



Expediente nº: SP24-00277. Contrato Reservado

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL **SERVICIO AUXILIAR DE ATENCIÓN EN SALA DE EXPOSICIONES Y OTROS ESPACIOS, A PRESTAR EN EL TEATRO FERNÁN GÓMEZ. CENTRO CULTURAL DE LA VILLA**, CUYAS ACTIVIDADES CULTURALES GESTIONA LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, **RESERVADO A CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO (Disposición Adicional 4ª de la LCSP) Y A EMPRESAS DE INSERCIÓN SOCIAL**

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.

Según lo anterior, Madrid Destino gestiona las actividades culturales que desarrolla el Fernán Gómez. Centro Cultural de la Villa, (en adelante se denominará “el Centro” o “FG.CCV”, el cual tiene encomendada, entre otros objetivos, la gestión y programación de actividades artísticas y culturales de la sala de exposiciones ubicada en este Centro. Esta línea de gestión y programación se inscribe dentro de los principios generales de un espacio público, de acuerdo con los objetivos estratégicos marcados por la política cultural del Ayuntamiento de Madrid. La sala de exposiciones del Fernán Gómez. Centro Cultural de la Villa es uno de los grandes espacios expositivos de la ciudad de Madrid, con una programación de contenido histórico y divulgativo.

Para el correcto desarrollo y organización de la sala de exposiciones (en adelante “el Servicio”), se hace necesaria la prestación del servicio auxiliar de atención al público durante el horario de apertura y dentro del espacio cultural Fernán Gómez. Centro Cultural de la Villa, siguiendo el calendario de la programación definida por la Dirección Artística del Centro para dicha sala y por un periodo que abarca desde el desde el **16 de septiembre de 2024 al 3 de agosto 2025**, con una estimación de **13.475 horas máximas de prestación**.

A los meros efectos de cálculo para la determinación del valor estimado del contrato se ha tenido en cuenta el salario base establecido en el Convenio Colectivo que, por su naturaleza, mejor se adapta al servicio objeto de contratación, y que es el Convenio Colectivo del Sector de Ocio Educativo y Animación Sociocultural de la Comunidad de Madrid, de fecha de 8 de marzo de 2024.

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

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

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

2.- OBJETO DE LA CONTRATACIÓN



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

La programación expositiva para la que se solicitan los servicios es la siguiente:

SALA DE EXPOSICIONES:

- **LA ZARZUELA, PATRIMONIO DE LA HISPANIDAD. CRÓNICA CANTADA DE NUESTRA VIDA: 6.600 horas** (estimación de **6 auxiliares de sala**).
Del 17 de septiembre 2024 al 12 enero 2025 (100 días de exposición).
- **THE STAR´S SHARE - GERARD-PHILIPPE MABILLARD (exposición en el vestíbulo de acceso): 627 horas** (estimación de **1 auxiliar de sala**).
Del 11 de octubre al 15 de diciembre 2024 (57 días de exposición).
- **MADRID DESIGN FESTIVAL 2025: 1.320 horas** (estimación de **4 auxiliares de sala**).
Del 4 febrero al 9 marzo de 2025 (30 días de exposición).
- **TÍTULO POR DETERMINAR: 1.848 horas** (estimación de **4 auxiliares de sala**).
Del 25 de marzo al 11 de mayo de 2025 (42 días de exposición).
- **TÍTULO POR DETERMINAR: 2.640 horas** (estimación de **4 auxiliares de sala**).
Del 27 de mayo al 3 de agosto de 2025 (60 días de exposición).

VESTÍBULOS TEATRO:

La prestación del servicio se realizará de martes a domingo, incluidos festivos, de 10:00 a 21:00 horas ininterrumpidamente.

Este horario se dividirá en dos turnos y será atendido por 1 auxiliar en el turno de mañana desde las 10:00 hasta las 15:30 horas, y por 1 auxiliar en el turno de tarde desde las 15:30 hasta las 21:00 horas.

