

SP26-00192 (LOTE 1) SERVICIO DE INFOMACIÓN CULTURAL Y SU COORDINACIÓN
SP26-00193 (LOTE 2) SERVICIO TECNICO ESPECIALISTA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DIVIDIDO EN LOTES ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.

SP26-00192 (LOTE 1) SERVICIO DE INFOMACIÓN CULTURAL Y SU COORDINACIÓN
LOTE 1 SERVICIO DE ATENCIÓN DIRECTA, SERVICIO DE INFOMACIÓN CULTURAL Y SU COORDINACIÓN PARA FIESTAS Y CAMAPAÑAS

SP26-00193 (LOTE 2) SERVICIO TECNICO ESPECIALISTA
LOTE 2 SERVICIO TÉCNICO ESPECIALISTA, PARA FIESTAS, CAMPAÑAS Y PROYECTOS CULTURALES QUE SE DESARROLLEN EN CENTROS CULTURALES Y DISTINTOS ESPACIOS DE LA CIUDAD DE MADRID.

1.- OBJETO DEL CONTRATO

1.1 Presentación

La sociedad mercantil municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A. (en adelante, "MADRID DESTINO") tiene, entre otros objetivos, la gestión de programas y actividades culturales, formativas y artísticas, la organización, apoyo y difusión de las mismas, la prestación de todos los servicios e infraestructuras integrantes o complementarios de estos programas y actividades, la gestión de cualesquiera centros, espacios, recintos, dependencias y/o servicios culturales, cuya gestión le fuera encomendada temporal o indefinidamente, o cuyo uso le fuera cedido por el Ayuntamiento de Madrid, incluida la contratación y ejecución de las obras, instalaciones, servicios y suministros para los mismos, la gestión de las políticas municipales de promoción e información turística de la Ciudad de Madrid, la proyección de su imagen a nivel nacional e internacional y la gestión y explotación de los derechos de propiedad intelectual derivados de las obras susceptibles de generar tales derechos resultantes de las anteriores actividades, así como la prestación por cuenta propia o ajena de todo tipo de servicios relacionados con la organización, dirección, producción y administración de *eventos*, ya sean deportivos, exposiciones, congresos, convenciones, seminarios, ferias, y cualquier otro evento de naturaleza similar.

Entre dichos eventos se incluyen las diferentes Actividades Culturales que gestiona y ejecuta la empresa Madrid Destino, que se llevan a cabo mayoritariamente en la vía pública, para lo que precisa la contratación de una serie de servicios que garanticen las necesidades complementarias que necesitan disponer estos programas y actividades, y que son las que en concreto se establecen en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante, el "Servicio").

Las diferentes campañas se desarrollarán en diversas localizaciones de la ciudad de Madrid, en función de la programación de cada campaña, teniendo en cuenta que la mayoría de la programación se efectuará en el **espacio público exterior**, es decir, en la *calle, plazas, parques*, así como, en *centros culturales*, y *espacios* donde la empresa municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A. desarrolle sus actividades (en adelante, "MADRID DESTINO"). Es por ello, que el servicio de informador cultural, su coordinación (Lote 1), así como el servicio técnico especialista (Lote 2) se ejecutará en el espacio público exterior.

Lote 1: SERVICIO DE INFOMACIÓN CULTURAL Y SU COORDINACIÓN

Constituye el objeto del contrato la prestación del servicio de **información cultural y su coordinación** a prestar en **Fiestas y Campañas**, (en adelante se denominará, "campaña"), las cuales están gestionadas por Madrid Destino, a través de la Dirección de Producción y Coordinación Técnica.

Lote 2: SERVICIO TECNICO ESPECIALISTA

Constituye el objeto del contrato la prestación de un servicio cualificado desarrollado por personal técnico especialista que facilite un **apoyo a la producción y atención técnica especializada** para la organización de actividades programadas en “21 Distritos”, “Teatro de Títeres en Retiro”, y “Otras posibles Campañas/Actividades culturales”.

El Servicio de ambos LOTES 1 y 2 deberá prestarse de conformidad con lo establecido en el presente Pliego, así como en el correspondiente a las Cláusulas Administrativas Particulares, debiendo seguir el adjudicatario en todo caso, las indicaciones dadas por el Responsable del contrato de MADRID DESTINO.

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

1.2.- Actividad que desarrolla MADRID DESTINO

La previsión de Actividades Culturales y Campañas indicada a continuación, es orientativa hasta el cierre definitivo de la programación.

Lote1:

- **“21 Distritos 2026-2027”**
- **“Teatro de Títeres 2026-2027”**
- **Quinta de los Molinos 2026-2027.**
- **Carnaval 2027. Fecha aproximada finales de febrero o principios de marzo.**
- **Año nuevo Chino 2027: Fecha aproximada finales de enero principios de febrero.**
- **San Isidro 2027. Fecha aproximada del 10 al 16 de mayo, ambos inclusive**
- **Bienal de Flamenco 2027.**
- **Veranos de la Villa 2027. Periodo comprendido del 24 de junio al 5 de septiembre, ambos inclusive.**
- **Festival de la Luz 2028 y 2030, aproximadamente entre el 28 y 31 de octubre. (en caso de prórroga del contrato)**
- **Navidad Matadero 2026-2027. Fechas aproximadas del 18 al 30 de diciembre, ambos inclusive.**
- **Navidad 2026- Cabalgata 2027. Fechas aproximadas del 18 de diciembre al 6 de enero, ambos inclusive.**
- **“Otras Actividades Culturales” u “Otras Posibles Campañas”:** Se trata de otras actividades culturales no señaladas expresamente en el presente procedimiento de contratación, pero que puedan ser programadas dentro de su periodo de vigencia y que MADRID DESTINO, en cumplimiento de su objeto social, lleve a cabo en los años 2026 y 2030. Dichas actividades serán autorizadas por la Dirección General de Programas y Actividades Culturales del Área de Gobierno de Cultura y Deporte del Ayuntamiento de Madrid, y ejecutadas por la Dirección de Producción y Coordinación Técnica de MADRID DESTINO.

Lote 2:

- “21 Distritos”
- “Teatro de Títeres”
- “Otras Actividades Culturales” u “Otras Posibles Campañas”: Se trata de otras actividades culturales no señaladas expresamente en el presente procedimiento de contratación, pero que puedan ser programadas dentro de su periodo de vigencia y que MADRID DESTINO, en cumplimiento de su objeto social, lleve a cabo en el periodo de vigencia del contrato. Dichas actividades serán autorizadas por la Dirección General de Programas y Actividades Culturales del Área de Gobierno de Cultura y Deporte del Ayuntamiento de Madrid, y ejecutadas por la Dirección de Producción y Coordinación Técnica de MADRID DESTINO.

Los licitadores en general y el adjudicatario en particular, asumen la circunstancia de que alguna de las Actividades Culturales y Campañas y la programación en 21 Distritos y en Teatro de Títeres finalmente no se lleve a cabo, no pudiendo el adjudicatario en ningún caso solicitar indemnización alguna a MADRID DESTINO.

Madrid Destino podrá reorientar la asignación del presupuesto del contrato entre las distintas actividades previstas, siempre que se incluyan dentro del objeto contractual, del periodo de vigencia y del importe máximo del contrato.

En caso de variaciones en la programación o incorporación de nuevas actividades culturales dentro del ámbito del contrato, estas se ajustarán a los procedimientos de modificación previstos en la normativa de contratación pública aplicable, sin que ello implique en ningún caso alteración de la naturaleza del contrato.

En todo caso, el importe total de los servicios efectivamente ejecutados no podrá superar el importe máximo del contrato.

El Servicio descrito se denominará, en adelante, el “Servicio”, y será ejecutado por la empresa adjudicataria con **plena autonomía organizativa, técnica y de gestión**, de conformidad con lo establecido en el presente Pliego, así como en el correspondiente a las Cláusulas Administrativas Particulares.

2.- CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A REALIZAR

La organización del Servicio se adecuará a las fechas de las Campañas, las actividades que incluyan, la programación artística, los montajes y desmontajes técnicos y su localización.

MADRID DESTINO comunicará a la empresa adjudicataria, con una antelación mínima de quince (15) días naturales siempre que las necesidades de programación lo permitan, el calendario definitivo de actividades aprobado por la Dirección Artística correspondiente para cada una de las campañas objeto del contrato.

