



Nº DE EXPEDIENTE: SP23-00731

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

1.- PRESENTACIÓN

La sociedad mercantil municipal Madrid Destino Cultura Turismo Negocio, S.A., (en adelante, "Madrid Destino") ejerce, entre otras actividades, la gestión de programas y actividades culturales, formativas y artísticas, la organización, apoyo y difusión de las mismas, la prestación de todos los servicios e infraestructuras integrantes o complementarios de estos programas y actividades, y la gestión de cualesquiera centros, espacios, recintos, dependencias y/o servicios culturales, cuya gestión le fuera encomendada temporal o indefinidamente, o cuyo uso le fuera cedido por el Ayuntamiento de Madrid, incluida la contratación y ejecución de las obras, instalaciones, servicios y suministros para los mismos.

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

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

- **SERVICIO DE DINAMIZACIÓN CULTURAL PÚBLICO GENERAL**
- **SERVICIO DE DINAMIZACIÓN CULTURAL ESPECIALIZADO EN PÚBLICO INFANTIL Y JUVENIL**

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

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

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

2.- OBJETO DE LA CONTRATACIÓN



El objeto del contrato lo constituyen los servicios relacionados a continuación, los cuales son necesarios para el correcto desarrollo de Servicio, de conformidad con las prescripciones señaladas en el presente documento:

Servicio de Dinamización Cultural especializado según el público destinatario y el espacio a tratar:

- SERVICIO DE DINAMIZACIÓN CULTURAL PÚBLICO GENERAL, con capacidad para dar una respuesta adecuada a las necesidades de acogida de público y participantes en las actividades programadas, artistas, profesionales y trabajadores del centro, que tenga amplia experiencia en el desarrollo de trabajos de cara al público, habilidades comunicativas y de interlocución entre distintos agentes.
- SERVICIO DE DINAMIZACIÓN CULTURAL ESPECIALIZADO EN PÚBLICO INFANTIL Y JUVENIL:
 - Servicio de dinamización para un público infantil que abarque edades entre los 0 y los 12 años, preferiblemente con experiencia y conocimiento directo de mecánicas y metodologías de desarrollo y aprendizaje a través de contenidos artísticos y culturales.
 - Servicio de dinamización para un público adolescente con capacidad suficiente para potenciar una participación más activa del adolescente en la sociedad y comprometida con el crecimiento del individuo como base de la mejora social a través de contenidos artísticos y culturales.

3.- LUGAR DE EJECUCIÓN

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

4.- CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Se requiere la figura de 5 dinamizadores culturales para la prestación del servicio, los cuáles serán los responsables de dinamizar el Centro en sus diferentes espacios, y de acuerdo a las siguientes funciones y áreas de actuación:

- Actuar como intermediario entre el centro y el público asistente, actuando como intérprete y traductor del espacio, de sus conceptos y de sus contenidos para un mayor entendimiento del mismo.
- Mediar, facilitar y apoyar para el buen funcionamiento de las actividades que haya programadas.
- Recoger las reacciones, opiniones y experiencias de los usuarios, así como proponer propuestas y mejoras a implementar en la dinamización del Centro.
- Control de puesta en marcha, correcto funcionamiento, encendido y apagado de equipos y dispositivos.
- Comprobar el debido cumplimiento de las normas, facilitadas por el equipo del Centro.
- Supervisión de los espacios y avisos de incidencias (limpieza, mantenimiento, seguridad, etc.) al personal responsable del centro y, en su caso, al personal de seguridad sin perjuicio de que su resolución pueda realizarse directamente por el personal que presta el servicio, al estar directamente relacionadas con el objeto de la contratación.
- Gestionar la cuenta de correo electrónico anfitriones@espacioabiertoqm.com y responder en función de la información requerida y según los principios de gestión marcados por los responsables del Centro.



