



EXPEDIENTE Nº: SP23-00211

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO AUXILIAR DE ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA EL TEATRO CIRCO PRICE Y OTROS ESPACIOS DEPENDIENTES DE LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.**

### **ÍNDICE**

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



EXPEDIENTE Nº: SP23-00211

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO AUXILIAR DE ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA EL TEATRO CIRCO PRICE Y OTROS ESPACIOS DEPENDIENTES DE LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.**

## **1. INTRODUCCIÓN**

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.

Respecto a la actividad que MADRID DESTINO desarrolla en el Teatro Circo Price (en adelante TCP) y para la actividad a demanda en Otros Espacios en centros dependientes de MADRID DESTINO (en adelante OOEE), como son: Teatro Español, Naves del Español en Matadero, Fernán Gómez-Centro Cultural de la Villa y Centro Cultural Conde Duque, estando el nivel de la actividad sujeto a variabilidad, por factores como la polivalencia de configuraciones de aforo y Salas del TCP, a lo que se suman otros factores que inciden en la determinación de las necesidades diarias como son, la variabilidad de horarios de funciones y espectáculos en turnos de mañana, tarde, dobles vespertinas, dobles matinales-vespertinas o noche, la afluencia de público esperable según los espectáculos, la necesidad de atender servicios no habituales para adaptarse a las necesidades y requerimientos artísticos del Ayuntamiento de Madrid, Compañías, promotores y clientes, las condiciones climatológicas que pueden requerir reforzar la atención en determinadas zonas de público en general, por estos motivos y teniendo en cuenta esta especial variabilidad de la actividad que se desarrolla especialmente en TCP pero también a demanda en OOEE, los medios propios con los que cuenta MD son insuficientes para cubrir todas las necesidades, por lo que el servicio de soporte objeto de contratación debe ser objeto de externalización, por no resultar adecuada la ampliación de los medios propios con carácter permanente.

## **2 - OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

El objeto del presente procedimiento es regular las condiciones que han de regir la contratación del servicio auxiliar de atención al público en las instalaciones del TEATRO CIRCO PRICE (en adelante TCP), así como en OTROS ESPACIOS en Centros dependientes de MADRID DESTINO (en adelante OOEE), tales como salas de representación, guardarropas, salas de conferencias, auditorios o en otros lugares donde el TCP y los OOEE de MADRID DESTINO desarrollen sus actividades.

El servicio auxiliar será solicitado, en todo caso, a demanda de Madrid Destino, para la atención al público en las instalaciones del TCP y dar soporte a los OOEE.

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 Prescripciones Técnicas Particulares.



- a) El espacio cultural principal objeto de la presente contratación se corresponde con el **TEATRO CIRCO PRICE**, sito en la Ronda de Atocha nº35. C.P. 28012 de Madrid.

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

El servicio en dicho centro incluirá la figura:

- Auxiliar atención al público: 8.285 horas (12 meses)
- Coordinador de los auxiliares: 705 horas (12 meses)

- b) Cuando sea necesario, podrá requerirse la cobertura del servicio en los siguientes OOEE en CENTROS dependientes de MADRID DESTINO:

- **Teatro Español**, sito en la calle Príncipe nº 25. C.P. 28012 de Madrid.
- **Naves del Español en Matadero**, 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.
- **Centro Cultural Conde Duque**, sito en la calle Conde Duque nº 11. C.P. 28015 de Madrid.

El servicio en dichos centros incluirá la figura:

- Auxiliar atención al público: 1.000 horas (12 meses).