No obstante, cuando por razones organizativas, artísticas, técnicas o sobrevenidas no resulte posible respetar dicho plazo, MADRID DESTINO comunicará el calendario a la empresa adjudicataria con la mayor antelación posible.

La empresa adjudicataria estará obligada a adoptar las medidas de seguridad, salud e higiene que resulten exigibles conforme a la normativa vigente y a las instrucciones o recomendaciones emitidas por las autoridades competentes. Asimismo, deberá proporcionar a su personal los equipos de protección individual (EPI) y demás medios de protección que resulten necesarios para el correcto desempeño de sus funciones.

Los desplazamientos del personal adscrito al servicio serán por cuenta y responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria, sin que en ningún caso puedan justificar retrasos o incumplimientos de los horarios y condiciones de prestación establecidos en el contrato.

Así mismo, 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 organización de los descansos, pausas y tiempos de comida del personal corresponderá a la empresa adjudicataria, que deberá garantizar en todo momento la adecuada cobertura del servicio. Cuando dichos descansos puedan afectar a la operativa de los espacios donde se desarrollen las actividades, la empresa adjudicataria lo comunicará previamente al responsable del espacio designado por MADRID DESTINO, a efectos exclusivamente de coordinación.

La empresa adjudicataria deberá disponer, desde el inicio de la ejecución del contrato y durante toda su vigencia, de personal suficiente y con la cualificación requerida para garantizar la correcta prestación del servicio, incluyendo la cobertura de ausencias, sustituciones, refuerzos y necesidades de simultaneidad que puedan producirse en los distintos espacios incluidos en las campañas objeto del contrato, todo ello sin coste adicional para MADRID DESTINO.

La empresa adjudicataria garantizará que todo el personal adscrito a la ejecución del servicio, en cualquiera de los lotes, cumpla las siguientes obligaciones durante la prestación del mismo:

- Disponer de un medio de comunicación operativo facilitado por la empresa adjudicataria, que permita la localización y coordinación del personal durante los horarios asignados para la prestación del servicio.
- Conocer y aplicar las medidas contenidas en los Planes de Autoprotección, Planes de Emergencia o protocolos de actuación de los espacios donde se desarrolle el servicio, que serán puestos en conocimiento de la empresa adjudicataria por MADRID DESTINO.
- Comunicar de forma inmediata a los responsables designados por la empresa adjudicataria y, cuando proceda, a los interlocutores de MADRID DESTINO, cualquier incidencia que pueda afectar al correcto desarrollo de las actividades, a la seguridad de las personas o al normal funcionamiento de los espacios.

En ningún caso corresponderá a Madrid Destino la organización interna del personal de la empresa adjudicataria, ni la gestión de traslados, medios de trabajo o condiciones laborales del mismo.

La empresa adjudicataria deberá garantizar que dispone, desde el inicio del servicio y durante toda la vigencia del contrato, de recursos humanos suficientes para atender adecuadamente las necesidades objeto del servicio, incluyendo posibles simultaneidades en los diferentes espacios donde se pueden realizar.

El personal adscrito al servicio podrá utilizar los medios de comunicación necesarios para realizar una correcta coordinación operativa del servicio, siempre conforme con la organización interna establecida por la empresa adjudicataria.

La comunicación con Madrid Destino se realizará exclusivamente a través de los canales establecidos y en su caso, mediante el coordinador designado por la empresa adjudicataria.

El personal adscrito al servicio deberá conocer y aplicar las medidas de autoprotección y planes de emergencia vigentes en cada espacio donde se desarrolle la actividad, de conformidad con la información facilitada por Madrid Destino.

La formación, implantación y seguimiento operativo de dichas medidas corresponderá a la empresa adjudicataria dentro de su obligación de organización preventiva.

La empresa adjudicataria será responsable de la detección, gestión y comunicación de las incidencias relacionadas con la ejecución del servicio, conforme a sus propios procedimientos internos de organización y a través de los canales establecidos con Madrid Destino

LOTE 1 SERVICIO DE ATENCIÓN DIRECTA, SERVICIO DE INFORMACIÓN CULTURAL Y SU COORDINACIÓN PARA FIESTAS Y CAMPAÑAS

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN CULTURAL.

El personal que preste el Servicio desarrollará, con carácter general, las siguientes funciones:

- Recogida y comprobación de entradas, recepción y acomodación del público (incluye control de aforos en espacios con capacidad limitada).
- Facilitar al público las indicaciones necesarias para la entrada, salida y desalojo de la sala y en su caso, evacuación de los espacios, conforme a los protocolos establecidos.
- Facilitar la información general de la actividad al público y a participantes (nombre, elenco, duración, horarios, etc.).
- Prestar apoyo y orientación a personas con discapacidad/movilidad reducida/necesidades especiales, acompañándolas a espacios reservados.
- Velar por el cumplimiento de las normas del espacio por parte del público asistentes (evitar acciones indebidas, guardar silencio), avisando e informando al coordinador designado de cualquier incidencia que pudiera afectar al normal desarrollo de la actividad.
- Colaboración en tareas auxiliares de apoyo a la organización: ayuda en traslado de mobiliario y enseres pequeños, montaje/desmontaje, apoyo a talleres/charlas, y otras actuaciones de similar naturaleza que no requieran cualificación técnica específica.
- Distribución y entrega al público de programas u otros elementos de comunicación (ordenar/colocar previamente en expositores/soportes), así como su reposición.
- Comunicar al responsable coordinador de las incidencias detectadas en la zona de público relacionadas con limpieza, mantenimiento, seguridad, accesibilidad o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar al correcto desarrollo de la actividad.
- Revisión al final de la actividad y entrega del material olvidado.
- Atender los accesos de zona reservada de invitados y/ o acreditados, punto de entrada con listado (verificando los listados facilitados por la Organización).
- Recoger reacciones/opiniones/experiencias y facilitar hojas de reclamaciones si fueran solicitadas.
- Colaborar en la colocación, recolocación o retirada de sillas del patio de butacas cuando resulte necesario para el desarrollo de la actividad.
- Guarda y custodia temporal de objetos, bolsas, carritos de bebé cuya introducción en el espacio no esté permitida, de acuerdo con las instrucciones establecidas.
- Entrega y recogida de alzadores para niños.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN CULTURAL

El personal coordinador adscrito al servicio desarrollará, con carácter general, las siguientes funciones:

- Coordinación y supervisión del trabajo de los informadores en cada espacio. Particularmente:
 - Coordinación y supervisar la correcta prestación del servicio por parte del personal de información cultural adscrito a cada actividad o espacio.
 - Organizar la distribución de efectivos, horarios y ubicaciones del personal asignado, garantizando la adecuada cobertura de las necesidades operativas de cada evento.
 - Mantener una comunicación fluida con los interlocutores designados por MADRID DESTINO.
 - Comunicar de forma inmediata, por vía telefónica, cualquier incidencia que pueda producirse durante la prestación del Servicio y que afecten al desarrollo de la actividad, adoptando dentro de su ámbito de responsabilidad, la medidas necesarias para minimizar sus efectos y restablecer la normal prestación del servicio.
 - Gestionar y resolver las incidencias operativas ordinarias que puedan surgir durante la ejecución de las actividades.
 - Cualesquiera otras que puedan derivarse de las características del servicio.

- Colaborar en la organización logística necesaria para la ejecución de cada evento.
- Recepción y atención a artistas en las zonas de BACKSTAGE para indicarles los protocolos de organización y distribución del espacio (oficina técnica, baños, escenario, patio, parking, acreditaciones, etc.).
- Realizar el seguimiento de los horarios de llegada previstos de proveedores.
- Acompañamiento a artistas durante actuaciones en calle (desfiles/pasacalles) sin escenario y con recorrido/tiempo específico.
- Supervisar la correcta disposición y estado de camerinos, zonas de descanso, mobiliario, enseres, elementos de catering, en el lugar de actuación. Revisión y recolocación en su caso.
- Coordinar con la organización los horarios de prestación del servicio y las necesidades operativas derivadas de cada actividad: Revisión de horarios
- Realización de pequeños recados / pequeñas compras (gestiones auxiliares) necesarias (encargadas y pagadas por la Organización).
- Ejecutar tareas administrativas, organizativas o de apoyo que requieran iniciativa y autonomía en su desarrollo, utilizando para ello herramientas informáticas, dispositivos electrónicos y otros medios auxiliares necesarios para la correcta prestación del servicio.

