



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS REGULADOR DEL CONTRATO DENOMINADO “SERVICIO DE ATENCIÓN AL VISITANTE EN SALAS Y MUSEOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN CULTURAL: 2 LOTES” (LOTE 1: CENTRO DE ARTE DOS DE MAYO (CA2M), MUSEO CASA NATAL DE CERVANTES, Y SALAS DE EXPOSICIONES DE ALCALÁ 31, CANAL DE ISABEL II Y ARTE JOVEN Y LOTE 2: CASA MUSEO LOPE DE VEGA)

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es definir las prescripciones técnicas particulares que deben regir la contratación de un servicio cualificado y profesional en las tareas de atención e información al visitante, así como la mediación cultural, en tres de las salas de exposiciones y tres de los museos dependientes de la Consejería de Cultura y Turismo de la Comunidad de Madrid, durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2020 y el 30 de junio de 2022.

El objeto del contrato se divide en dos lotes:

- LOTE 1: Centro de Arte 2 de Mayo (CA2M), Museo Casa Natal Cervantes, Sala Alcalá 31, Sala Canal de Isabel II y Sala Arte Joven.
- LOTE 2: Casa Museo Lope de Vega

Las salas de exposiciones y museos objeto del presente contrato son los siguientes:

LOTE 1

MUSEOS

- Centro de Arte Dos de Mayo CA2M

- Ubicación: Avenida de la Constitución 23-25 28931 Móstoles, Madrid.
- Con una dimensión de 5.886 m², el Centro incluye espacios de exposición, repartidos en tres plantas, una sala de usos infinitos para cien personas, un bar, un punto de venta de catálogos y publicaciones, la mediateca y una terraza apta para numerosas actividades al aire libre. Cuenta con los espacios y equipamientos propios de un espacio cultural.

- Museo Casa Natal de Cervantes

- Ubicación: calle Mayor nº 48, 28801 Alcalá de Henares, Madrid.
- Con una dimensión aproximada de 400 m², en cada una de sus dos plantas y 200 m² de jardín. Cuenta con los espacios y equipamientos propios de un espacio cultural.

SALAS DE EXPOSICIONES

- Sala Alcalá 31

- Ubicación: calle Alcalá, nº 31, 28014 Madrid.
- Con una dimensión aproximada de 1.047 m², distribuidas en dos plantas, cuenta con los espacios y equipamientos propios de un espacio cultural.



- Anualmente acoge 4 exposiciones temporales (aprox.) de arte contemporáneo con una duración de 8 a 10 semanas cada una. El mes de agosto no se programan exposiciones.

- Sala Canal de Isabel II

Ubicación: calle Santa Engracia, nº 125, 28003 Madrid.

- Con una dimensión aproximada de 1.080,64 m², en un total de 4 plantas. Cuenta con los espacios y equipamientos propios de un espacio cultural.
- Anualmente acoge 4 exposiciones temporales (aprox.): 3 de fotografía con una duración de 8 a 10 semanas cada una, y 1 exposición de moda con una duración de 12 semanas. El mes de agosto no se programan exposiciones.

- Sala de Arte Joven

- Ubicación: Avenida de América, 13, 28002 Madrid
- Con una dimensión aproximada de 300 m², distribuidas en dos plantas, cuenta con los espacios y equipamientos propios de un espacio cultural.
- Anualmente acoge 5 exposiciones temporales (aprox.) de arte contemporáneo con una duración de 7 a 10 semanas cada una. El mes de agosto no se programan exposiciones.

LOTE 2

MUSEO

Casa Museo Lope de Vega

- Ubicación: calle Cervantes nº 11, 28014 Madrid.
- Con una dimensión aproximada de 200 m², en cada una de sus tres plantas y más de 200 m² de jardín. Cuenta con los espacios y equipamientos propios de un espacio cultural.

2. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

2.1. Convenio aplicable

LOTE 1: El servicio de atención e información al visitante en los museos y salas de exposiciones se enmarca dentro del Convenio Colectivo del Sector de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid.

LOTE 2: El servicio de mediación cultural en la Casa Museo Lope de Vega se enmarca dentro del Convenio del Sector de Ocio Educativo y Animación Sociocultural.



2.2. Perfiles

En el lote 1, el servicio será prestado por 2 categorías de trabajadores: Coordinador (Grupo III, nivel 6 del Convenio Colectivo del Sector de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid) e Informador (Grupo V del mismo Convenio).