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

- Atención e información al público visitante
- Control de acceso del público al recinto y salas de representación
- Control de entrada y salida de público
- Control de accesos interiores y al backstage (Teatro Circo Price).
- Acomodación en Sala/s
- Supervisar el correcto comportamiento del público en las distintas zonas del Centro, especialmente en lo relativo a las medidas de seguridad y adecuada conservación de las instalaciones.
- Control de todos los elementos de acceso y acomodación de la Sala antes y durante la representación y hasta el desalojo total del público,
- Informar de incidencias a los Jefes de Sala y Responsables de MADRID DESTINO
- Revisión de la Sala y zonas de público antes, durante y después de los espectáculos y tras la salida de público, con recogida de los objetos perdidos que puedan encontrar en el recinto y entrega de los mismos a los Jefes de Sala y Responsables de MADRID DESTINO
- Recepción, custodia y entrega de objetos depositados en guardarropa.
- Cuando proceda, colocación y retirada de catenarias, mesas auxiliares, urnas o similares en salas, vestíbulos y zonas de público.
- Estar conectado vía walkie-talkie con los Jefes de Sala y Responsables de los CENTROS en las posiciones y para el personal que se determine tanto para recibir las instrucciones de servicio como para actuar en caso de emergencia- evacuación
- Como equipo de evacuación de zonas de público integrado en las Organizaciones de Emergencia de los Planes de Autoprotección, el personal de la empresa adjudicataria deberá poseer capacidades físicas y psíquicas suficientes para actuar en situaciones de emergencia y ser y estar operativo para colaborar y proceder a la evacuación del público en caso de emergencia así como participar en los simulacros de evacuación obligatorios que se realicen en TCP y OOEE por mantenimiento de los Planes de Autoprotección. Ver punto 10.3 del presente Pliego.



- Otras tareas no especificadas y que estén relacionadas con el Objeto del contrato

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

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.

### 3.- DIRECCION, CONTROL Y COORDINACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

MADRID DESTINO designará un **Responsable del contrato** (en adelante RCMD) que tendrá la máxima competencia en relación con la ejecución del Servicio y unos **Responsables del Servicio** (en adelante RSMD) en TCP y en cada uno de los OOEE que mantendrán interlocución directa con el INTERLOCUTOR del servicio y el personal que realice la COORDINACIÓN de los auxiliares de atención al público en el TCP, designados por la mercantil adjudicataria para la prestación del servicio.

Para la interlocución y control del servicio la mercantil adjudicataria designará un único **Interlocutor** para TCP y OOEE y un **Coordinador** para TCP.

**El interlocutor** mantendrá interlocución directa con el **coordinador de los auxiliares asignado al TCP** por parte de la adjudicataria. Dicho **coordinador de auxiliares (TCP)**, a su vez, deberá tener capacidad de organizar el servicio y dar respuesta a las incidencias que se puedan generar en el desarrollo del servicio en el TCP.

**El interlocutor**, también deberá estar disponible para solventar cualquier cuestión que pueda plantearse por los jefes de Sala del TCP o, en su caso, los jefes de Sala de OOEE.

Asimismo, el adjudicatario deberá designar un **sustituto del interlocutor**, en los supuestos de ausencia del titular, sea cual sea la causa. Tanto el interlocutor como el sustituto en su caso, deberán estar localizables en el horario de los centros de Madrid Destino, incluidos festivos y fines de semana, con el fin de tratar las diferentes circunstancias y/o imprevistos que puedan afectar al correcto cumplimiento del objeto del contrato.

En el momento de iniciarse la prestación del Servicio, la mercantil adjudicataria deberá haber facilitado con antelación, el correo electrónico y el teléfono móvil del INTERLOCUTOR y del COORDINADOR del servicio auxiliar del TCP contactos a los que poder dirigirse los RSMD y RCMD de MADRID DESTINO para la resolución de posibles necesidades imprevistas en cualquier día, incluidos fines de semana y festivos y en cualquier franja horaria del día que fuera necesaria.