- **ALTAR DE DIFUNTOS. Vestíbulo entrada calle Jorge Juan: 132 horas.**
Del 24 de octubre al 5 de noviembre de 2024 (12 días de exposición).
- **TÍTULO POR DETERMINAR. Vestíbulo del teatro: 308 horas.**
28 días de exposición en fechas por determinar.

OTROS ESPACIOS DE ACTIVIDADES PÚBLICAS:

De forma esporádica, y puntualmente podrán requerirse auxiliares para la atención en otros espacios del centro donde se decida desarrollar también actividades públicas.

La prestación del servicio se realizará de martes a domingo, incluidos festivos, en el horario comprendido entre las 10:00 y las 21:00 horas. Los horarios se establecerán en turnos de cinco horas y media continuadas, de mañana o de tarde, según las franjas horarias que requieran las actividades.

Para estas actividades puntuales podrán requerirse 1 o 2 auxiliares, según las necesidades que se determinen. Estas necesidades se calcularán en detrimento de las horas estimadas en los proyectos arriba referidos. Es decir, las horas máximas de 13.475 no se verán incrementadas.

Se estima un total de **13.475 horas de prestación** conforme al calendario orientativo de programación.



Por tanto, para cubrir adecuadamente la atención a los visitantes en los distintos espacios que conforman este Centro, es necesario solicitar el servicio de auxiliares de sala para:

- a) Atender la Sala de Exposiciones del Fernán Gómez. Centro Cultural de la Villa.
- b) Atender al público asistente a las muestras que ocasionalmente se realizan en los vestíbulos del Centro.
- c) Atender al público asistente a otras actividades públicas que puntualmente se desarrollen en otros espacios del Centro.

Así pues, dentro de la prestación del servicio se establecen diferentes horarios y distinto número de auxiliares para cada uno de los espacios.

1.- **SALA DE EXPOSICIONES:** La prestación del servicio se realizará de martes a domingo, incluidos festivos, de 10:00 a 21:00 horas ininterrumpidamente.

Este horario se dividirá en dos turnos y será atendido por hasta 6 auxiliares en el turno de mañana desde las 10:00 hasta las 15:30 horas, y por hasta 6 auxiliares en el turno de tarde desde las 15:30 hasta las 21:00 horas.

2.- **VESTÍBULOS:** La prestación del servicio se realizará de martes a domingo, incluidos festivos, de 10:00 a 21:00 horas ininterrumpidamente.

Este horario se dividirá en dos turnos y será atendido por 1 auxiliar en el turno de mañana desde las 10:00 hasta las 15:30 horas, y por 1 auxiliar en el turno de tarde desde las 15:30 hasta las 21:00 horas.

3.- **OTROS ESPACIOS DE ACTIVIDAD PÚBLICA:** La prestación del servicio se realizará de martes a domingo, incluidos festivos, en el horario comprendido entre las 10.00 y las 21:00 horas. Los horarios se establecerán en turnos de cinco horas y media continuadas, de mañana o de tarde, según las franjas horarias que requieran las actividades.

Para estas actividades puntuales podrán requerirse 1 o 2 auxiliares, según las necesidades que se determinen.

Así mismo, en el supuesto de que alguno de los proyectos expositivos no se realice en las fechas indicadas, Madrid Destino se reserva el derecho de utilizar el precio del contrato en otra exposición diferente a las señaladas con las siguientes limitaciones:

- a) No superar el plazo de ejecución del día 3 de agosto de 2025.
- b) No superar el importe máximo del contrato.

Al llegar a la fecha fin de contrato o consumo del mismo, este se extinguirá de pleno derecho, sin perjuicio de las obligaciones de pago que puedan subsistir y que estarán vigentes hasta la liquidación de las mismas.

Debe considerarse que la totalidad del servicio no podrá desarrollarse de forma ininterrumpida, ya que habrá que contemplar las interrupciones entre cada una de las exposiciones, para proceder al desmontaje y posterior montaje de cada una de las exposiciones.