- En relación con la aplicación de los Planes de Autoprotección y medidas de emergencia del Centro, se estará a lo previsto en el Apartado 4.7 del presente Pliego.
- Conocer los procedimientos operativos de la seguridad del centro y actuar de conformidad con las directrices establecidas en los mismos, en su caso. A estos efectos, el personal que preste sus servicios en el centro, estará incluido en los equipos de alarma y evacuación del Plan de Autoprotección del edificio y participará activamente en los cursos y simulacros que se realicen para garantizar la seguridad de las personas y las cosas.
- Cualquier otra gestión que les sea reclamada por los responsables del Centro para mejorar la propia dinámica del centro y la atención al público y participantes.

4.1. SERVICIO DE DINAMIZACIÓN CULTURAL SEGÚN FUNCIONES

4.1.1. SERVICIO DE DINAMIZACIÓN CULTURAL GENERAL:

Se requiere la figura de dos dinamizadores para la prestación del servicio, uno de ellos con jornada a tiempo completa de miércoles a domingo, y el otro con jornada a tiempo parcial de 20 horas desde el viernes por la tarde hasta el domingo. Dichos dinamizadores serán los responsables de dinamizar el público general que acceda al Centro, y de acuerdo a las siguientes áreas de actuación y funciones:

- Acogida, sensibilización y aproximación del público a la filosofía del Centro y a las diferentes actividades, así como a las creaciones artísticas programadas o producidas en el Centro.
- Fomento y gestión del préstamo de juegos entre los usuarios.
- En los casos indicados por la los responsables del Centro, contabilizar la entrada de visitantes a las actividades programadas.
- Gestionar las hojas de reclamación que pueda interponer el público asistente.
- Promover la interacción con el público y ayudar a todos los visitantes de forma proactiva, incluyendo el conocimiento y la atención específica de público con necesidades especiales.
- Manejar con cortesía los comentarios y sugerencias de los visitantes y elevarlos siempre a su interlocutor para que lo comunique al responsable del contrato de Madrid Destino.
- Realizar otras funciones directamente relacionadas con la prestación del Servicio, como pudiera ser la venta al público de merchandising, libros, entradas y tickets de acceso, publicaciones, etc.
- Gestión del material de divulgación, como folletos y otros soportes. Mantener y reponer los programas, panfletos, flyers y posters ordenados y actualizados.
- Apoyo en la acogida y recibimiento de las compañías y profesionales que van a desarrollar su trabajo en el centro, ya sean en citaciones previas como durante la actividad, coordinación de materiales, acomodación y preparación de los mismos si así fuera requerido.

4.1.2. SERVICIO DE DINAMIZACIÓN CULTURAL ESPECIAL

Se requiere la figura de tres dinamizadores para la prestación del servicio, dos con jornada a tiempo completo de miércoles a domingo y un tercero con jornada a tiempo parcial de 20



horas en horario de fin de semana, desde el viernes por la tarde hasta el domingo. Dichos dinamizadores serán los responsables de dinamizar los espacios específicos de Urbanoteca y #PlayQuinta, y de acuerdo a las siguientes funciones y áreas de actuación:

4.1.2.1. Definición de los espacios

La **Urbanoteca** es un espacio reservado al juego libre y espontáneo, para niñas y niños entre 0 y 12 años, donde poder ejercer su autonomía y capacidad de relación interpersonal. Cuenta con diferentes zonas, determinadas por el tipo de juegos y la correspondiente adecuación del espacio:

- Zona de bebés: con propuestas y materiales adecuados para los 3 primeros años de vida.
- Zona central: protegida en suelo y pared, está dirigida a la infancia entre 4 y 9 años y dotada con grandes juegos para construir, apilar, trepar...
- Zona de juego pausado: pensada para disfrutar “del trazo fino”, de la precisión y de las mil y una posibilidades que nuestras manos guardan para nosotros; un rincón para construir imaginarios propios, leer, compartir juegos de mesa, etc.
- Zona audiovisual: el sitio donde sentarse a mirar lo que no se ve en la tele. Una ventana con un foco especial sobre conceptos como ciudad, ciudadanía, urbanismo, urbanidad.