Por razones de seguridad, antes de comenzar la vigencia efectiva del contrato, la mercantil adjudicataria facilitará una ficha con los datos identificativos del personal adscrito al servicio, incluidos Interlocutor y el Coordinador del servicio auxiliar del TCP y mantenerlos actualizados respecto a sustituciones, cambios o modificaciones que puedan producirse durante la ejecución del contrato. Así mismo, el personal deberá cumplir con los requisitos de identificación e instrucciones de control y seguridad que establezca Madrid Destino para el acceso a los CENTROS y ESPACIOS

La mercantil adjudicataria seguirá en todo momento las directrices marcadas por RSMD/RCMD, tanto en la orientación general del mismo como en las prioridades que en cada momento puedan establecerse, pudiendo asimismo exigir de la mercantil adjudicataria y desde la experiencia de ésta, información puntual y asesoramiento sobre cualquier detalle necesario para la óptima prestación del Servicio.



Los Responsables del Servicio y del Contrato 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.

➤ **Interlocutor**

Para la prestación del Servicio, la mercantil adjudicataria designará una persona con formación técnica acreditada, amplia experiencia y conocimientos en el sector, para el TCP y OOEE 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 TCP y OOEE, canalizando la información relativa a los mismos, así como del asesoramiento a efectos de una mayor eficacia en su prestación. mediante la asistencia a visitas de inspección, reuniones, etc. En su caso, el sustituto del interlocutor deberá cumplir los mismos requisitos indicados para el interlocutor.

Tal y como se han indicado el **interlocutor** mantendrá interlocución directa con el **coordinador de los auxiliares asignado al TCP** por parte de la adjudicataria.

El **interlocutor**, también deberá estar disponible para solventar cualquier cuestión que pueda plantearse por los jefes de Sala del TCP o, en su caso, los jefes de Sala de OOEE.

En ningún caso, la designación de dicho INTERLOCUTOR supondrá coste adicional alguno para MADRID DESTINO.

➤ **SERVICIO DE COORDINACIÓN DEL SERVICIO AUXILIAR DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN EL TCP**

Para la prestación del Servicio, la mercantil adjudicataria designará una persona con formación técnica acreditada, amplia experiencia y conocimientos en el sector que desarrollará además de las funciones genéricas recogidas en el Objeto del contrato, las labores de dirección y coordinación de los recursos de personal puestas a su cargo así como la capacidad de organizar el servicio y dar respuesta a las incidencias que se puedan generar en el desarrollo del servicio en el TCP y trasladará a su equipo las instrucciones marcadas por MADRID DESTINO (Jefes de sala y Responsables del servicio en TCP) durante la ejecución del Servicio.

Será el encargado de gestionar al equipo que realiza el Servicio auxiliar de atención al público, impartir las instrucciones necesarias y atender y resolver los imprevistos que pudieran surgir durante el desarrollo de la prestación en combinación directa con MADRID DESTINO (Jefes de sala y Responsables del servicio en TCP)

Así mismo, será el responsable de que el personal use y mantenga en buenas condiciones de orden y limpieza el vestuario, percheros, taquillas, etc., que se les asigne como zona de vestuario, sin que pueda haber ropa, zapatos, etc., de forma desordenada, así como el correcto mantenimiento y cuidado de los equipos materiales, dejar los walkies en carga para el próximo servicio, carga de las lectoras de acceso facilitadas por el TCP

MADRID DESTINO proporcionará los locales para vestuarios masculino y femenino del personal dotados del mobiliario y equipamiento adecuado.



Estando MADRID DESTINO conforme con la prestación del servicio por parte del INTERLOCUTOR y la COORDINACIÓN, en ningún caso podrán ser sustituidos por parte de la mercantil adjudicataria sin previo aviso.

En caso de baja o sustitución del INTERLOCUTOR y el SERVICIO DE COORDINACIÓN, la mercantil adjudicataria se compromete a asumir los gastos de formación que necesiten los sustitutos 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 si así lo solicitan y consideran necesario los RSMD/RCMD

La mercantil adjudicataria no podrá sustituir a ningún miembro del equipo que esté prestando el Servicio de forma satisfactoria en los CENTROS de MADRID DESTINO sin previo aviso de al menos una semana a los Responsables del Servicio y del Contrato de MADRID DESTINO.