En el lote 2, el servicio será prestado por 1 categoría de trabajador: Mediador intercultural educativo (Grupo III del Convenio del Sector de Ocio Educativo y Animación Sociocultural).

Todos los perfiles, con funciones diferenciadas, tienen en común la labor de facilitar la relación entre las colecciones, las exposiciones y las actividades que se organicen en estos espacios culturales con el visitante y/o aquellas personas que se comuniquen con ellos por teléfono o correo electrónico, facilitando la conexión entre instituciones y ciudadanía.

Como Administración Pública dedicada a la cultura, nos debemos al objetivo general de acceso universal a los contenidos culturales, una relación que se basa en ofrecer calidad en la experiencia de la visita, atendiendo a la diversidad de perfiles que acuden a nuestras instituciones. De este modo, ambos servicios se deben desarrollar bajo el fundamento de que la visita a los museos y salas de exposiciones sea de buena calidad, ofreciendo un servicio óptimo de acogida, bienvenida e información, una atención personalizada y adecuada de tal manera que el visitante pueda disfrutar de una experiencia positiva. Las tareas deben ser realizadas de manera profesional y adecuada a estos requerimientos fundamentales.

Se consideran los siguientes perfiles:

LOTE 1: COORDINADOR E INFORMADOR. Servicio de **atención al visitante e información:**

- Estar en posesión, al menos, el Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, Formación Profesional de Técnico u otras titulaciones equivalentes.
- Contar con una experiencia mínima de 6 meses en puestos similares de atención al público.
- Hablar y escribir correctamente en castellano e inglés. A los coordinadores se les exigirá estar en posesión de, al menos, el título B2 de inglés.
- Tener conocimiento e interés en el ámbito artístico y cultural.
- Conocer a nivel usuario el paquete Office y tener buen nivel del programa Excel.
- Tener las habilidades técnicas y sociales necesarias para garantizar una óptima atención al visitante. Ser amable, proactivo, educado y paciente.



- En el caso del coordinador, además, experiencia en funciones de integración, coordinación y supervisión de tareas homogéneas del conjunto de colaboradores/as en un estadio organizativo menor.

LOTE 2: PERFIL DE MEDIADOR INTERCULTURAL EDUCATIVO. Servicio de **mediación cultural para la Casa Museo Lope de Vega:**

- Estar en posesión, al menos, del título de Bachillerato de Artes o Ciencias Sociales o estudios vinculados al ámbito de las Humanidades, Educación, Animación sociocultural y Turismo.
- Contar con una experiencia mínima de 6 meses en puestos similares o vinculados al ámbito educativo o pedagógico.
- Hablar y escribir correctamente, al menos, en castellano e inglés. Estar en posesión de, al menos el título B2 de inglés.
- Tener buenos conocimientos del paquete Office, Internet, gestión de recursos en Drive y RRSS.
- Estar cualificado en el ámbito del arte y la cultura.
- Contar con las habilidades de comunicación oral necesarias para transmitir conocimientos al público en distintos niveles de comprensión en las visitas guiadas y comentadas.
- Tener las habilidades técnicas y sociales necesarias para garantizar una óptima atención al visitante. Ser amable, proactivo, educado y paciente.

Para cubrir los puestos de mediación cultural se requiere que el nivel conocimientos en el ámbito cultural sea muy superior al de los informadores, además de una gran capacidad de comunicación oral y facilidad para adaptar las visitas a las características del visitante y colectivo que nos visite.

2.3. Funciones a desarrollar en común por todos los perfiles (COMÚN A LOTE 1 Y LOTE 2)

- **Acogida, recepción y atención al visitante:**
 - a. Realización de la apertura y cierre en coordinación con el equipo de seguridad.
 - b. Recepción y acogida de los visitantes, tanto individuales como grupales. Información de las normas de acceso, gestión de colas y especial atención y asistencia a personas con necesidades especiales que lo requieran.
 - c. Control de entradas y contabilización de datos cuantitativos (número de visitantes) con los medios y criterios que indique la institución.
 - d. Toma de datos sobre el perfil de visitantes y entrega/recogida de cuestionarios para estudios de público y evaluación de actividades en los medios y criterios que indique la institución.
 - e. Recogida de datos para aquellos visitantes que quieran registrar sus datos en nuestra base de datos y recibir la información de nuestra programación a través del boletín digital.