ASPECTOS COMUNES EN LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO DEL LOTE 1:

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

- Formación acreditada en atención al público, comunicación, atención al cliente, o atención directa en equipamientos de cultura de proximidad y proyectos socioculturales
- Formación o experiencia específica en actividades culturales, y en concreto en materia de organización de espectáculos de artes escénicas y/o artes plásticas.
- Conocimientos de inglés suficiente para poder mantener una conversación.
- Experiencia en labores de acomodación a espectadores en espectáculos.
- Autonomía, así como el conocimiento y capacidades para la utilización de los medios materiales necesarios para el desarrollo de las actividades objeto del contrato.

Así mismo el personal adscrito al servicio deberá tener:

- a) Experiencia laboral en los ámbitos similares a los de ejecución del servicio, tales como centros culturales de barrio, espacios abiertos al aire libre, otros ámbitos municipales).
- b) Conocimiento de la normativa aplicable a espacios culturales y la naturaleza del proyecto.

El personal adscrito al servicio deberá acreditar experiencia en funciones equivalentes o similares a las solicitadas en el presente procedimiento.

La empresa adjudicataria garantizará durante toda la vigencia del contrato que el personal asignado dispone de la formación, capacitación, cualificación profesional y aptitud necesarias para la correcta ejecución del servicio, así como de las condiciones físicas y psíquicas adecuadas para su desempeño.

MADRID DESTINO podrá realizar las comprobaciones que considere oportunas y requerir a la empresa adjudicataria la documentación acreditativa necesaria para verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el presente pliego.

La empresa adjudicataria garantizará en todo momento que el personal asignado dispone del nivel adecuado de formación y capacitación para la correcta ejecución del servicio, asumiendo la plena responsabilidad en la organización de los recursos humanos necesarios.

Previo al inicio del servicio, se requerirá el currículum vitae del personal propuesto para la prestación del servicio

CAMPAÑAS, LOCALIZACIÓN, PERSONAL Y HORAS NECESARIAS PARA CADA TIPO DEL SERVICIO DEL LOTE 1:

A. TEATRO DE TÍTERES (2026-2027)

1. Lugar prestación del Servicio: Parque de El Retiro, Avda de Méjico, S/N, 28009 Madrid

2. Fecha de prestación del servicio y horarios:

El servicio objeto de contratación se desarrollará aproximadamente del 1 de octubre de 2026 al 30 de septiembre de 2027, sin perjuicio de las reuniones previas de información y organización a las que Madrid Destino convocará al efecto.

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

Horarios:

- **General:** sábados y domingos de **10:30 a 14:30h**, excepto
- **junio y septiembre:** sábados y domingos de **16:30 a 20:30h**.
- **julio y agosto:** sábados y domingos de **17:00 a 23:00 h** y los **viernes de 20:00 a 24:00 h**.

Servicio Regular:

☐ **Meses de Octubre a Mayo**

Sábado y domingos a las 12:30. 1 función/diaria.

Horario: 10:30 a 14:30 h.

☐ **Meses de Junio y Septiembre:**

Sábado y domingos a las 18:30h. 1 función/diaria.

Horario: 16:30 a 20:30 h.

☐ **Meses Julio y Agosto.**

Sábado y Domingo a las 19:00 y 21:00 h. 2 funciones/diarias.

Horario: 17:00 a 23:00 h.

Programación extra:

o Verano:

Viernes a las 22:00h. 1 función/diaria.

Horario: 20:00 a 00:00 h.

o Navidad extra: (21 al 31 diciembre)

Horario: 10:30 a 14:30 h.

Días 24 y 25 dic no hay programación

Función a las 12:30.h 1 función /diaria.

Las fechas y horarios son orientativos. Queda incluida dentro de las condiciones de la presente contratación, cualquier posible alteración del horario o fecha de prestación de servicios que se establezca, bien porque surjan nuevos espectáculos con posterioridad, bien porque se sustituyan los ya programados.

3. Horas previstas: Durante la vigencia de la presente contratación Teatro de Títeres tiene diseñado una programación que supone una prestación del **servicio de información por un total de setecientos sesenta (760) horas** repartidas en el periodo anual de la actividad cultural.

4. Equipo/personal: Se estima que el equipo para la Campaña Teatro de Títeres, estará integrado **por dos personas (2) informador/a Cultural de la actividad** durante el periodo de días que dura la programación.

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

B. 21 DISTRITOS 2026 -2027

1. Lugar prestación del Servicio: prestación del Servicio de la actividad artística y cultural programadas desde 21 Distritos, tendrán lugar en centros culturales de distrito, espacios urbanos (plazas, parques y otros espacios al aire libre), y tras dependencias municipales (centros de igualdad, centros socioculturales, bibliotecas, mercados...) de los 21 distritos Madrid, además de los espacios gestionados por Madrid Destino como Circo Price, Conde Duque, etc...)

2. Fecha de prestación del servicio y horarios:

El servicio objeto de contratación se prestará aproximadamente desarrollará desde la firma del contrato y con un plazo de ejecución de 12 meses. El número de horas máximas se estiman en virtud de las necesidades del servicio.

Sin perjuicio de las reuniones previas de información y organización a las que Madrid Destino convocará al efecto.

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

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

3. Horas previstas: Durante la vigencia de la presente contratación, y sin saber el diseño de una programación estimamos, en base al consumo real de años anteriores, que supondrá una prestación mínima de:

- **Doscientos diez (210) horas del servicio de información cultural.**
- **Cincuenta (50) horas del servicio de coordinación** repartidas entre los días en que se celebra la actividad.

4. Equipo /personal: Se estima que el equipo para la actividad cultural “21 Distritos”, estará integrado **como mínimo** por dos **(2) personas** y máximo entre seis y siete **(6 ó 7) personas como máximo** dentro del periodo de tiempo de la duración de esta actividad.

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

C. QUINTA DE LOS MOLINOS (2026-2027)

1. Lugar prestación del Servicio: Calle de Alcalá, 527, 28027 Madrid

2. Fecha de prestación del servicio y horarios:

El servicio objeto de contratación se desarrollará aproximadamente entre los meses de enero a diciembre, sin perjuicio de las reuniones previas de información y organización a las que Madrid Destino convocará al efecto.

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

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

3. Horas previstas: Durante la vigencia de la presente contratación en el espacio cultural Quinta de los Molinos, tiene diseñado una programación que supone una prestación del **servicio de informador por un total de mil cien (1.100) horas** repartidas en el periodo anual de actividad cultural.

4. Equipo/personal: Dado que, en la fecha de publicación de la presente contratación en el perfil de contratante, la programación definitiva está pendiente de cerrarse, se estima que el equipo para el espacio cultural **Quinta de los Molinos**, estará integrado por **una (1) persona informadora**, durante el periodo de días que dura la programación.

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

La prestación de este servicio queda sujeta a la continuidad de la adscripción a Madrid Destino de la gestión de este espacio por parte del Ayuntamiento de Madrid.

D. CARNAVAL (2027)

1. Fechas previstas y horarios Lugar prestación del Servicio de la actividad cultural Carnaval: sin definir aún por la dirección artística.

2. Fechas previstas y horarios: El servicio objeto de contratación se prestará durante **cuatro días aproximadamente a finales del mes de febrero e inicio del mes de marzo**, sin perjuicio de las reuniones previas de información y organización a las que Madrid Destino convocará al efecto.

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

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

3. Horas previstas: Durante la vigencia de la presente contratación de la campaña Carnaval, y sin saber el diseño de una programación estimamos que supondrá una prestación mínima de:

- **Ciento cincuenta (150) horas del servicio de información cultural.**
- **Ochenta (80) horas del servicio de coordinación** repartidas entre los días en que se celebra la actividad.

4. Equipo /personal: Se estima que el equipo para la actividad cultural Carnaval, estará integrado como mínimo por seis **(6) personas** diariamente durante los días que dure la actividad.

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

E. AÑO NUEVO CHINO (2027)

1. Fechas previstas y horarios Lugar prestación del Servicio de la actividad cultural Año Nuevo Chino: sin definir aún por la dirección artística.

2. Fechas previstas y horarios: El servicio objeto de contratación se prestará durante **cuatro días aproximadamente a finales del mes de febrero e inicio del mes de marzo**, sin perjuicio de las reuniones previas de información y organización a las que Madrid Destino convocará al efecto.