En caso de que el personal que la mercantil adjudicataria disponga para el Servicio AUXILIAR DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, incluido el INTERLOCUTOR Y LA COORDINACIÓN, no tenga suficientes aptitudes y formación para el correcto desarrollo del mismo, la mercantil adjudicataria tendrá que sustituir en un plazo máximo de 48 horas a este personal y asumir, en su caso y sin coste para MADRID DESTINO, el extra de personal necesario hasta que se garantice la correcta prestación del Servicio si así lo solicitan y consideran necesario los RSMD/RCMD.

La mercantil adjudicataria se compromete a informar por escrito a los Responsables del Servicio de MADRID DESTINO en aquellos supuestos en los que se produzca alguna incidencia relacionada con el Servicio.

#### 4. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO Y TRAMITACION DE SOLICITUDES

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

Las incidencias o solicitudes de refuerzos extraordinarios se coordinarán entre los RSMD y el INTERLOCUTOR y en el caso del TCP con el COORDINADOR asignado por la mercantil adjudicataria al TCP, debiendo tener COORDINADOR total capacidad, recursos y autonomía para atender y resolver cualquier incidencia que surja durante la prestación del servicio y para servicios del próximo día o días siguientes.

Los Jefes de sala y los Responsables del servicio TCP se dirigirán en primera instancia al COORDINADOR del servicio auxiliar para trasladar las instrucciones o directrices de servicio y éste se las trasladará al resto del personal que preste el servicio.

El Responsable del Servicio de MADRID DESTINO en TCP y OOOE comunicará a la mercantil adjudicataria hacia el día **20 del mes anterior** a la prestación, la previsión de servicios necesarios para atender la actividad y a la programación de cada CENTRO. Con objeto de que la empresa pueda organizar adecuadamente el servicio, se facilitará trimestralmente el oportuno calendario de representaciones o actividades previstas en TCP y OOOE.

Dada la inevitable variabilidad de la actividad, las posibles modificaciones que pueda experimentar dicha previsión se notificarán a la adjudicataria lo antes posible procurando respetar una antelación mínima de 48 horas.

La PROGRAMACION ANUAL del TCP se desarrolla en torno a las siguientes ACTIVIDADES:



- CIRCO PRICE EN NAVIDAD 23 de noviembre de 2023 a 7 de enero de 2024, con 56-60 funciones.
- CONCIERTOS del FESTIVAL INVERFEST del 12 de enero al 4 de febrero de 2024, con 17-22 conciertos
- FESTIVAL DE MAGIA del 14 de febrero al 10 de marzo de 2024, 28 funciones

El resto de la programación se articula en torno a:

- CIRCO EN PRIMAVERA
- ARRENDAMIENTOS/EVENTOS/ OTROS CONCIERTOS
- CIRCO EN OTOÑO

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

En caso de cancelaciones de espectáculos de producción externa, arrendamientos o cesiones de espacio a promotores, clientes o compañías, y resultando ser las cancelaciones por causas ajenas a MADRID DESTINO, se asumirán los costes del servicio siempre que la cancelación no se notifique a la mercantil adjudicataria con al menos 24 horas de antelación, tomando como referencia la hora de citación del personal en los CENTROS.

En caso de cancelaciones de espectáculos cuya programación dependa exclusivamente de MADRID DESTINO se asumirán los costes de los servicios solicitados siempre que no se haya notificado la cancelación de los mismos con un mínimo de 48 horas de antelación, tomando como referencia la hora de citación del personal en los CENTROS, incluso tratándose de casos de fuerza mayor, estados de alarma, condiciones climatológicas adversas, etc.

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 o cancelen los ya programados.