- f. Gestión de reservas, inscripciones y confirmaciones de asistencia en aquellas actividades organizadas por estos museos y salas de exposiciones.
- g. Reposición de folletos informativos y hojas de sala para garantizar que la información general este accesible en todo momento al visitante.
- h. Venta y control de existencias de publicaciones y cualquier otro producto que se ponga disposición del público. Control económico de la caja depositada a tal efecto y entrega periódica de las cantidades recaudadas de acuerdo con las instrucciones que se facilitarán en cada Sala y Museo.
- i. Información al visitante del uso de la aplicación gratuita BeMuseums y cualquier otro servicio o aplicación que se preste en estos museos y salas de exposiciones y que sirvan para enriquecer la visita al usuario.
- j. Canalización de las consultas que, por su especificidad y singularidad, deban ser contestadas por este servicio de informador o mediador intercultural educativo.
- k. Entrega y recogida de los impresos de quejas y sugerencias y notificación inmediata a la Subdirección General de Bellas Artes para poder responder dentro de los plazos administrativos.
- l. Colaboración para la gestión de posibles incidencias con el visitante y traslado al servicio de seguridad.
- m. Control de la taquilla a disposición del público para la custodia de objetos, en el caso de que el espacio esté habilitado para ello. En las ocasiones que los objetos no quepan en dichas taquillas o estén llenas deberán custodiar los objetos durante la visita en los lugares depositados a tal efecto.
- n. Recepción de correspondencia, certificados, paquetería, etc.
- o. Realizar otras funciones complementarias que puedan ser encomendadas por el Museo o Sala relacionados a este perfil profesional.
- p. En el caso del CA2M, estas funciones de acogida, recepción y visitantes se desempeñarán también en el caso de otras actividades educativas o actividades programadas por la mediateca que se tengan lugar tanto en las salas de exposiciones, en el aula didáctica, en la mediateca o en cualquier otro espacio del museo.

- **Apoyo en las ruedas de prensa, inauguraciones y visitas de protocolo:**

- a. Recepción de los asistentes.
- b. Información general de la actividad.
- c. Gestión de equipos (entrega y recogida de equipos de traducción simultánea, micrófonos, dispositivos móviles, pases de micrófonos, etc.).
- d. Entrega de material documental a los asistentes y a los medios de comunicación.
- e. Venta de catálogos de exposiciones en las inauguraciones.
- f. Colaboración para procurar el buen funcionamiento de la actividad.
- g. Conteo de asistentes.
- h. Otras tareas que la propia naturaleza del acto requiera.



- **Puesta a punto y cuidado de los espacios expositivos:**
 - a. Puesta en marcha y apagado diario de todos los elementos necesarios para que los museos y las exposiciones funcionen, incluyendo proyectores, vídeos, equipos de sonido, etc. Deben estar en pleno funcionamiento a la hora de apertura de las salas de exposiciones y no deberán ser apagados antes de la hora de cierre. En el caso de detectar incidencias o desperfectos, comunicación inmediata a la Subdirección General de Bellas Artes y al servicio de seguridad.
 - b. Control de los mostradores, los puntos de lectura y consulta, así como su mantenimiento y orden, en los espacios que lo precisen. En el caso de la sala Alcalá 31, las publicaciones localizadas en el mostrador y estantería deberán ser guardadas diariamente a la hora de cierre y colocadas a la apertura de la exposición.
 - c. Cuidado y vigilancia de los espacios encomendados a los efectos de prevenir la comisión de acciones que pudieran perturbar el orden o poner en peligro los bienes, comunicándolo a los responsables de los servicios de seguridad.
- **Gestión de los canales de comunicación interna y de comunicación externa de los museos y salas de exposiciones:**
 - a. Recepción y atención de las llamadas del teléfono y, en su caso, derivándolas a los contactos facilitados por la Subdirección General de Bellas Artes, así como la anotación y entrega de los mensajes oportunos.
 - b. Consulta permanente del correo genérico que se use como medio de comunicación entre el personal contratado, la empresa adjudicataria y la Comunidad de Madrid. Leer y responder todos los mensajes que allí se generen para facilitar la comunicación interna de todos los equipos de trabajo.
 - c. Comunicación diaria con el resto del personal de la empresa adjudicataria de su sala y/o museo para fomentar el flujo de información interna entre los turnos y garantizar el conocimiento de aquellos datos necesarios para el buen desarrollo del trabajo.
 - d. En el caso de la Sala Canal de Isabel II se realizará la gestión de accesos de proveedores o no visitantes, de acuerdo con el protocolo establecido por el personal responsable de la Subdirección General de Bellas Artes.