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

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

3. Horas previstas: Durante la vigencia de la presente contratación de la campaña Carnaval, y sin saber el diseño de una programación estimamos que supondrá una prestación mínima de:

- **Ciento cincuenta (150) horas del servicio de información cultural.**
- **Cien (100) horas del servicio de coordinación** repartidas entre los días en que se celebra la actividad.

4. Equipo /personal: Se estima que el equipo para la actividad cultural Año Nuevo Chino, estará integrado como mínimo por seis **(6) personas** diariamente durante los días que dure la actividad.

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

F. SAN ISIDRO (2027)

1. Lugar prestación del Servicio: diferentes lugares de la vía pública de los distritos de Centro, Moncloa, Carabanchel y Arganzuela, entre otros.

2. Fecha de prestación del servicio y horarios:

El servicio objeto de contratación se prestará durante la festividad de San Isidro, 15 de mayo y días previos y siguientes a la festividad, **durante 9 días aproximadamente**, sin perjuicio de las reuniones previas de información y organización a las que Madrid Destino convocará al efecto.

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

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

3. Horas previstas: Durante la vigencia de la presente contratación San Isidro tiene diseñado una programación que supone una prestación del servicio de información cultural, y coordinación del servicio de información cultural repartidas entre los seis días que se estima como promedio de duración de la festividad, según detalle:

- **Servicio información**, por un total de **novecientas (900) horas**.
- **Servicio de coordinación** por un total de **setecientas (700) horas**

4. Equipo/personal: Dado que, en la fecha de publicación de la presente contratación en el perfil de contratante, la programación definitiva está pendiente de cerrarse, se estima que el equipo para la Actividad de San Isidro estará integrado aproximadamente por **75 personas informador/a, y 10 coordinadores** durante los 9 días que dura la programación.

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

G. VERANOS DE LA VILLA (2027)

1. Fechas previstas y horarios Lugar prestación del Servicio de la actividad cultural Veranos de la Villa, sin definir aún por la dirección artística.

2. Fechas previstas y horarios: El servicio objeto de contratación se prestará durante **sesenta y siete (67) días aproximadamente desde finales de junio, aproximadamente el día veinticuatro (24) hasta el cinco (5) de septiembre**, sin perjuicio de las reuniones previas de información y organización a las que Madrid Destino convocará al efecto.

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

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

3. Horas previstas: Durante la vigencia de la presente contratación de las campañas Veranos de la Villa, y sin saber el diseño de una programación estimamos que supondrá una prestación mínima de:

- **Dos mil quinientas (2.500) horas del servicio de Información cultural.**
- **Mil (1.000) horas del servicio de coordinación** repartidas entre los días en que se celebra la actividad.

4. Equipo /personal: Se estima que el equipo para la actividad cultural Veranos de la Villa, estará integrado como **mínimo por cinco (5) personas** diariamente durante los días que dure la actividad, **más otras cinco (5) personas** en diferentes días dentro del periodo de tiempo de la duración de esta actividad.

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

H. FESTIVAL DE LA LUZ 2028 y 2030 (Campaña bianual) en caso de prórroga del contrato.

1. Lugar prestación del Servicio: prestación del Servicio de la actividad cultural, sin definir aún por la dirección artística.

2. Fecha de prestación del servicio y horarios: El servicio objeto de contratación se desarrollará aproximadamente durante cuatro días, sin perjuicio de las reuniones previas de información y organización a las que Madrid Destino convocará al efecto.

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

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

3. Horas previstas: Durante la vigencia de la presente contratación de la campaña Festival de la Luz 2028, y sin saber el diseño de una programación estimamos que supondrá una prestación mínima de:

- **Mil doscientas (1.200) horas del servicio de información cultural.**
- **Doscientas cincuenta horas (250) horas del servicio de coordinación.**

4. Equipo /personal: Dado que, en la fecha de publicación de la presente contratación en el perfil de contratante, la programación definitiva está pendiente de cerrarse, se estima que el equipo para la actividad cultural Festival de la Luz, estará integrado como mínimo por **veinte (20) personas** diariamente durante los días que dure la actividad.

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

I. CAMPAÑA DE NAVIDAD (2026-2027)

1. Lugar de prestación del Servicio:

a) Actividad cultural Campaña de Navidad se desarrollará en el centro cultural, CentroCentro de Cibeles, situado en la Plaza de Cibeles, 1, 28014 de Madrid. o en alguno de los Centros Culturales pertenecientes a Madrid Destino.

b) Actividad cultural, Campaña de Navidad, se desarrollará en diferentes espacios en calle, así como en las diferentes plazas de la Ciudad de Madrid.

c) Actividad cultural, Campaña de Navidad, se desarrollará en Matadero Madrid sito en el Paseo de la Chopera nº 14. C.P. 28045 de Madrid

2. Fecha de prestación de servicio y horarios: El servicio objeto de contratación se llevará a cabo desde el **13 de diciembre al 6 de enero** sin perjuicio de las reuniones previas de información y organización a las que Madrid Destino convocará al efecto.

a) Actividad cultura Campaña de Navidad en el espacio Centro Centro: a efectos del presente pliego, aproximadamente desde el 18 de diciembre al 3 de diciembre, ambos incluidos. Los días 24,25, 31 diciembre y 6 de enero de 10 a 14h. y el día 1 y 6 de enero que permanecerá cerrado.

b) Actividad cultural, Campaña de Navidad, se desarrollará en diferentes espacios en calle, así como en las diferentes plazas de la Ciudad de Madrid, aún sin definir por la dirección artística.

c) Actividad cultural, Campaña de Navidad espacio Matadero, el servicio objeto de contratación se llevará a cabo desde el **13 al 4 de enero** sin perjuicio de las reuniones previas de información y organización a las que Madrid Destino convocará al efecto

Horario general de la Campaña Navidad- Matadero:

De lunes a domingo: de 11 h a 21 h.

El día (viernes y día de inauguración) empezará a las 18h.

El día 24 y 25 de diciembre no habrá actividad.

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

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

3. Horas estimadas:

a) Actividad cultural Campaña de Navidad: tiene programada la exhibición de un Belén Navideño que supone una prestación del **servicio de información cultural de quinientas (500) horas** repartidas entre los días en que se celebra la actividad.

b) Actividad cultural Campaña de Navidad: tiene programada la exhibición de diferentes talleres y conciertos o actividades culturales en diferentes plazas o espacios de la ciudad de Madrid, que supone una prestación del **servicio de información cultural de novecientas (900) horas y coordinación ciento sesenta (160) horas** repartidas entre los días en que se celebra la actividad.

c) Actividad cultural, Campaña de Navidad espacio Matadero, tiene diseñada una programación que supone una prestación de aproximadamente dieciséis (16) días en que se celebrará la actividad, con el siguiente desglose: **mil quinientas cincuenta horas (1550) de información cultural y ciento treinta horas (130) de coordinación**. Quedarían incluidas **las horas de formación previa** al desarrollo de la actividad, en caso de ser necesarias

4. Equipo/personal: Se estima que el equipo total estará de este modo:

a) Se estima que el equipo para la Campaña de Navidad estará integrado como mínimo:

o Para la actividad del Belén **2 personas con categoría informador/a cultural** durante 10 horas 30 min, con un servicio de 10 a 20:30 h

o Para el resto de actividades de Navidad: **2 personas con categoría informador/a cultural**, estando el horario aún sin definir por la dirección artística.

o Para el espacio de Matadero: **6 informadores culturales y 1 Coordinador**, estando el horario aún sin definir por la dirección artística

Para la realización del servicio durante La Navidad en Matadero, la empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento que al menos cuatro (4) personas cuenten con un nivel First Certificate o equivalente de inglés para la prestación del servicio y otras dos (2) personas contarán con un nivel en francés que garantice la comunicación ágil y fluida.

Coordinación de Actividades, campaña de Navidad:

Tal y como se ha indicado en el punto 4 del presente apartado, este servicio contará, como mínimo con una persona que realizará las labores de coordinador de actividades, de forma que

garantizará la presencia y el correcto funcionamiento del servicio en todo momento de acorde a las necesidades reflejadas en el programa de la Campaña.

Este servicio de coordinación podrá ser reforzado con dos personas en los días de más actividad en la Campaña (fines de semana).