Todas las fechas son susceptibles de modificación debido a posibles cambios dentro de la programación.

La distribución del personal auxiliar estimado para cada proyecto es susceptible de modificación en función de ulteriores consideraciones sobre las necesidades de vigilancia y atención al público para las distintas exposiciones y actividades.



En todo caso Madrid Destino preavisará con un mes de antelación las fechas reales y necesidades de personal de cada proyecto expositivo, y con una semana de antelación en el caso de necesidades puntuales de asistencia al público en actividades y talleres.

3.- LUGAR DE EJECUCIÓN

Sala de exposiciones, vestíbulos u otros espacios del Fernán Gómez. Centro Cultural de la Villa, sito en la Plaza de Colón, 4 C.P. 28001 de Madrid.

4.- CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

4.1. Se requiere un número de auxiliares diferente, dependiendo de la variación en las necesidades en cada uno de los espacios antes indicados.

En todo caso, efectuarán las siguientes funciones y áreas de actuación:

- Atención, orientación, asesoramiento y gestión del público asistente a la sala de exposiciones y/o vestíbulos y otros espacios del Centro.
- Velar por la conservación de las obras y del espacio en su zona de actuación, dando debida cuenta al Dpto. de Exposiciones y al servicio de seguridad del edificio del Centro de cualquier incidencia.
- Indicar a todas las personas que acudan al centro cuales son las normas sanitarias vigentes en cada momento y colaborar en el cumplimiento de dicha normativa, facilitando al público asistente, si fuese necesario, elementos de protección.
- En cada turno tendrá que haber al menos una persona con un nivel suficiente de conocimiento de la lengua inglesa, para atender y comunicarse con el público extranjero.
- Conocer la información básica sobre el contenido de la exposición y/o de la actividad.
- Organización del flujo de visitantes, control de acceso a actividades con previa inscripción, ayuda a personas con movilidad reducida y a personas con necesidades especiales.
- Gestión de folletos informativos y otro material divulgativo. Mantener los programas, panfletos y flyers ordenados y actualizados.
- Cuidado del material de apoyo al servicio.
- Proactividad en la atracción e información al visitante.
- Informar y asistir al visitante, siguiendo la normativa interna del Centro.
- Comprobar el debido cumplimiento de las normas del Centro, con especial atención a las medidas y protocolos preventivos.
- Encender y apagar los dispositivos que formen parte de las instalaciones de la exposición del centro tras la confirmación de la Coordinación de exposiciones. Para ello recibirán las oportunas indicaciones por parte de personal de la Coordinación de exposiciones.
- Vigilancia de las exposiciones o actividades concretas, control de los accesos de público, advirtiendo de las instrucciones específicas de cada una de ellas (por ejemplo,



no tocar las obras de arte expuestas, no fotografiar, mantener las formas durante la visita a las exposiciones, etc.), con especial atención a la observancia de medidas y protocolos sanitarios.