2.4. Funciones adicionales en LOTE 1:

Funciones adicionales específicas a desarrollar en el CA2M:

- a. Cuando los folletos de información se envíen por correo, deberán ensobrar y etiquetar los mismos.
- b. Control de las existencias y mantenimiento del orden de los puntos de intercambio de información con otras instituciones.
- c. Tramitación y entrega de certificados de asistencia a las actividades, cuando sea solicitado.



- d. Elaboración de los carnets de jóvenes, que permiten el acceso al CA2M a los menores.
- e. Seguimiento en internet, anotación y archivado de noticias en prensa sobre el centro.
- f. Una vez finalizada cada exposición, identificación de las obras expuestas y de los artistas participantes en los distintos soportes de comunicación (fotos y vídeos).

Así mismo, la empresa designará a un coordinador en cada uno de los turnos. Además de las funciones descritas, estos coordinadores realizarán las siguientes funciones específicas:

- Elaboración de cuadrantes de rotación.
- Cobertura de los distintos puestos para facilitar los tiempos de descanso.
- Distribución entre el personal asignado a su turno de tareas específicas, que deban desempeñarse con motivo de eventos o actividades.
- Asistencia a reuniones semanales con el coordinador general y la persona responsable del seguimiento del contrato en el CA2M.

Funciones adicionales específicas a desarrollar por el coordinador en el Museo Casa Natal de Cervantes:

- a. Seguimiento en internet, anotación y archivado de noticias en prensa sobre el centro.
- b. Remisión de la información sobre agenda de actividades y exposiciones de manera mensual al Ayuntamiento de la localidad.
- c. Realización de las visitas guiadas para grupos pequeños a la Pieza Invitada y las exposiciones temporales.

2.5. Funciones adicionales en LOTE 2:

Funciones adicionales específicas a desarrollar por el Mediador intercultural educativo en la Casa Museo Lope de Vega

El servicio de mediación cultural tiene como función principal estimular y activar el conocimiento en el visitante a través de la visita guiada, vehículo transmisor de contenidos y conocimientos que, además, favorece el diálogo y la interacción personal.

Así pues, junto con las funciones a desarrollar en común por todos los perfiles, detalladas en el punto 2.3, son funciones específicas del mediador intercultural en la Casa Museo Lope de Vega las siguientes:

- **Activación del conocimiento en el visitante.**
- a. Realización de las visitas guiadas (temáticas, dinamizadas, a las colecciones de los museos y/o exposiciones temporales, piezas invitadas...) en castellano y en otros idiomas extranjeros, independientemente del tipo de público.

- b. Transmisión, a quienes les soliciten consultas, del conocimiento de la colección del museo y/o exposiciones temporales.
- c. Acompañamiento del visitante por las salas, si la respuesta a la consulta del visitante así lo requiere.
- d. Asesoramiento en la planificación de las visitas. Adaptación desde la información más básica hasta la de una mayor complejidad para poder transmitir nociones profundas sobre las colecciones de los museos y/o exposiciones temporales.
- e. Atención individualizada al visitante y usuario que contacte con el servicio de mediación.
- f. Dar a conocer los dispositivos con los que cuentan los espacios expositivos y museográficos y apoyar en su manejo.
- g. Atender nuevas necesidades o imprevistos relacionados con el objeto del contrato.

- **Gestión específica en las actividades**

- a. Evaluación de actividades a través de un cuestionario diseñado por la Subdirección General de Bellas Artes. El personal contratado deberá reunir los contenidos y resultados finales y remitirlos al Servicio de Difusión de la S.G. de Bellas Artes para su cotejo.
- b. Colaboración en la realización de estudios públicos que se realicen en los museos y salas de exposiciones.
- c. Asistencia en la puesta en marcha de las actividades que se desarrollen en el espacio (talleres, espectáculos,...), colaborando con los equipos y empresas externas contratadas en este fin y con los que deba compartir espacios.
- d. Participación en la elaboración de materiales informativos de las exposiciones y actividades.

- **Revisión de espacios y contenidos**

- a. Supervisión diaria de todas las salas del museo, informando inmediatamente de posibles incidencias a Seguridad o al coordinador responsable de cada centro en la Subdirección General de Bellas Artes.
- b. Revisión constante de las webs institucionales y otros canales de difusión para garantizar su buen funcionamiento como herramienta de difusión.