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

La estimación de horas necesarias para la prestación del servicio auxiliar de atención al público en **TCP** es de **8.990 horas** desglosadas de la siguiente forma:

- 8.285 horas de servicio de auxiliar de atención al público
- 705 horas de servicio de coordinación del servicio auxiliar

La estimación de horas necesarias para la prestación del servicio auxiliar de atención al público: 1.000 horas

- Teatro Español
- Naves del Español en Matadero
- Fernán Gómez. Centro Cultural de la Villa
- Centro Cultural Conde Duque

La empresa adjudicataria procurará la máxima estabilidad en la plantilla que asigne al servicio, especialmente en la asignada al TCP, debiendo sustituir en un plazo máximo de 48h horas al personal que no reúna los requisitos necesarios para la prestación del servicio atendiendo a las solicitudes que realicen los RSMD en los CENTROS.

Con el fin de asegurar la calidad del servicio, la empresa adjudicataria procurará que los trabajadores que desempeñen la prestación del servicio a lo largo de la vigencia del contrato, sufran el menor número posible de variaciones, salvo los cambios que se produzcan por los días de descanso y/o bajas del personal.



En el supuesto de que el número de horas correspondiente a la prestación del Servicio del coordinador del servicio auxiliar para el TCP, 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 auxiliar de atención al público en el TCP, y de la misma forma a la inversa, es decir, horas de personal del servicio auxiliar de atención al público podrán ser destinadas a horas del coordinador, aplicándose el precio / hora que corresponda y sin que en ningún caso se pueda superar el importe máximo del contrato.

De igual forma las horas asignadas a la prestación del servicio en OOEE se podrá utilizar en TCP en caso de necesidad.

## **PERSONAL y FORMACION DEL PERSONAL**

### **Personal**

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

Sin perjuicio de la formación que la mercantil oferte en todo caso la formación mínima exigida al personal que preste el servicio auxiliar es la siguiente:

- **Coordinador (servicio de coordinación del servicio auxiliar en el TCP) y auxiliar de atención al público:**
  - Formación acreditada desde el inicio de la prestación en atención al público, primeros auxilios, actuación en caso de emergencia y evacuación del público visitante.
  - Experiencia de al menos dos años en labores de acomodación a espectadores en espectáculos.
  - El personal dispondrá de la formación específica de prevención de riesgos laborales, primeros auxilios y en materia de actuación en caso de emergencia, 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.

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, de forma extremadamente importante para actuación en caso de emergencia y evacuación y mantener una imagen correcta e higiénica tanto en su aspecto exterior (vestimenta, peinado, aseo, etc.) como en su comportamiento.

En caso de la mercantil oferte la formación incluida como criterios de adjudicación deberá cumplirse los siguientes extremos:

#### ➤ **DESCRIPCIÓN DE LA FORMACIÓN OFERTADA:**

Deberá presentarse al responsable del contrato de Madrid Destino, **durante los 2 PRIMEROS MESES, tras la firma del contrato, la descripción de los cursos, índice de los contenidos y quien los va a impartir**, así como las **fechas de implantación** correspondiente a la formación ofertada en la presente oferta.

#### ➤ **LA EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN OFERTADA:**

La impartición de los cursos ofertados será para todo el **personal adscrito al contrato**, y deberá realizarse **durante los 6 PRIMEROS MESES**, tras la firma del contrato, debiendo aportar la documentación justificativa correspondiente a su realización, a petición del



responsable del contrato, (mediante los comprobantes de su impartición por parte del personal asistente).

La formación deberá ser impartida a todo el personal del adjudicatario que se incorpore a la prestación del servicio en el TEATRO CIRDO PRICE Y OTROS ESPACIOS durante la vigencia de la contratación

- El **incumplimiento** dará lugar a la imposición de penalidades de conformidad con lo establecido en el apartado 30 (penalidades) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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.

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.