La **#PlayQuinta** es una zona reservada sólo para jóvenes de 13 a 16 ó 18 años, dotada de material para realizar partidas de cartas o juegos de mesa, acceder a cómics y libros fascinantes, etc. Es un cuarto donde ejercitar la libertad y el respeto, a la vez que se establecen nuevas formas de relacionarse, se crea, se inventa y se exploran las propias inquietudes y aptitudes.

4.1.2.2. Funciones generales

- Gestión, supervisión y control de la actividad según el aforo, la propia actividad y el desarrollo concreto en cada momento
- Actuar oportuna e inmediatamente en la resolución de conflictos.

4.1.2.3. Funciones específicas

a) Urbanoteca

- Mediar con el público específico del espacio de trabajo concreto para generar dinámicas de distinto orden: lúdicas, creativas, de convivencia, etc.
- Articular propuestas pedagógicas de muy diverso contenido y formato, desde la estimulación temprana hasta el desarrollo de la creatividad para el amplio espectro de edad que acoge el espacio de la Urbanoteca, basado en el fruto del trabajo continuado con el público del espacio.
- Capacidad de adaptar e implementar las propuestas facilitadas por los responsables del Centro en función de las necesidades de cada momento.
- Capacidad de empatizar, interesar y atrapar a públicos con especificidades muy concretas y muy diferentes, siempre desde la creación y en consonancia con los criterios del centro, aportando nuevas perspectivas y desarrollando capacidades sensitivas, sensoriales, cognitivas y de relación con el mundo y con los demás.



- Disponer de los conocimientos teóricos y prácticos necesarios que posibiliten el perfecto desempeño profesional con este tipo de público.

b) **#PlayQuinta:**

- Diseñar las metodologías más adecuadas para incentivar de forma creativa la participación de los adolescentes.
- Proponer proyectos, programas o cualquier otro tipo de intervención que involucre al público adolescente a través de diferentes disciplinas artísticas.
- Facilitar herramientas y estrategias y ponerlas a disposición del adolescente, de forma que les permitan acercarse a la información, expresar sus opiniones e ideas, organizarse y trabajar en equipo, así como desarrollar un pensamiento crítico y capacidad de iniciativa.
- Disponer de los conocimientos teóricos y prácticos necesarios que posibiliten el perfecto desempeño profesional en este tipo de proyectos.

4.2. Organización del servicio

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

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

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

Por lo anterior, será objeto de valoración un personal estable de miércoles a domingo y otro en fines de semana, de conformidad con lo indicado en el anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas (Criterios de valoración).

Igualmente, es fundamental la continuidad y estabilidad de los trabajadores que se incorporen al Centro, motivo por el que será objeto de valoración la existencia de personal con contrato indefinido, de conformidad con lo indicado en el anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas (Criterios de valoración).

Deberá haber un parte diario de servicios en el que se incluirán las posibles incidencias y medidas tomadas para corregirlas. Estos partes tendrán que estar disponibles para la consulta por parte del equipo dependiente de MADRID DESTINO y las incidencias trasladarse por parte del coordinador al responsable del Centro

4.3. Horario

El horario básico de prestación del servicio establecido por MADRID DESTINO será el siguiente, organizado en turnos:

- De miércoles a viernes:
 - Turno 1: de 10:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00 horas.
 - Turno 2: de 11:00 a 15:00 y de 16:00 a 20:00 horas.



- Turno 3: de 10:30 a 14:30 y de 16:00 a 20:00 horas.
- Sábados y domingos:
 - Turno 1: de 10:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00 horas.
 - Turno 2: de 11:00 a 15:00 y de 16:00 a 20:00 horas.
 - Turno 3: de 10:30 a 14:30 y de 16:00 a 20:00 horas.
 - Turno 4: de 11:30 a 15:30 y de 16:00 a 20:00 horas.