- **Otras**

- a. Realización de las visitas guiadas según lo previsto en el Apartado 3.2 de este Pliego, cada 30 minutos, en función de la demanda del público, durando la visita en torno a 30 minutos. Esta duración podrá variar en función de las necesidades reales del museo.
- b. Cotejo diario de los bienes, obras de arte, libros y resto de elementos museográficos de las estancias de la Casa Museo Lope de Vega, al inicio y al final de cada jornada.
- c. El edificio es Bien de Interés Cultural y contiene fondos museográficos y documentales, por lo que el personal debe tener en cuenta en la prestación del servicio las condiciones de conservación de los bienes culturales.



3. HORARIOS Y RECURSOS HUMANOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El servicio será prestado de acuerdo con la siguiente distribución de efectivos personales y durante el horario que se especifica en cada uno de los centros museísticos y salas de exposiciones.

LOTE 1

1. Centro de Arte Dos de Mayo

Para la adecuada prestación de los servicios objeto de este contrato son precisos cubrir los siguientes puestos distribuidos en los siguientes horarios:

- MARTES A DOMINGO, FESTIVOS INCLUIDOS:

TURNO DE MAÑANA (martes a domingo de 10:45 a 16:15 h., festivos incluidos)

- 1 puesto de Coordinador: 9:15 a 16:15 (7 horas/día)
- 4 puestos de Informadores: 10:45 a 16:15 (5,5 horas/día)

TURNO DE TARDE (martes a domingo de 15:45 a 21:15 h., festivos incluidos)

- 1 puesto de Coordinador: 15:45 a 21:15 (5,5 horas/ día)
- 5 puestos de Informadores 15:45 a 21:15 (5,5 horas/ día)

El servicio no deberá prestarse los días 1 y 6 de enero y el 24, 25 y 31 de diciembre, días de cierre del museo.

2. Museo Casa Natal de Cervantes

El servicio será prestado con carácter general por trabajadores con la categoría de Coordinador (de lunes a viernes) e informador (fines de semana y festivos).

- TURNO CONTINUO, LUNES A VIERNES, excepto festivos y días de cierre:
 - 1 Coordinador, de lunes a viernes de 09:45 a 18:15 horas (excepto los festivos contemplados en el calendario laboral y los días de cierre) (8,5 horas/día).

El Servicio será atendido por una (1) persona (funciones de coordinador) en inglés y español.

- TURNO FIN DE SEMANA
 - 2 Informadores turno completo, en inglés y español: de 9:45 a 19:15 (19 horas/ día)



- 2 Informadores turno refuerzo parcial, en inglés y español: de 17:15 a 19:15 (4 horas/ día)
- TURNO FESTIVO-HORARIO ESPECIAL
 - 4 Informadores, en inglés y español, de 9:45 a 19:15 (38 horas/ día)

No se precisará la prestación del servicio objeto de contratación los siguientes días:

- 1, 6 de enero, 1 de mayo, 24, 25 y 31 de diciembre de cada año del periodo contemplado en el contrato
- Días que coincida lunes y festivo, en cada año del periodo contemplado en el contrato.

No obstante, lo anterior, si por necesidades de la programación se precisase de la prestación del servicio durante los días de exención anteriormente referidos, se preavisará al adjudicatario con al menos 48 horas de antelación.

3. Sala Alcalá 31

En esta sala el servicio que se presta es de atención al visitante e información

En la Sala Alcalá 31 la oferta deberá tener en cuenta que el horario de la sala es continuado, de martes a viernes de 11:00 h a 20:30 h, **siempre que haya una exposición, no precisando personal el resto de días y periodos** (durante los trabajos de montaje y desmontaje, así como todos los lunes, sábados, domingos y festivos del año).

Las fechas de las exposiciones previstas en el período objeto del contrato en la Sala de Alcalá 31 son las siguientes:

FECHAS

1-26 JULIO 2020
9 SEPT- 8 NOV 2020
25 NOV-31 DIC 2020
1-24 ENERO 2021
22 FEBRERO-25 ABRIL 2021
19 MAYO-25 JULIO 2021
8 SEPTIEMBRE-7 NOV 2021
30 NOV-31 DICIEMBRE 2021
1-23 ENERO 2022
21 FEBRERO-22 ABRIL 2022

Los turnos de trabajo son los siguientes:

- TURNO CONTINUO, EN DÍAS DE EXPOSICIÓN, DE MARTES A VIERNES:
 - MAÑANA: 1 Informador, de 10:45 a 15:45h
 - TARDE: 1 Informador, de 15:45 a 20:45h



Resumen: 10h/día, siempre que haya exposición, en periodo de martes a viernes.