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

Aunque podrá solicitarse el número de efectivos adecuado a las características de cada representación, sirvan como referencia los siguientes tipos de servicios establecidos en función de las configuraciones de Sala/aforos más habituales del TCP:

- AFORO COMPLETO PALCOS/PLATEA CON GRADA = 13/14 Auxiliares de atención al público + 1 Coordinador de auxiliares.
- AFORO PALCOS/PLATEA SIN GRADA = 10/11 Auxiliares de atención al público + 1 Coordinador de auxiliares.
- AFORO PARCIAL ½ ITALIANA, SOLO PISTA, OTROS = 4/6 Auxiliares de atención al público + 1 Coordinador de auxiliares.

### **Horarios habituales de inicio de Espectáculos**

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

- Mañanas: entre las 10:00 y las 12:30 hrs
- Tardes: entre las 17:00 y las 21:30 hrs

### **6. CONTROL DE LA FACTURACION**

La mercantil adjudicataria se compromete a mantener un alto nivel de control en la facturación mensual sobre horas consumidas, adaptándose éstas al conforme mensual de MADRID DESTINO. En TCP se emitirá una factura con las horas/servicios prestados por cada espectáculo, evento o concierto según las indicaciones de los Responsables de servicio TCP.

En OOOE una única factura por los servicios auxiliares de atención al público, a demanda prestados en el mes.

El COORDINADOR asignado al TCP, que realice la coordinación del servicio auxiliar de atención al público, 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 y RSMD del TCP y serán la base para la tramitación de las horas mensuales



realizadas en TCP de cara a la facturación mensual. En el TCP, el COORDINADOR entregará a los Jefes de Sala copia diaria de las hojas de control.

La tarifa mínima facturable será de cuatro (4) horas y de media hora en media hora cuando se exceda el turno inicial recogido en la petición del servicio, una vez sobrepasado el margen de 15 minutos de flexibilidad de finalización del servicio.

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

El RCMD ó RSMD de los CENTROS convocarán al personal de la mercantil adjudicataria para su participación en los SIMULACROS DE EVACUACION en TCP y OOEE. Las horas que el personal tenga que destinar a la participación en los simulacros y en formación en planes de emergencia y autoprotección en TCP y OOEE serán asumidas por MADRID DESTINO y facturadas en factura específica por concepto ASISTENCIA A SIMULACRO PLAN DE AUTOPROTECCION contemplándose un servicio de 4hrs por auxiliar de servicio y coordinador.

## **7. UNIFORMIDAD Y MEDIOS MATERIALES**

### **Uniformidad:**

Será de obligado cumplimiento para la mercantil adjudicataria, que el uniforme sea a estrenar para todo el personal asignado a la prestación del Servicio

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

El uniforme deberá contar entre sus características fundamentales la disponibilidad de espacios para guardar los materiales imprescindibles para el desarrollo del servicio (linterna, bolígrafo, libreta, auriculares, intercomunicador).

Los uniformes deberán permanecer en todo momento en perfectas condiciones de uso y su mantenimiento correrá a cargo de la empresa adjudicataria. En caso de que los RSMD considerasen que los uniformes estuvieran deteriorados o desgastados se lo comunicarán a la empresa adjudicataria la cual deberla sustituir inmediatamente las prendas que se encuentren deterioradas o en mal estado.

La empresa deberá realizar cuantos arreglos sean precisos para ofrecer una buena imagen del personal y facilitar prendas suficientes para garantizar unas condiciones adecuadas de higiene y buena presencia del personal.

### **Uniforme masculino y femenino para TCP y OOEE**

- Traje de chaqueta negro (uno de verano y uno de invierno) La chaqueta deberá tener bolsillos laterales y de pecho para guardar linterna, bolígrafo, etc.
- Sudadera o jersey
- Camiseta térmica en invierno
- Camiseta (de manga corta para verano y de manga larga para invierno).
- Calcetines negros y zapato negro cómodo y con suela antideslizante.
- Anorak confortable que abrigue, de color negro para el personal auxiliar de atención al público próximos a puertas y accesos a calle para uso en temporada de frío.
- El coordinador, (servicio de coordinación del personal auxiliar en el TCP) vestirá camisa negra de manga corta en verano y de manga larga en invierno con identificación visible sobre el uniforme como coordinador personal auxiliar.