- Vigilar el buen funcionamiento de la actividad en la sala de exposiciones o en el espacio concreto de actividad.
- Contabilizar la entrada de visitantes a las actividades y exposición, en coordinación con el equipo de seguridad del Centro. El número de visitantes diarios será anotado diariamente en la Hoja de Control de visitantes, vigilándose el control y mantenimiento del aforo máximo permitido, que podrá variar según las instrucciones de las autoridades en cada momento.
- Revisar la totalidad del espacio expositivo, después del cierre de la exposición o del espacio de la actividad, para comprobar que las obras expuestas están en perfecto estado y que todos los visitantes han abandonado la sala.
- Apoyo a los visitantes en la distribución y manejo de los dispositivos electrónicos destinados al público (audioguías o receptores, pantallas táctiles, descarga de audio guía en el móvil, etc.), si los hubiera.
- En relación con la aplicación de los Planes de Autoprotección y medidas de emergencia del Centro, se atenderá a lo previsto en el Apartado 6 del presente Pliego.
- Supervisión de los espacios y avisos de incidencias (limpieza, mantenimiento, seguridad, etc.) al personal de MADRID DESTINO 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 las solicitudes de alguna actividad en caso necesario.
- Gestionar las hojas de reclamación que pueda interponer el público asistente a la sala de exposiciones del Centro.
- 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.
- Orientar con diligencia y eficacia las cuestiones del público, dirigiéndolo, en su caso, hacia los espacios o fuentes de información correctas.
- Manejar con cortesía los comentarios y sugerencias de los visitantes y elevarlos -en caso de necesidad a la empresa adjudicataria-, a quien asimismo deberán comunicar las incidencias, para su posterior traslado a MADRID DESTINO.
- Apoyar a la Coordinación de exposiciones del Centro en la ejecución de otras acciones relacionadas con el objeto de este contrato y conducentes a la mejor comprensión de la exposición por parte de públicos heterogéneos.
- Reposición de material de divulgación (libros y folletos) existentes en el acceso a la sala de exposiciones o del espacio de la actividad concreta.
- Conocer los procedimientos operativos de seguridad en coordinación con el personal designado por MADRID DESTINO 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 Fernán Gómez. Centro Cultural de la Villa, 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 la Coordinación de exposiciones para mejorar la atención al público que visita la sala de exposiciones del Centro o el espacio concreto de la actividad, directamente relacionada con las anteriores.

4.2. Organización del servicio

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 Auxiliar 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 martes a domingo. Para el óptimo desarrollo de las actividades del centro, es importante la continuidad del personal que se incorpore al servicio, aportar un equipo estable de forma que se conviertan en integrantes reconocibles para el público asiduo.

Por lo anterior, será objeto de valoración un personal estable de martes a domingo, 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 se trasladarán por parte del coordinador al responsable del Centro.

El servicio auxiliar debe ser desempeñado por un equipo profesional cualificado y motivado. El desempeño de las funciones se realizará con una actitud positiva, buena educación, amabilidad y siguiendo los protocolos de actuación establecidos por el Centro.

Dada la responsabilidad y repercusión que los puestos a cubrir tienen de cara a la imagen y promoción del Centro, es necesaria una adecuada cualificación profesional y conocimiento de la oferta cultural del Centro.

Si la empresa adjudicataria recibiera una comunicación de preaviso de huelga, o tuviere conocimiento de que tal situación pueda producirse, deberá notificar formalmente y de inmediato tal circunstancia al responsable del contrato, a fin de acordar las medidas oportunas, y en particular, determinar las propuesta de cobertura de servicios mínimos.

4.3. Horario

El horario básico de prestación del servicio establecido por MADRID DESTINO estará ligado al horario de apertura al público de la sala de exposiciones del Centro y/o del espacio concreto de la actividad, según lo expuesto en el apartado 2 del presente pliego.

Los días en los que la sala de exposiciones estará cerrada son los siguientes:

- Todos los lunes del año.
- 24, 25 y 31 de diciembre.
- 1 de enero.



El 5 de enero de 2023 el horario de apertura de la sala de exposiciones será de 10:00 a 14:00 horas.

El 6 de enero de 2023 el horario de apertura de la sala de exposiciones será de 16:00 a 21:00 horas.

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, indicaciones dictadas por el Ayuntamiento de Madrid, o causas imprevistas y/o de fuerza mayor, 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.

En el supuesto de que alguna de las exposiciones descritas en el punto 2 del presente pliego no pueda realizarse, se entenderá causa de fuerza mayor, exonerando de la obligación de indemnizar los daños y perjuicios, sin perjuicio que si el contrato se ha iniciado, devengará exclusivamente la parte correspondiente al servicio prestado y ejecutado.

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. Se requiere la figura de auxiliares diferente dependiendo de la variación en las necesidades de cada uno de los espacios expositivos y de actividad pública:

➤ **SALA DE EXPOSICIONES:**

El horario de 10:00 a 21:00 horas se dividirá en dos turnos y será atendido por hasta 6 auxiliares en el turno de mañana desde las 10:00 hasta las 15:30 horas, y por hasta 6 auxiliares en el turno de tarde desde las 15:30 hasta las 21:00 horas.