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

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

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

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

4.4. Equipo

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

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

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

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

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

4.5. Perfiles

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

El personal que se ponga a disposición del contrato, y con el objeto de proporcionar un servicio de excelencia y calidad a los visitantes, deberá estar constituido por profesionales formados intelectualmente y conformados en la experiencia, estar dotado de capacidades relacionales y atenderá, informará e interactuará al público en todo momento con cortesía y corrección.



El servicio de dinamización cultural debe ser desempeñado por un equipo cualificado y motivado, dotado de empatía con todo tipo de públicos y una sensibilidad especial con niños y adolescentes, teniendo en cuenta las necesidades específicas de los espacios (Urbanoteca: de 0 a 10/12 años y #PlayQuinta: de 13 a 16/18 años). El desempeño de las funciones se realizará con una actitud positiva, proactiva, de buena educación, amabilidad y siguiendo los protocolos de actuación establecidos por el equipo organizador, proporcionando un servicio de excelencia y calidad a los visitantes.

En todo caso, el personal designado por el adjudicatario para la prestación del servicio deberá contar con formación en Humanidades, Historia del Arte, Bellas Artes, Educación y/o Filosofía; experiencia y/o formación en dinamización y mediación, especialmente con niños y adolescentes, así como con inmigrantes, colectivos en riesgo de exclusión y marginados; gabinetes psicopedagógicos o centros específicos dedicados al público menor de 18 años. Del mismo modo, será importante que las personas adscritas al servicio cuenten con formación o estén cursando la formación de alguna disciplina artística (teatro; danza; canto; música; diseño de escenografía, vestuario o iluminación; artes gráficas, plásticas, audiovisuales o digitales, fotografía, etc.).

Deberá tener experiencia, a contrastar mediante el curriculum vitae correspondiente, en actividades con alto volumen de público, como conciertos, actividades de calle o espectáculos de gran formato.

El personal que realice estas funciones deberá disponer de un total dominio del idioma español y facilidad para expresarse y hablar correctamente, teniendo además un nivel suficiente de conocimiento de la lengua inglesa que le permita comunicarse con el público extranjero.

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

Para el correcto ejercicio y desarrollo de las competencias de todo el personal, - tanto el personal adscrito al servicio, como el sustituto, es imprescindible que cada uno de los trabajadores cuente con la capacitación adecuada y suficiente a la hora de gestionar situaciones de estrés, con picos puntualmente saturados, ante el alto flujo y volumen de público que congrega el centro y que convive con la atención a la propia actividad, a los profesionales y a las diversas necesidades que se simultanean en el día a día y que constantemente generan momentos de trabajo bajo presión.

En ese mismo sentido, es necesario que en todos los casos se trate de personal con la suficiente desenvoltura, proactividad, capacidad de resolución de conflictos o incidencias y de comunicación y atención directa al público.

En base a lo anterior, será objeto de valoración en el sobre B, la Planificación de la formación continua en materia de mediación e intermediación cultural y en materia de capacitación del personal que preste el servicio (tanto personal adscrito al servicio, como el sustituto).

Durante la ejecución del contrato, MADRID DESTINO se reserva el derecho a realizar las labores de comprobación que considere oportunas y/o de exigir cuanta documentación adicional entienda necesaria con la finalidad de comprobar el cumplimiento de los requisitos exigidos.

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

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



4.6. Uniformidad y equipamiento

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

El uniforme deberá seguir las indicaciones de MADRID DESTINO en cuanto a polos de manga corta y larga, y sudaderas debidamente serigrafiadas con el logo del Centro, la identificación "Anfitriones" en la espalda y en color azul turquesa.

4.7. Formación

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

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento que su personal posee el adecuado nivel de formación y capacitación específico para desarrollar el servicio en óptimas condiciones físicas, psíquicas y de atención al público, para ello deberá entregar al inicio de la prestación del servicio un programa de formación que tiene previsto impartir entre su personal. En todo caso, los cursos de actualización y especialización deberán iniciarse en los tres primeros meses de ejecución del contrato. La formación debe tener una periodicidad mínima anual y el coste será por cuenta del contratista. Uno de los cursos debe ser sobre primeros auxilios y sobre accesibilidad. El coste de esta formación en ningún caso podrá ser repercutido a Madrid Destino.