- RUEDAS DE PRENSA, INAGURACIONES Y VISITAS PRIVADAS

Además del turno continuo, a lo largo de la anualidad, se celebrarán 4 ruedas de prensa e inauguraciones, así como visitas privadas en días a concretar, considerándose un máximo de 3h en rueda de prensa, de 4h en inauguraciones y de 10h para visita privada por exposición, es decir $17 \times 4 = 68h$ en una anualidad y la parte proporcional en periodos inferiores al año

No se precisará la prestación del servicio objeto de contratación los siguientes días:

- Durante el período de cierre de la sala (trabajos de montaje y desmontaje).
- Todos los lunes, sábados, domingos y festivos del año.

No obstante, lo anterior, si por necesidades de la programación se precisase de la prestación del servicio durante los días de exención anteriormente referidos, se preavisará al adjudicatario con al menos 48 horas de antelación.

4. Sala Canal de Isabel II

En esta sala el servicio que se presta es de atención al visitante e información

En la Sala Canal de Isabel II la oferta deberá tener en cuenta que el horario de la sala es continuado, de martes a sábado de 11:00 h a 20:30 h. y domingos de 11:00 a 14:00 h, **siempre que haya una exposición, permaneciendo cerrada la sala el resto de días y periodos** (durante los trabajos de montaje y desmontaje, así como todos los lunes y festivos del año).

Las fechas de las exposiciones previstas en el período objeto del contrato en la Sala Canal Isabel II son las siguientes:

FECHAS EXPOSICIONES MODA

2 DICIEMBRE 2020 – 27 FEBRERO 2021

1 DICIEMBRE – 28 FEBRERO 2022

FECHAS RESTO EXPOSICIONES

1 – 26 JULIO 2020

7 SEPTIEMBRE – 8 NOVIEMBRE 2020

24 MARZO – 16 MAYO 2021

2 JUNIO – 25 JULIO 2021

6 SEPTIEMBRE-14 NOVIEMBRE 2021

23 MARZO – 15 MAYO 2022

1 JUNIO – 30 JUNIO 2022

Los turnos de trabajo durante las exposiciones son los siguientes:



- TURNO CONTINUO, EN DÍAS DE EXPOSICIÓN, DE MARTES A SÁBADO

- MAÑANA: 1 Informador, de 10:45 a 15:45h
- TARDE: 1 Informador, de 15:45 a 20:45h

Resumen: 10h/día, siempre que haya exposición, en periodo de martes a sábados

- TURNO DOMINGOS

- 1 Informador de 10:45 a 14:15h (3,5h/día)

- TURNO FESTIVOS CON HORARIO ESPECIAL: Jueves y Viernes Santo y resto de festivos no lunes ni días de cierre). Mismo horario que en turno continuo o de domingo, según corresponda.

En las **exposiciones de moda** que se realizan el servicio de información deberá estar cubierto por seis personas (tres personas por turno) para poder cubrir las necesidades específicas de esta muestra: una persona deberá atender en el mostrador al visitante y, las otras dos restantes, deberán controlar el público y la seguridad de las piezas en las propias salas.

Los turnos de trabajo durante las exposiciones de moda son los siguientes:

- TURNO CONTINUO, EN DÍAS DE EXPOSICIÓN DE MODA, DE MARTES A SÁBADO

- MAÑANA: 3 Informadores Martes a sábado de 10:45 a 15:45 h
- TARDE: 3 Informadores, de 15:45 a 20:45h

Resumen: 30h/día, siempre que haya exposición de moda, en periodo de martes a sábados

- TURNO DOMINGOS

- 3 Informadores de 10:45 a 14:15 (10,5 h/día)

- TURNO FESTIVO CON HORARIO ESPECIAL (Jueves y Viernes Santo y resto de festivos no lunes ni días de cierre). Mismo horario que en turno continuo o de domingo, según corresponda.