Para el servicio en la sala de exposiciones se dispondrá de un Coordinador por turno, correspondiéndole este papel a uno de los auxiliares de atención en sala adscritos al servicio en cada turno.

La empresa adjudicataria deberá remunerar al Coordinador de conformidad a la responsabilidad que asume. En caso de baja, ausencia o enfermedad, deberá ser sustituido por una persona con su misma categoría. Será responsable del personal adscrito al Servicio, coordinación de turnos, vacaciones, horarios, rotaciones, etc.

➤ **VESTÍBULOS TEATRO:**

El horario de 10:00 a 21:00 horas se dividirá en dos turnos y será atendido por 1 auxiliar en el turno de mañana desde las 10:00 hasta las 15:30 horas, y por 1 auxiliar en el turno de tarde desde las 15:30 hasta las 21:00 horas.

➤ **OTROS ESPACIOS DE ACTIVIDADES PÚBLICAS:**

La prestación del servicio se realizará de martes a domingo, incluidos festivos, en el horario comprendido entre las 10:00 y las 21:00 horas. Los horarios se establecerán en turnos de cinco horas y media continuadas, de mañana o de tarde, según las franjas horarias que requieran las actividades.

Para estas actividades puntuales podrán requerirse 1 o 2 auxiliares, según las necesidades que se determinen. Estas necesidades se calcularán en detrimento de las horas estimadas en los proyectos arriba referidos.



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. 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, así como que dispone de un total dominio del idioma español y facilidad para expresarse y hablar correctamente, contando además con una persona en cada turno con un nivel suficiente de conocimiento de la lengua inglesa que le permita comunicarse con el público extranjero.

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 con experiencia en el objeto del servicio, estar dotado de capacidades relacionales y atenderá, informará e interactuará con el público en todo momento con cortesía y corrección.

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 la dirección del centro.

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.

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 uniformado (incluyendo zapatos) y su aspecto personal deberá ser cuidado en todo momento. El uniforme deberá ser autorizado por parte MADRID DESTINO.

Las empresas licitadoras **deberán presentar junto con el Anexo II (Oferta)** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares:

- Una propuesta de uniforme, detallando las distintas prendas tanto de verano como de invierno, y sus características.
- Deberá detallarse también el protocolo de utilización, tiempo de entrega y plazo de sustitución del uniforme.



Los gastos de desplazamiento y de manutención del personal que preste el servicio serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

La empresa proporcionará a sus trabajadores todos aquellos materiales necesarios para la realización de su trabajo.

El coordinador deberá estar provisto de un terminal móvil con el que poder estar permanentemente localizado para las posibles incidencias del servicio.

4.7. Formación

La empresa adjudicataria garantizará que el personal adscrito al servicio objeto del contrato tiene la formación y capacidades necesarias para hacerse cargo de estas funciones y que están indicadas en el presente apartado 4.1, así como en lo indicado 4.5, del presente pliego.

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.

Además, 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.

La formación ofertada por la empresa adjudicataria deberá justificarse en los tres primeros meses de ejecución del contrato, mediante la documentación que justifique que dicha formación ha sido realizada por el personal adscrito al servicio cuando se formalice el procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales. En todo caso, el coste será por cuenta del contratista.

Sin perjuicio de que la adjudicataria lleve a cabo una formación continua de su personal, MADRID DESTINO dará una formación específica en aquellas materias que considere relevantes para el correcto cumplimiento del objeto de la presente contratación.

La formación específica en la que deberán quedar claros los criterios de atención en sala de exposiciones por parte del Centro se hará previo al inicio de la prestación.

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 cuenta con la categoría y especialización que resulte necesaria. Es responsabilidad de la empresa adjudicataria la formación básica del personal para la prestación del servicio. (Apartado 4.7 del presente Pliego).