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

4.8 Sustituciones

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

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

Para la correcta prestación del servicio en todos sus ámbitos, la empresa adjudicataria garantizará que el personal sustituto cuente con la categoría y especialización que resulte descrita en el apartado 4.5 del presente pliego. Es responsabilidad de la empresa adjudicataria la formación del personal para la prestación del servicio. (Apartado 4.7 del presente Pliego).

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

En todos los supuestos, la sustitución deberá efectuarse en el plazo máximo de veinticuatro (24) horas, sin perjuicio de la reducción objeto de valoración de conformidad con el Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. La sustitución del personal no implicará responsabilidad alguna para Madrid Destino respecto de las relaciones de la empresa adjudicataria con el personal afectado.

4.9. Interlocución de la prestación del servicio



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

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

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

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

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

4.10. Régimen jurídico y características del personal

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

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

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

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

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

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

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

Si se verificara la defectuosa prestación del Servicio, MADRID DESTINO procederá a efectuar la correspondiente deducción en la liquidación de la factura teniendo en cuenta a estos efectos el número de horas en que se realizase o se realizara defectuosamente. Dicha valoración se



comunicará por escrito a la empresa adjudicataria a fin de que proceda a efectuar tal deducción de la factura para una vez debidamente conformada continuar su tramitación ordinaria.

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

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

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

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

5.- RESPONSABILIDAD

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

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

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

6.- CLÁUSULAS SOCIALES

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

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

1.- El adjudicatario del contrato estará obligado a que los bienes o servicios **objeto del contrato** hayan sido producidos o se desarrollen respetando las normas sociolaborales vigentes en España y en la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo.

En el cumplimiento del presente contrato se tendrá en cuenta lo establecido en la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con diversidad funcional, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas las personas, tal como son definidos estos términos en el TRLGDPD.

Para su acreditación será necesaria una declaración responsable de la empresa.



2.- En toda documentación, publicidad, imagen o materiales especiales que, en su caso, deban aportar los licitadores o que sean necesarios para la ejecución del contrato, deberán hacerse un **uso no sexista del lenguaje**, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres estereotipos sexistas y fomentar con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.

Corresponderá a la persona responsable del contrato la comprobación del cumplimiento de esta obligación, a cuyo fin llevará a cabo la revisión de la cartelería y documentación, así como de cualquier otro soporte que garantice en cumplimiento de esta obligación.

3. En materia de **seguridad y salud laboral**:

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

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

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

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

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

4. En materia de **empleo**:

Afiliación y alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato, así como de todas las sucesivas incorporaciones que puedan producirse.

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

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

En todo caso, el responsable del contrato o en su caso el órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable. En concreto y como mínimo, podrá efectuar la comprobación de las condiciones laborales durante el periodo de ejecución del contrato, exigida como condición especial de ejecución en el apartado 23 del Anexo al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.



CONTROL DE EJECUCIÓN DE LAS CLÁUSULAS SOCIALES

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

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

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

En Madrid,

CONFORME:

POR MADRID DESTINO,

RESPONSABLE DEL CONTRATO
UNIDAD PROMOTORA

EL ADJUDICATARIO

EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN



ANEXO I.- ACUERDO REGULADOR DE LA FIGURA DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

1. Objeto del encargo del tratamiento

Mediante las presentes cláusulas se habilita al contratista que resulte adjudicatario al firmar el contrato a actuar como encargado del tratamiento para tratar, por cuenta de MADRID DESTINO, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal a los que acceda para prestar el servicio de **SERVICIO DE DINAMIZACIÓN CULTURAL EN EL ESPACIO ABIERTO QUINTA DE LOS MOLINOS**.