Las personas encargadas de las labores de coordinador de informadores, contará como mínimo con conocimientos que permitan una comprensión y expresión oral adecuada en español e inglés. Se valorará el conocimiento de Lengua de Signos, conforme se indica en los criterios de adjudicación del pliego de cláusulas administrativas particulares.

El coordinador elaborará la propuesta de distribución horaria y de asignación de efectivos necesarios para la correcta ejecución del servicio, teniendo en consideración las necesidades operativas derivadas de la programación y características de los distintos espacios y actividades. Dicha propuesta será objeto de coordinación con Madrid Destino exclusivamente a efectos de garantizar la adecuada prestación del servicio contratado.

El coordinador se encontrará físicamente en el espacio donde se desarrolle la actividad y estará en contacto directo con los interlocutores de Madrid Destino, para la organización de sus equipos, así como para la toma de decisiones durante el desarrollo de la actividad.

El coordinador deberá disponer de un teléfono móvil con el que poder estar permanentemente localizados durante el desarrollo del servicio.

Con carácter previo al inicio de la prestación, podrán celebrarse reuniones de coordinación entre el coordinador designado por la empresa adjudicataria y los responsables designados por Madrid Destino, con la finalidad de trasladar información relativa a la programación, características de las actividades, protocolos de actuación, condiciones de prestación del servicio y planes de emergencia aplicables. Estas reuniones tendrán carácter informativo y de coordinación contractual, sin que impliquen el ejercicio por parte de Madrid Destino de facultades de dirección, organización o control sobre el personal de la empresa adjudicataria.

Las reuniones previas de coordinación y de información sobre el Plan de Emergencias no superarán, en conjunto, las tres (3) horas de duración.

J. CAMPAÑA DE CABALGATA (2027)

1. Lugar prestación del Servicio: Actividad cultural, Cabalgata de Reyes, se desarrollará en la calle en el recinto acotado con sillas en la Plaza de Cibeles, 28014 de Madrid.

2. Fecha de prestación de servicio y horarios: se prestará el día 5 de enero de 2021 en franja horaria de 15.00h a 21.30h.

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

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

3. Horas estimadas:

La actividad cultural Cabalgata de Reyes tiene programada la celebración de un espectáculo musical y el paso del Desfile la tarde y noche del día 5 de enero, que supone una prestación del **servicio de informador cultural de mil (1000) horas** durante esa jornada y prestación del servicio de **coordinador de doscientas diez (210) horas.**

4. Equipo/personal: estará integrado como mínimo por **40 informadores culturales y 3 coordinadores**.

Los servicios deberán ser prestados por personal con la debida capacitación, en los términos definidos en el presente Pliego de prescripciones técnicas particulares.

Servicio de coordinación:

El personal que preste el servicio de coordinador de actividades de CABALGATA desarrollará, entre otras, las funciones siguientes:

- ☐ Coordinación y adecuada distribución horaria y espacial del personal durante la celebración del evento en función de las necesidades propias del mismo.
- ☐ Coordinación fluida con el equipo responsable de la organización de MADRID DESTINO.
- ☐ Comunicar de forma ágil por vía telefónica cualquier incidencia relacionada con el personal de acomodación que pueda producirse durante la prestación del Servicio para establecer medidas que permitan su corrección en un plazo de tiempo corto.

Este servicio contará, **al menos, con una persona** que realizará las labores de coordinación de forma que garantizará la presencia y el correcto funcionamiento del servicio de forma acorde a las necesidades reflejadas en la acomodación del público.

Elaborará la distribución horaria y espacial del personal de acomodación. Dicha propuesta será objeto de coordinación con Madrid Destino exclusivamente a efectos de garantizar la adecuada prestación del servicio contratado.

Se encontrará físicamente en el lugar de celebración del evento y estará en contacto directo con los interlocutores de Madrid Destino, para la organización de sus equipos, así como para la toma de decisiones durante el desarrollo de la actividad.

El coordinador deberá estar provisto de un terminal móvil con el que poder estar permanentemente localizado durante el desarrollo del evento.

Con carácter previo al inicio de la prestación del servicio, y de forma coordinada entre el coordinador de la empresa adjudicataria y Madrid Destino se realizarán varias reuniones de información y organización.

K. BIENAL DE FLAMENCO 2027 y 2029 (Campaña bianual)(2029 en caso de prórroga del contrato.

1. Lugar prestación del Servicio: prestación del Servicio de la actividad cultural, sin definir aún por la dirección artística.

2. Fecha de prestación del servicio y horarios: El servicio objeto de contratación se desarrollará aproximadamente durante dos semanas en el mes de mayo y junio, sin perjuicio de las reuniones previas de información y organización a las que Madrid Destino convocará al efecto.

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

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

3. Horas previstas: Durante la vigencia de la presente contratación de la campaña Bienal de Flamenco, y sin saber el diseño de una programación estimamos que supondrá una prestación mínima de:

- **Quinientas (500) horas del servicio de información cultural.**
- **Doscientas horas (200) horas del servicio de coordinación.**

4. Equipo /personal: Dado que, en la fecha de publicación de la presente contratación en el perfil de contratante, la programación definitiva está pendiente de cerrarse, se estima que el equipo para la actividad cultural, estará integrado como mínimo por **diez (10) personas** diariamente durante los días que dure la actividad.

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

L.- OTRAS ACTIVIDADES CULTURALES U OTRAS POSIBLES CAMPAÑAS

Se trata de otras actividades culturales no señaladas expresamente en el presente procedimiento de contratación, pero que puedan ser programadas dentro de su periodo de vigencia y que MADRID DESTINO, en cumplimiento de su objeto social, **lleve a cabo en los años 2026 - 2027**, en el caso de haber prórroga. Dichas actividades, al igual que las anteriormente señaladas, serán autorizadas por la Dirección General de Programas y Actividades Culturales del Área de Gobierno de Cultura y Deporte del Ayuntamiento de Madrid, y gestionadas y ejecutadas por la Dirección de Producción y Coordinación Técnica de MADRID DESTINO.

Horas previstas: Durante la vigencia de la presente contratación, y sin saber el diseño de una programación estimamos que supondrá una prestación mínima de:

Setecientas (700) horas del servicio de Informador y cien (100) horas para el servicio de coordinador para cada una de las anualidades.

LOTE 2: SERVICIO DE TECNICO ESPECIALISTA

Descripción orientativa del servicio:

A modo orientativo el servicio estimado para este contrato en 21 DISTRITOS es el que se detalla a continuación, pudiendo variar en función de las necesidades.

El personal adscrito al servicio desarrollará, entre otras, las funciones genéricas siguientes:

- Supervisión y control del funcionamiento de la sala (zona de público) donde se desarrolle la actividad, y resolución de incidencias.
- La transmisión de demandas e imprevistos de aspectos de técnica y/o producción al responsable designado por Madrid Destino.
- Apoyo en necesidades técnicas e interlocución con artistas antes/durante/después de las actividades.
- Asistencia y acompañamiento a artistas/compañías integrantes de la programación EN LOS CENTROS CULTURALES.
- Supervisión en los montajes y llegadas de artistas y/o talleres.
- Gestión de la reserva de espacio para carga y descarga de las compañías.
- Recepción y acompañamiento de vehículos de artistas para carga/descarga de materiales.
- Supervisión del espacio donde se desarrollen las actividades (escenario, patio de butacas y camerinos), comunicando cualquier incidencia, conforme a sus propios procedimientos internos

de organización y a través de los canales establecidos con Madrid Destino y solicitando intervenciones de mantenimiento o limpieza si fuera necesario.