En 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. Coordinación de la prestación del servicio e 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.

Tal y como se ha indicado en el apartado 4.4., existirá la figura de **un Coordinador en cada uno de los turnos** en la Sala de Exposiciones, correspondiéndole a uno de los auxiliares de atención en sala adscritos al servicio en cada turno.

A su vez, 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.

Con carácter previo al inicio de la prestación del servicio, se realizarán varias reuniones de información y organización del servicio, con la finalidad de entender las características del servicio.

Es obligación de la empresa adjudicataria realizar informes mensuales 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. Ejecución del contrato

El control de la prestación del Servicio corresponde al Responsable del Contrato, que se denominará el "Responsable del contrato". El responsable del contrato de MADRID DESTINO supervisará y controlará la ejecución de los servicios objeto de contratación, junto con el interlocutor designado por el adjudicatario, dando en su caso la conformidad a su recepción de acuerdo con lo establecido en las presentes prescripciones.

Si las deficiencias en la ejecución de los servicios fueran reiteradas o los retrasos evidentes, MADRID DESTINO podrá llegar a la resolución del contrato.

Es obligación del adjudicatario informar al responsable del contrato acerca de la ejecución del servicio cuando éste lo solicite y, en todo caso, en aquellos supuestos en los que se produzca alguna incidencia.

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 empresa 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 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.

4.11. Personal adscrito al servicio

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

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

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 adjudicataria 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.- PARTICIPACIÓN EN LOS PLANES DE EVACUACIÓN Y EMERGENCIA

El adjudicatario se compromete a que el personal que preste el servicio, siempre que sea necesario, forme parte de los de equipos descritos en las organizaciones de emergencia del



Centro y a que el mismo participe en las convocatorias necesarias de formación, simulacros de evacuación, etc., relativas al cumplimiento de la normativa en esta materia, sin que esto suponga cargo al Centro por horas de personal.

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

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

7.- CLÁUSULAS SOCIALES

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

El incumplimiento de las mismas generará la imposición de penalidades de conformidad con 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 o estereotipos sexistas y fomentar con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.

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

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.

La adjudicataria de forma específica, y previo al comienzo de la actividad, deberá presentar, a la Dirección de Seguridad de Madrid Destino, la documentación que le sea requerida a tal fin por la Dirección de Seguridad de Madrid Destino, la cual será obligatoria para la autorización del inicio de las actividades.

La empresa adjudicataria, deberá presentar Acta de cuantas reuniones de Coordinación de Actividades Empresariales realice, así como el nombramiento del Recurso Preventivo nombrado para la actividad, si procede.

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

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

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

El personal dispondrá de la formación específica de prevención de los riesgos laborales propios de la actividad objeto del contrato.

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

Todo el personal deberá contar con la formación, aptitudes y experiencia adecuadas para el desempeño de la actividad

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.

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

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

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

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

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

- Junto con lo anterior y como **CONDICIÓN ESPECIAL DE EJECUCIÓN**, se establecen las **INDICADAS EN EL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES, APARTADO 24**

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

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

- En relación con el ámbito de la igualdad, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- En el ámbito de la accesibilidad e inclusión social de personas con discapacidad, el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- En el ámbito de la inclusión social, la Ley 44/2007 de 13 de diciembre, de empresas de inserción.



- En el ámbito del fomento del empleo, la Ley 35/2010, de 17 de septiembre, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral y el Real Decreto Ley 1/2011, de 11 de febrero, de medidas urgentes para promover la transición a un empleo estable y la recualificación profesional de las personas desempleadas.
- En el ámbito de la formación, la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral, así como el Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de empleo.

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 el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, (Apartado 30 Anexo I).

En Madrid

CONFORME:
EL ADJUDICATARIO

POR MADRID DESTINO
RESPONSABLE DEL CONTRATO

FECHA Y FIRMA

FECHA Y FIRMA

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

FECHA Y FIRMA