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

El personal que preste el Servicio llevará el distintivo landyard que corresponda a la mercantil adjudicataria, que el personal deberá portar en lugar bien visible no permitiéndose otro tipo de distintivo salvo que sea autorizado por MADRID DESTINO. El distintivo del coordinador personal auxiliar debe reflejar este cargo para diferenciarlo del resto del personal auxiliar.

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

#### **Medios técnicos TCP:**

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

- ocho (8) aparatos walkie –talkie modelo VERTEX STANDARD VX 261-G6-5 con sus correspondientes pinganillos y pinzas, para que el Coordinador de auxiliares de atención al público de la mercantil adjudicataria esté en contacto con su personal en determinadas posiciones importantes 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.
- una linterna de mano para cada uno de los auxiliares de atención al público, (que deberá estar provista de puntero láser)

#### **Medios técnicos OOEE:**

- A) **TEATRO ESPAÑOL:**
- B) **NAVES DEL ESPAÑOL EN MATADERO:**
- C) **FERNÁN GÓMEZ. CENTRO CULTURAL DE LA VILLA:**
- D) **CONDE DUQUE**

- Cuatro (4) aparatos walkie –talkie (uno para cada Centro) modelo VERTEX STANDARD VX 261 -G6-5 o *compatible con los existentes en cada uno de los OOEE* con sus correspondientes, cargadores, pinganillos y pinzas, para que el personal a demanda esté en contacto con los RSMD de los CENTROS. Estos walkies-talkies deberán tener programadas las frecuencias en las que están sintonizados los walkies de cada CENTRO.
- una linterna de mano para cada uno de los auxiliares de atención al público, (que deberá estar provista de puntero láser)

### **8.- 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.

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 de los Responsables del Servicio y 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 48 horas desde el requerimiento por el Responsable de Servicio 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 a los RSMD/RCMD de los Centros 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.

## **9.- 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.

## 10.- CLÁUSULAS SOCIALES

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

La adjudicataria asume la coordinación en materia de Seguridad y Salud y todas las responsabilidades inherentes contempladas en el RD 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de riesgos



Laborales, en materia de Coordinación de Actividades Empresariales, así como de cuantas obligaciones se establezcan por la dirección de Madrid Destino

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.

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 en especial para actuar en caso de emergencia y evacuación del público visitante.

Por la implicación y responsabilidad en los Planes de Autoprotección de TCP y OOEE para participar en la evacuación del público visitante en caso de emergencia, todo el personal adscrito a la prestación del servicio debe tener todas las capacidades físicas y psíquicas para poder actuar ante situaciones de estrés y emergencia para la evacuación del público visitante como equipo de evacuación de zonas de público integrado en las Organizaciones de Emergencia así como para participar en los simulacros de evacuación obligatorios que se realicen en los Centros por mantenimiento de los Planes de Autoprotección.

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

**Así mismo, al ejecutarse la prestación de los servicios en Salas con muy escasa iluminación, una vez comenzados y durante los espectáculos, por seguridad y prevención de riesgos tanto del personal como del público visitante, el personal que preste servicio en TCP debe estar en condiciones óptimas de visión para evitar posibles percances personales y evitarlos al público visitante.**

El adjudicatario deberá acreditar y certificar que el personal adscrito al espacio para la prestación del Servicio ha realizado la formación mínima exigida en el presente Pliego, 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 30 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Junto con las Cláusulas Sociales descritas, el Apartado 24 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 30 de marzo de 2023

MADRID DESTINO

EL ADJUDICATARIO