- Realización de hojas de ruta con sus propios medios (documentos de producción e informes de actividades).
- Interlocución Coordinarse con el personal de acomodación para el óptimo desarrollo, control de aforos y cumplimiento de horarios.
- Colaboración en apertura y acondicionamiento de espacios (reparto de cojines, colocación/retirada de valla perimetral, etc.).
- Traslado de materiales de pequeño tamaño (por ejemplo, microfonía).
- Contacto con servicios de mantenimiento o emergencias del parque de El Retiro en caso de avería en las instalaciones o incidencias relacionadas con el parque.
- Coordinación del servicio mediante la figura de un coordinador general que enviará las hojas de ruta a los diferentes coordinadores de espacio en cada una de las campañas y/o actividades culturales.
- Entrega de packs de bienvenida en cada espectáculo.
- Realización de fotografías y videos para difusión en redes sociales.
- Regiduría básica y entrega de audios de comienzo y fin del espectáculo.
- Elaboración de informes de incidencias tras cada actividad.
- Supervisión de montajes, desmontajes y desarrollo de actividades en 21 Distritos, Teatro de Títeres de El Retiro y otros espacios.
- Instalación y control de la existencia de los materiales de comunicación (roll-up, programas, cartelería y otros) relativos a la actividad programada u organizada por 21 Distritos y Teatro de Títeres de El Retiro.
- Velar por el respeto de las normas de comportamiento de los espacios municipales de los diferentes distritos por parte de los asistentes a la actividad.
- Elaboración de informes semanales sobre el desarrollo de la actividad (correcto desarrollo de esta, número de espectadores o participantes, cumplimiento de los horarios pactados, incidencias reseñables, etc.), a petición del equipo de 21 Distritos y de Teatro de Títeres de El Retiro y otras actividades culturales que se puedan realizar durante el período de vigencia del contrato.
- Cualesquiera otras acciones que puedan derivarse de las características del servicio.

ASPECTOS COMUNES EN LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO DEL LOTE 2

Todo el personal encargado del servicio deberá contar con **AUTONOMÍA, ESPECIALIZACIÓN Y RESPONSABILIDAD.**

- Experiencia en gestión de grandes afluencias de público.
- Habilidades de comunicación.
- Capacidad para gestionar situaciones de estrés y resolución de conflictos.
- Conforme a su formación y titulación deber ejecutar el servicio con plena autonomía.
- Capacidad y conocimiento para usar los instrumentos y el equipamiento de la actividad que se desarrolla en el proyecto cultural. Pequeño equipamiento audiovisual, sonido e iluminación.
- La adjudicataria organizará al personal técnico especializado en función de la actividad a desarrollar semanalmente teniendo en cuenta las necesidades a cubrir por Madrid Destino de las que se informará adecuadamente a dicho personal técnico.
- Disponibilidad en días sin actividad realizando todas aquellas labores necesarias para el buen desarrollo del objeto del contrato. (Solicitudes de vados, atención a requerimientos de los artistas...).

REQUISITOS DEL PERSONAL DEL SERVICIO:

El personal que preste el servicio deberá acreditar experiencia previa en funciones iguales o similares a las solicitadas en el presente procedimiento, con los siguientes requisitos mínimos:

- Conocimientos básicos en:
 - Iluminación

- Audiovisuales
 - Maquinaria escénica
 - Producción de artes escénicas
 - Montaje de exposiciones de artes plásticas.
- **Capacidad** para detectar deficiencias en montajes y proponer soluciones.
 - **Experiencia en entornos culturales** (centros culturales, espacios abiertos y ámbitos municipales).
 - **Conocimiento de la normativa aplicable a espacios culturales.**
 - Formación académica en disciplinas relacionadas con el objeto del contrato: artes escénicas, plásticas, audiovisuales y/o cualesquiera otras disciplinas inherentes al proyecto.

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento que su personal posee el adecuado nivel de formación y capacitación adecuada para desarrollar el servicio.

Asegurar que dicho personal se encuentra en óptimas condiciones físicas y psíquicas durante la ejecución del servicio.

En cualquier caso, tanto para 21 DISTRITOS como para TEATRO DE TÍTERES, el personal destinado a prestar el Servicio deberá poseer formación específica acreditada.

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

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.

CAMPAÑAS, LOCALIZACIÓN, PERSONAL Y HORAS NECESARIAS PARA CADA TIPO DE SERVICIO DEL LOTE 2.

A. TEATRO DE TÍTERES

1. **Lugar prestación del Servicio:** Parque de El Retiro, Avda. de Méjico, S/N, 28009 Madrid y en puntuales ocasiones otras instalaciones del Parque del Retiro como la Biblioteca Pública Eugenio Trías o Casa de Vacas.
2. **Fecha de prestación del servicio y horarios:**
El servicio objeto de contratación se desarrollará desde la firma del contrato y con un plazo de ejecución de 12 meses, **durante 190 días aproximadamente**, contando sábados y domingos y un día previo a la actividad (jueves o viernes) sin perjuicio de las reuniones previas de información y organización a las que Madrid Destino convocará al efecto.

Horarios:

- **General:**
 - Viernes de 09.00 a 16.00 horas
 - Sábados 09.00 a 14.00 horas, domingos 10.00 a 15.00 horas
 - Mayo y junio: de 15.00 a 21.30 horas
 - Julio y agosto: de 15.00 a 23.00 horas
- **Enero:**
 - Viernes de 09.00 a 16.00 horas de servicio/persona. 7 horas. El horario se adaptará a las necesidades organizativas. Total: 4 viernes.
 - 4 Sábados 09.00 a 14.00 horas y 4 domingos 10.00 a 15.00 horas. 5 horas de servicio/persona. 1 función a las 12.30 horas
- **Febrero:**

- Viernes de 09.00 a 16.00 horas de servicio/persona. 7 horas. El horario se adaptará a las necesidades organizativas. Total: 4 viernes.
- 4 Sábados 09.00 a 14.00 horas y 4 domingos 10.00 a 15.00 horas. 5 horas de servicio/persona. 1 función a las 12.30 horas
- **Marzo:**
 - Viernes de 09.00 a 16.00 horas de servicio/persona. 7 horas. El horario se adaptará a las necesidades organizativas. Total: 5 viernes.
 - 1 taller de 10.00 a 14.00 horas. 5 horas. Total 2 días
 - 5 Sábados 09.00 a 14.00 horas y 5 domingos 10.00 a 15.00 horas. 5 horas de servicio/persona. 1 función a las 12.30 horas
- **Abril:**
 - Viernes de 09.00 a 16.00 horas de servicio/persona. 7 horas. El horario se adaptará a las necesidades organizativas. Total: 4 viernes.
 - 4 Sábados 09.00 a 14.00 horas y 4 domingos 10.00 a 15.00 horas. 5 horas de servicio/persona. 1 función a las 12.30 horas
- **Mayo:**
 - Viernes de 09.00 a 16.00 horas de servicio/persona. 7 horas. El horario se adaptará a las necesidades organizativas. Total: 5 viernes.
 - 2 funciones extra por San Isidro: 15.00 a 21.30 horas. 6,30 horas por servicio/persona.
 - 4 Sábados y 4 domingos de 15.00 a 21.30 horas. 6,30 horas de servicio/persona. 1 función a las 18.30 horas
- **Junio:**
 - Viernes de 09.00 a 16.00 horas de servicio/persona. 7 horas. El horario se adaptará a las necesidades organizativas. Total: 4 viernes.
 - 5 Sábados y 5 domingos de 15.00 a 21.30 horas. 6,30 horas de servicio/persona. 1 función a las 18.30 horas
- **Julio:**
 - Viernes de 09.00 a 16.00 horas de servicio/persona. 7 horas. El horario se adaptará a las necesidades organizativas. Total: 4 viernes.
 - 4 Sábados y 4 domingos 15.00 a 23.00 horas. 8 horas de servicio/persona. 1 función a las 20.00 horas
- **Agosto:**
 - Viernes de 09.00 a 16.00 horas de servicio/persona. 7 horas. El horario se adaptará a las necesidades organizativas. Total: 5 viernes.
 - 5 Sábados y 4 domingos 15.00 a 23.00 horas. 8 horas de servicio/persona. 1 función a las 20.00 horas.
 - FIT: 2 talleres en 10 días. De 09.00 a 15.00 horas. 6 horas por servicio/persona.
 - 8 funciones extras: de 15:00 a 24.00 horas. 9 horas por servicio/persona
- **Septiembre:**
 - Viernes de 09.00 a 16.00 horas de servicio/persona. 7 horas. El horario se adaptará a las necesidades organizativas. Total: 4 viernes.
 - 4 Sábados y 5 domingos 15.00 a 23.00 horas. 8 horas de servicio/persona. 1 función a las 20.00 horas
 - 2 días fin de FIT: de 15.00 a 23.00 horas. 8 horas de servicio/persona. 1 función a las 20.00 horas.
- **Octubre:**