El servicio objeto de encargo contempla el acceso, la captación y/o tratamiento de datos de carácter personal para poder atender al ciudadano, los tratamientos a realizar serían los siguientes:

x	Recogida		Registro
	Estructuración		Modificación
	Conservación		Extracción
x	Consulta	x	Comunicación por transmisión
	Difusión		Interconexión
	Cotejo		Limitación
	Supresión		Destrucción
	Otros: _____		Comunicación

2. Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, el Encargado de Tratamiento, recaba los datos identificativos (nombre y apellidos, correo electrónico o teléfono) de los visitantes al centro a través de los formularios existentes, y captando también datos anonimizados desagregados y estadísticos, los cuales servirán para evaluar el grado de satisfacción del público.

En caso accidental de que se produzca un acceso y tratamiento de los datos se limitará al tiempo que dure la incidencia y el contratista procederá de forma inmediata a su destrucción y notificación a MADRID DESTINO de la incidencia de seguridad detectada.

3. Duración

El presente acuerdo tiene una duración vinculada a la prestación de servicios.

Una vez finalice el presente contrato, el encargado del tratamiento debe suprimir los datos personales y suprimir cualquier copia que esté en su poder.

4. Obligaciones del encargado del tratamiento

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- Utilizar los datos personales objeto de captación y tratamiento sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento. Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.
- Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:



1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.
2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
 - a) La seudoanonimización y el cifrado de datos personales.
 - b) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - c) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - d) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

d) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

e) Subcontratación. No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado. Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al responsable, con una antelación de un mes indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto.

La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a



la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

f) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

g) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.

h) Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

i) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

j) Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:

1. Acceso, rectificación, supresión y oposición
2. Limitación del tratamiento
3. Portabilidad de datos
4. A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles)

k) Derecho de información. El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

l) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos. El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, y a través de correo electrónico, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

1. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
2. El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
3. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
4. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.



- m) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- n) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- o) Poner disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.
- p) Implantar las medidas de seguridad que permitan:
 - a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
 - d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso
- q) Designar un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.
- r) Destino de los datos. Destrucción al notificar la incidencia a MADRID DESTINO.
- s) Ubicación de los servidores: en cumplimiento de las obligaciones impuestas por la Ley de Contratación del Sector público, en este acuerdo el encargado de tratamiento realiza la preceptiva declaración responsable indicando que la ubicación de los servidores donde se van a tratar datos responsabilidad de MADRID DESTINO está en un territorio de la UNIÓN EUROPEA o en su defecto en un territorio que cumpla y observe todas las garantías y medidas de seguridad del RGPD. Se compromete que ante cualquier variación lo comunicará de forma previa al Responsable.

5. Obligaciones del responsable del tratamiento

Corresponde al responsable del tratamiento:

- 1) Realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado.
- 2) Realizar las consultas previas que corresponda.
- 3) Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.
- 4) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.



ANEXO II
(CONTRATOS CUYA EJECUCIÓN REQUIERE EL TRATAMIENTO POR EL CONTRATISTA DE DATOS PERSONALES POR CUENTA DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO)

INCLUYASE ESTA DECLARACIÓN EN EL CASO DE DARSE LAS CIRCUNSTANCIAS DEL ARTÍCULO 122.2 DE LA LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO (CONTRATOS CUYA EJECUCIÓN REQUIERE EL TRATAMIENTO POR EL CONTRATISTA DE DATOS PERSONALES POR CUENTA DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO)

Que, de conformidad con el artículo 122.2 de la Ley 9/2017 de Contratación del Sector Público:

- Los servidores que puedan tratar datos responsabilidad de Madrid Destino, de acuerdo a las especificaciones que constan en los pliegos se hallan ubicados en
- Los servicios asociados a los servidores se van a prestar desde la localidad de.....
- Me comprometo a notificar cualquier cambio que pueda producirse, a lo largo de la vida del contrato, sobre la información anteriormente facilitada.

Así mismo, y siempre que los pliegos lo permitan, se informa que

- NO se va a proceder a subcontratar los servidores o servicios
- SI se va a proceder a subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, indicando el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas: