.

En caso de baja o sustitución del Jefe de Equipo, la mercantil adjudicataria se compromete a asumir los gastos de formación que necesite el sustituto para garantizar la correcta prestación del Servicio como responsable del mismo, incluido el tiempo a emplear en dicha formación, que no será repercutible a MADRID DESTINO.

En ningún caso el Jefe de Equipo asignado a cada uno de los espacios culturales podrá ser sustituido sin previo aviso y sin la aceptación del Responsable del Servicio de MADRID DESTINO en cada uno de los espacios culturales, reservándose ésta la capacidad de autorizar o denegar la sustitución hasta que la mercantil adjudicataria demuestre que el personal puede ser sustituido por otro con el mismo nivel de formación y experiencia en el Servicio.

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

La mercantil adjudicataria no podrá sustituir a ningún miembro del equipo que esté prestando el Servicio de forma satisfactoria, sin previo aviso de al menos una semana al Responsable del Servicio de MADRID DESTINO en cada uno de los espacios culturales y/espacios. En caso de que este personal fuera sustituido, el sustituto debe tener las mismas capacidades y aptitudes para la realización del Servicio, debiendo contar con la aprobación del citado Responsable del Servicio de MADRID DESTINO para poder pasar a formar parte de los equipos asignados a los mismos.

La mercantil adjudicataria se compromete a informar mensualmente por escrito al Responsable del Servicio de MADRID DESTINO en cada uno de los espacios culturales y/o espacios, acerca de la prestación del Servicio y, puntualmente, de aquellos supuestos en los que se produzca alguna incidencia.

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.

4.- DIRECCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

MADRID DESTINO designará un Responsable del Servicio en cada uno de los espacios culturales, que actuarán como responsables del contrato en el centro de que se trate.

MADRID DESTINO designará asimismo un Responsable del Servicio para los eventos, que actuará como responsable del contrato en relación con la prestación del Servicio en los mismos.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de que MADRID DESTINO designe un Responsable del contrato, que tendrá en todo caso la máxima competencia en relación con la ejecución del Servicio.

La mercantil adjudicataria seguirá en todo momento las directrices marcadas por los Responsables del Servicio y/o el Responsable del contrato, tanto en la orientación general del mismo como en las prioridades que en cada momento puedan establecerse, pudiendo asimismo exigir de la mercantil adjudicataria información puntual de la prestación del Servicio.

Los Responsables del Servicio comprobarán periódicamente la buena marcha de la prestación del Servicio en su Centro y / o espacio, informando por escrito a MADRID DESTINO del incumplimiento del horario y de las prestaciones establecidas en el contrato, así como de las deficiencias observadas o cualquier otra circunstancia similar, remitiéndose dicha queja desde MADRID DESTINO a la mercantil adjudicataria.

Si las deficiencias en la prestación del Servicio fueran reiteradas, MADRID DESTINO se reserva la potestad de resolver el contrato.

Los Responsables del Servicio en cada uno de los Centros y / o espacios podrá en conocimiento de la mercantil adjudicataria, cualquier actuación no satisfactoria o incidencia causada por el personal que presente el Servicio, a los efectos que corresponda. En caso de sustitución del mismo, la mercantil adjudicataria deberá realizarla, en un plazo no superior a veinticuatro (24) horas, sin que esta circunstancia implique gasto adicional alguno para MADRID DESTINO. Todo ello sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder por la actuación de la persona sustituida.

5.- RÉGIMEN JURÍDICO Y CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL

En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido al personal con ocasión del ejercicio de sus trabajos, la mercantil 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 la mercantil adjudicataria 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.

La mercantil adjudicataria 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.

La mercantil adjudicataria 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.

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

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

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

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

La mercantil adjudicataria se compromete a que su personal disponga de la formación y aptitudes adecuadas para el desempeño de la actividad. Asimismo la mercantil adjudicataria 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.

La mercantil adjudicataria 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.

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 y con el visto bueno del Responsable del contrato de MADRID DESTINO.

Además, la mercantil 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.

En el eventual supuesto de huelga legal en el sector al que pertenezcan los empleados adscritos a este Servicio, la mercantil adjudicataria deberá informar con la antelación necesaria al Centro por escrito (correo electrónico, por carta, fax, etc.) sobre las incidencias y el desarrollo de la misma.

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

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

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

En ningún caso el personal que preste el Servicio podrá aceptar propinas de los espectadores, reservándose MADRID DESTINO la posibilidad de solicitar la sustitución del personal de la mercantil adjudicataria que incumpla esta obligación.

6.- RESPONSABILIDAD

La mercantil adjudicataria 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.

Las coberturas y límites de la póliza del seguro de responsabilidad exigible al adjudicatario de la presente contratación, son las establecidas en el Apartado 17 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

7.- 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 que se relacionan a continuación, sin perjuicio de lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El incumplimiento de las mismas generará la imposición de penalidades de conformidad con el Apartado 30 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.- El adjudicatario 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 Texto Refundido de la Ley General de derechos de personas con diversidad funcional y de su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre (en adelante TRLGDPD).

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, deberá 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 al Responsable del contrato de Madrid Destino, 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 el cumplimiento de esta obligación.

3. En materia de seguridad y salud laboral:

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

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

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

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

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

El personal dispondrá de la formación específica de prevención de riesgos laborales y en materia de protección contra incendios, necesaria para poder ser integrados en cualquiera de los equipos que forman parte de la organización de emergencias que se describen los Planes de Autoprotección o medidas de emergencia de cada uno de los espacios afectados por la presente contratación, donde vaya a prestarse el Servicio.

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

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 ejecuten el suministro, 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 de Madrid Destino y/o en su caso el Órgano de contratación podrán solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable.

CONTROL DE EJECUCIÓN DE LAS CLÁUSULAS SOCIALES

El Responsable del contrato de Madrid Destino supervisará el cumplimiento de las obligaciones que en relación a las Cláusulas sociales sean impuestas a la empresa adjudicataria en el presente Pliego y en el correspondiente a las 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 lo establecido en el Apartado 29 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Junto con las Cláusulas Sociales descritas, el Apartado 23 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares señala las **CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN**, que son de aplicación al presente procedimiento de contratación.

En Madrid, a 24 de septiembre de 2019

MADRID DESTINO

EL ADJUDICATARIO