- Viernes de 09.00 a 16.00 horas de servicio/persona. 7 horas. El horario se adaptará a las necesidades organizativas. Total: 4 viernes.
- 4 Sábados 09.00 a 14.00 horas y 4 domingos 10.00 a 15.00 horas. 5 horas de servicio/persona. 1 función a las 12.30 horas
- **Noviembre:**
 - Viernes de 09.00 a 16.00 horas de servicio/persona. 7 horas. El horario se adaptará a las necesidades organizativas. Total: 5 viernes.
 - 5 Sábados 09.00 a 14.00 horas y 4 domingos 10.00 a 15.00 horas. 5 horas de servicio/persona. 1 función a las 12.30 horas
- **Diciembre:**
 - Viernes de 09.00 a 16.00 horas de servicio/persona. 7 horas. El horario se adaptará a las necesidades organizativas. Total: 4 viernes.
 - 4 Sábados 09.00 a 14.00 horas y 5 domingos 10.00 a 15.00 horas. 5 horas de servicio/persona. 1 función a las 12.30 horas
 - Festival Navidad: 2 talleres de títeres de 15.00 a 21:00 horas en seis días. 7 horas de servicio persona. Talleres a las 17.30 horas (2 horas de duración).
10 Funciones extras: Sábados 09.00 a 14.00 horas y domingos 10.00 a 15.00 horas. 5 horas de servicio/persona. 1 función a las 12.30 horas

Servicio Fijo

- Meses de enero a abril
Sábados y domingos a las 12.30. 1 función por día
- Meses de mayo y junio
Sábados y domingos a las 18.30. 1 función por día
- Meses de julio y agosto
Sábados y domingos a las 20.00. 1 función por día
- Mes de septiembre
Sábados y domingos a las 18.30. 1 función por día
- Meses de octubre a diciembre
Sábados y domingos a las 12.30. 1 función por día
- Programación extra:
 - Marzo: 1 de 2 días Taller de 09 a 15.00 horas
 - Agosto (FIT): 2 Talleres de 5 días de 09.00 a 15.00 horas
Funciones extras: 8 días 21:30 horas
 - Septiembre: 2 días de finalización del FIT función a las 21.30 horas
 - Diciembre-Navidad: 2 talleres de 09.00 a 15.00 horas
Funciones extras 10 días: función a las 12:30 y a las 17.30 horas

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

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

3. **Horas previstas:** Durante la vigencia de la presente contratación Teatro de Títeres 2024-2025 tiene diseñado una programación que supone una prestación de la **atención técnica especializada por un total de mil doscientas cincuenta y dos (1.252) horas** repartidas en el periodo de la actividad cultural.
4. **Equipo/personal:** Dado que, en la fecha de publicación de la presente contratación en el perfil de contratante, la programación definitiva está pendiente de cerrarse, se estima que el

equipo para la Campaña Teatro de Títeres 2026- 2030, estará integrado **por dos personas (2)** durante el periodo de días que dura la programación.

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

B. 21 DISTRITOS 2026 -2027

- 1. Lugar prestación del Servicio:** prestación del Servicio de la actividad artística y cultural programadas desde 21 Distritos, tendrán lugar en centros culturales de distrito, espacios urbanos (plazas, parques y otros espacios al aire libre), y tras dependencias municipales (centros de igualdad, centros socioculturales, bibliotecas, mercados...) de los 21 distritos Madrid, además de los espacios gestionados por Madrid Destino como Circo Price, Conde Duque, etc...)

- 2. Fecha de prestación del servicio y horarios:**

El servicio objeto de contratación se prestará aproximadamente desarrollará desde la firma del contrato y con un plazo de ejecución de 12 meses. El número de horas máximas se estiman en virtud de las necesidades del servicio.

Sin perjuicio de las reuniones previas de información y organización a las que Madrid Destino convocará al efecto.

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

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

- 3.- Horas previstas:** Durante la vigencia de la presente contratación, y sin saber el diseño de una programación estimamos, en base al consumo real de años anteriores, que supondrá una prestación mínima de:

- **Dos mil quinientas (2.500) horas del servicio de atención Técnica Especializada** repartidas entre los días en que se celebra la actividad. El número de actividades en máximos es de trescientas (300), durante toda la vigencia de la duración del contrato.

Los horarios aproximados son de siete (7) horas diarias, en horario de tarde (aproximadamente de 15:00 a 23:00 h). **Este horario es orientativo, las jornadas se pueden prolongar hasta más tarde en horario nocturno.**

Si la programación lo requiere, es posible que en un máximo de cuarenta (40) actividades, se requieran de jornadas partidas de mañana y tarde.

Habitualmente las jornadas de trabajo serán de viernes a domingo.

- 4.- Equipo /personal:** Se estima que el equipo para la actividad cultural “21 Distritos”, estará integrado como mínimo por dos **(2) personas** y máximo entre seis y siete **(6 ó 7) personas** como máximo dentro del periodo de tiempo de la duración de esta actividad.

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

2. OTRAS ACTIVIDADES CULTURALES U OTRAS POSIBLES CAMPAÑAS

Se trata de otras actividades culturales no señaladas expresamente en el presente procedimiento de contratación, pero que puedan ser programadas dentro de su periodo de vigencia y que MADRID DESTINO, en cumplimiento de su objeto social, **lleve a cabo en los años 2026 - 2030**, en el caso de haber prórroga. Dichas actividades, al igual que las anteriormente señaladas, serán autorizadas por la Dirección General de Programas y Actividades Culturales del Área de Gobierno de Cultura y Deporte del Ayuntamiento de Madrid, y gestionadas y ejecutadas por la Dirección de Producción y Coordinación Técnica de MADRID DESTINO.

Horas previstas: Durante la vigencia de la presente contratación, y sin saber el diseño de una programación estimamos que supondrá una prestación mínima de:

Mil (1.000) horas del servicio de Técnico Especialista para cada una de las anualidades.

3.- PRESCRIPCIONES COMUNES AL SERVICIO LOTES 1 y 2

3.1. SUSTITUCIONES

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

La solicitud de sustitución del personal se dirigirá a la empresa adjudicataria que adoptará las decisiones oportunas en el ejercicio de su poder de dirección.

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.

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.

3.2. UNIFORMIDAD

La empresa adjudicataria aportará los medios materiales necesarios para la ejecución del contrato.

Uniforme masculino y femenino: todos los trabajadores han de ir uniformados y acorde con la actividad y el centro donde se celebre la misma, compuesto principalmente de pantalón largo y camisa/camiseta (previamente aprobado por Madrid Destino y *su color se precisará con el equipo de producción*) (*uno de verano y uno de invierno*) Calcetines negros, calzado cómodo y con suela antideslizante. Chaquetón de color-oscuro de exterior para uso en temporada de frío.

La aprobación de uniformidad por parte de Madrid Destino tendrá carácter exclusivamente estético y no implicará relación de dependencia ni facultad de dirección sobre el personal

En ningún caso los uniformes podrán vulnerar los derechos de imagen de una mujer a fin de evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas.

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

MADRID DESTINO se reserva la posibilidad de diseñar unos uniformes propios durante la vigencia del contrato, que serán de cuenta del adjudicatario. Sin perjuicio de que Madrid Destino, entregue a cada uno de los operarios algún distintivo propio de la campaña que complemente el uniforme (camiseta con la imagen de la actividad cultural/campaña, complemento decorativo como una flor etc..) que en este caso correrán a cargo de Madrid Destino.

Sera obligatorio el contratista provea y vele por su uso de los EPIS.

3.3. EQUIPO HUMANO

La empresa adjudicataria aportará una organización empresarial propia, asumiendo el riesgo y ventura de la actividad, así como la planificación, dirección y control del personal que realice el servicio.

La adjudicataria deberá presentar al inicio del servicio de cada actividad el esquema del servicio a realizar indicando los puestos que serán desempeñados por su personal.

El contratista estará obligado a informar sobre las variaciones del servicio prestado. Dichas variaciones deberán estar previamente aprobadas por MADRID DESTINO.

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

- Realizar su actividad con máxima diligencia y corrección, con una plantilla adecuada para la calidad de servicio.
- El personal del adjudicatario atenderá a las normas y controles de seguridad establecidos en cada evento. Deberán conocer del Plan de Autoprotección del Centro, protocolo y salidas de emergencia, con el fin de participar en la evacuación de público asistente, si fuera necesario.
- El personal que preste los servicios objeto de este Pliego deberá ir correctamente uniformado de acuerdo con el periodo estacional. El modelo de uniformidad será aprobado MADRID DESTINO, por cuenta de la adjudicataria, en un periodo no superior de 15 días a contar desde la firma de contrato.
- El personal deberá respetar las normas de conducta, tales como no beber, fumar o comer, como mantener conversaciones fuera de las necesidades del servicio prestado. El personal será educado y formal con el cliente, usuarios, y público, independiente de la aptitud de éstos.
- Durante el servicio no estará permitido hacer corros de personal debiendo cada auxiliar mantener la posición asignada hasta el término de la prestación del servicio
- En relación con la aplicación de los Planes de Autoprotección o medidas de emergencia del centro, se estará a lo previsto en el Apartado 6 del presente pliego.

3.4. FORMACIÓN

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

LOTE 1:

Formación y experiencia:

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.

El personal destinado a cubrir los servicios deberá poseer formación específica acreditada, siendo las funciones y **requisitos mínimos los recogidos en el apartado 2 del presente pliego de prescripciones técnicas.**

- Formación acreditada en atención al público, comunicación, atención al cliente, o atención directa en equipamientos de cultura de proximidad y proyectos socioculturales
 - Formación o experiencia específica en actividades culturales, y en concreto en materia de organización de espectáculos de artes escénicas y/o artes plásticas.
 - Conocimientos de inglés suficiente para poder mantener una conversación.
 - Experiencia en labores de acomodación a espectadores en espectáculos.
- Autonomía, así como el conocimiento y capacidades para la utilización de los medios materiales necesarios para el desarrollo de las actividades objeto del contrato.

LOTE 2

Formación y experiencia:

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.

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

- Formación acreditada o experiencia equivalente en atención directa en **equipamientos de cultura de proximidad y/o proyectos socioculturales.**
- Experiencia en el ámbito de equipamientos culturales y en la organización o apoyo a espectáculos de artes escénicas y/o artes plásticas.
- Conocimientos y habilidades técnicas suficientes para el manejo de los medios y recursos necesarios para el desarrollo del servicio.
- Experiencia en entornos culturales, tales como centros culturales de distrito, espacios al aire libre o equipamientos municipales.
- Conocimiento de la normativa aplicable a espacios culturales y a la naturaleza del servicio.

La ejecución de estas tareas se realizará bajo la organización, dirección y control exclusivo de la empresa adjudicataria, sin perjuicio de las funciones de supervisión y verificación del correcto cumplimiento del contrato por parte de MADRID DESTINO, limitadas en todo caso al resultado del servicio.

3.5. INTERLOCUCIÓN

Para la prestación del servicio en los espacios culturales, el adjudicatario designará a la persona que actuará como interlocutor, encargándose de la coordinación del personal ofertado, elaboración de cuadrantes y de la supervisión de la prestación del Servicio, canalizando la información relativa al mismo, así como del asesoramiento a efectos de una mayor eficacia en su prestación.

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

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

Este interlocutor deberá estar fácilmente localizable no sólo de lunes a viernes sino los fines de semana y festivos, para poder atender los imprevistos que se produzcan durante la prestación del Servicio.

El interlocutor deberá mantener una comunicación fluida con su personal respecto a cualquier tema directamente relacionado con la prestación del servicio, y además de personarse en los espacios cuando expresamente sea requerido, deberá en todo caso emitir un parte con las incidencias que, en su caso, hubieran podido existir en la prestación del Servicio.

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

El adjudicatario se compromete a comunicar las horas consumidas al finalizar al finalizar cada una de las campañas, adaptándose éstas al conforme entre MADRID DESTINO y la empresa.

Las necesidades se trasladarán con una semana de antelación. En caso de cancelación del servicio, si este se comunica con menos de 24 horas de anterioridad a la hora de inicio de la prestación solicitada se abonarán los servicios solicitados y cancelados. En caso de que la cancelación se realice antes de 24 horas no dará lugar al abono de estas.

3.6 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.

El responsable del contrato podrá designar así mismo un responsable del servicio, para cada una de las actividades objeto 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.

El adjudicatario adaptará la prestación del servicio conforme a las necesidades indicadas por Madrid Destino, organizando autónomamente los medios humanos y materiales necesarios para su ejecución.

El /los Responsable/s del servicio para cada una de las campañas comprobarán periódicamente la buena marcha de la prestación del Servicio en su centro, informando por escrito a MADRID DESTINO del incumplimiento del horario y de las prestaciones establecidas en el contrato, así como de las deficiencias observadas o cualquier otra circunstancia similar, remitiéndose dicha queja desde MADRID DESTINO al adjudicatario.

Las facultades de supervisión de Madrid Destino se limitarán a la comprobación del correcto resultado del servicio contratado, sin intervenir en la organización, dirección o control del personal del adjudicatario.

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/s empresa/s adjudicataria/s cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, sin que ésta alcance, en modo alguno, a MADRID DESTINO.

Los Responsables del servicio podrá solicitar al adjudicatario la sustitución de cualquier miembro de su personal asignado para la prestación del Servicio en el Centro, cuando se estime que su actuación no es satisfactoria. Recibida por escrito dicha petición, el adjudicatario deberá realizar, en un plazo no superior a veinticuatro horas, (24 horas), pudiendo valorarse la reducción de dicha sustitución la sustitución solicitada, sin que esta circunstancia implique gasto adicional alguno para MADRID DESTINO. Todo ello sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder por la actuación de la persona sustituida.

3.7 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.

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.

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

En ningún caso el personal que preste el Servicio podrá aceptar propinas del público asistente a las actividades, reservándose MADRID DESTINO la posibilidad de solicitar la sustitución del personal de la empresa adjudicataria que incumpla esta obligación.

4.- HUELGA LEGAL

En el eventual supuesto de huelga legal en el sector al que pertenezcan los empleados adscritos a este Servicio, la empresa adjudicataria deberá informar con la antelación necesaria a MADRID DESTINO por escrito, sobre las incidencias previstas y el desarrollo de la misma, así como de las medidas organizativas adoptadas para garantizar, en su caso, los servicios mínimos que correspondan.

Una vez finalizada la huelga, el adjudicatario, deberá presentar un informe en el plazo máximo de 5 días, con el detalle de los servicios efectivamente prestados, los servicios mínimos garantizados y el número de horas no prestadas, que deberá contar con la validación del responsable del contrato.

MADRID DESTINO, podrá verificar, a través del responsable del contrato, el grado de cumplimiento de los servicios contratados, así como las incidencias producidas, a efectos exclusivamente de control de ejecución del contrato y, en su caso, de las deducciones correspondientes.

Una vez verificada la prestación del Servicio, se comunicará por escrito al adjudicatario 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 que, una vez conformada por MADRID DESTINO, continúe su tramitación ordinaria.

Estas deducciones serán igualmente aplicables en cualesquiera otros supuestos en los que el servicio no se preste total o parcialmente conforme a lo establecido en el contrato.

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.- PARTICIPACIÓN EN LOS PLANES DE EVACUACIÓN Y EMERGENCIA

El adjudicatario se compromete a que el personal que preste el servicio, cuando así resulte necesario conforme a los Planes de Autoprotección o normativa de aplicación, participe en los de equipos de emergencia, exclusivamente a efectos de formación, coordinación operativa y actuación en situaciones de emergencia, sin que ello suponga en ningún caso integración laboral u organizativa en la estructura de Madrid Destino ni dependencia funcional distinta de la propia empresa adjudicataria.

El personal dispondrá de la formación específica de prevención de riesgos laborales y en materia de protección contra incendios, necesaria para su correcta participación en los planes de emergencia de los espacios o centros donde se preste el servicio.

El adjudicatario deberá acreditar y mantener actualizada la formación del personal que preste el servicio, 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 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 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 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 22 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.

La empresa adjudicataria ejecutará el contrato con organización propia y medios suficientes, asumiendo en exclusiva la dirección, organización, coordinación y control del personal adscrito al servicio.

La relación entre MADRID DESTINO y la empresa adjudicataria tendrá carácter exclusivamente contractual, sin que en ningún caso exista relación laboral entre MADRID DESTINO y el personal de aquella.

Las facultades de seguimiento, supervisión y control atribuidas a MADRID DESTINO se entenderán referidas exclusivamente a la correcta ejecución del contrato y al cumplimiento de las prestaciones contratadas, sin que impliquen el ejercicio de funciones propias del poder de dirección empresarial sobre el personal de la empresa adjudicataria.

- 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.

8.- 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,

MADRID DESTINO

Conforme:

Responsable del contrato
P.A.

El Adjudicatario

Órgano de contratación