- RUEDAS DE PRENSA, INAGURACIONES Y VISITAS PRIVADAS

Además de los turnos referidos, a lo largo de la anualidad, se celebrarán 4 ruedas de prensa e inauguraciones, así como visitas privadas en días a concretar, considerándose un máximo de 3h en rueda de prensa, de 4h en inauguraciones y de 10h para visita privada, es decir $17 \times 4 = 68h$ en una anualidad y la parte proporcional en periodos inferiores al año



No se precisará la prestación del servicio objeto de contratación los siguientes días:

- Durante el período de cierre de la sala (trabajos de montaje y desmontaje).
- Todos los lunes del año (incluidos festivos, excepto el 2 de mayo).
- 1 y 6 de enero, 1 de mayo, 24, 25 y 31 de diciembre de cada año del periodo contemplado en el contrato.

No obstante, lo anterior, si por necesidades de la programación se precisase de la prestación del servicio durante los días de exención anteriormente referidos, se preavisará al adjudicatario con al menos 48 horas de antelación.

5. Sala de Arte Joven

En esta sala el servicio que se presta es de atención al visitante e información

En la Sala de Arte Joven la oferta deberá tener en cuenta que su horario es de martes a sábado de 11:00 h a 14:00 h y de 17:00 a 20:30 h. y domingos de 11:00 a 14:00 h, **siempre que haya una exposición, permaneciendo cerrada la sala el resto de días y periodos** (durante los trabajos de montaje y desmontaje, así como todos los lunes y festivos del año).

Las fechas de las exposiciones previstas en el período objeto del contrato en la Sala de Arte Joven son las siguientes:

FECHAS

1 – 26 JULIO 2020
16 SEPTIEMBRE – 1 NOVIEMBRE 2020
12 NOVIEMBRE 2020 – 17 ENERO 2021
28 ENERO – 14 MARZO 2021
25 MARZO – 16 MAYO 2021
27 MAYO – 18 JULIO 2021
16 SEPTIEMBRE – 7 NOVIEMBRE 2021
18 NOVIEMBRE 2021 – 16 ENERO 2022
27 ENERO- 13 MARZO 2022
24 MARZO – 15 MAYO 2022
26 MAYO – 30 JUNIO 2022

Los turnos de trabajo durante las exposiciones son los siguientes:

Se consideran necesarias dos personas en turno rotativo (una persona por la mañana y otra por la tarde), con el siguiente horario:

- MARTES A SÁBADO:

TURNOS DE MAÑANA (martes a sábado)



- 1 Informador: 10:45 a 14:15 (3,5 horas/mañana)

TURNO DE TARDE (martes a sábado)

- 1 Informador: 16:45 a 20:45 (4 horas/tarde)

Resumen: 7,5h/día

- TURNO DOMINGOS

- 1 Informador de 10:45 a 14:15h (3,5h/día)

- TURNO FESTIVOS CON HORARIO ESPECIAL: Jueves y Viernes Santo y resto de festivos no lunes ni días de cierre)

- MAÑANA: 1 Informador, de 10:45 a 14:15h (3,5 horas/mañana)
- TARDE: 1 Informador, de 16:45 a 20:45h (4 horas/tarde)

Resumen: 7,5h/día

- RUEDAS DE PRENSA, INAGURACIONES Y VISITAS PRIVADAS

Además de los turnos referidos, a lo largo de la anualidad, se celebrarán 5 ruedas de prensa e inauguraciones, así como visitas privadas, considerándose un máximo de 3h en rueda de prensa, de 4h en inauguraciones y de 10h para visita privada, es decir 17x= 85 h en una anualidad y la parte proporcional en periodos inferiores al año .

No se precisará la prestación del servicio objeto de contratación los siguientes días:

- Durante el período de cierre de la sala (trabajos de montaje y desmontaje).
- Todos los lunes del año (incl. Festivos, salvo 2 de mayo).
- 1 y 6 de enero, 1 de mayo, 24, 25 y 31 de diciembre de cada año del periodo contemplado en el contrato

No obstante, lo anterior, si por necesidades de la programación se precisase de la prestación del servicio durante los días de exención anteriormente referidos, se preavisará al adjudicatario con al menos 48 horas de antelación.



LOTE 2:

Casa Museo Lope de Vega

En este museo el servicio que se presta es de mediación cultural

- TURNO CONTINUO MARTES A DOMINGO (excluyendo lunes y festivos cerrado)
 - 3 Mediadores, de 9:45 a 18:15 h (25,5 horas/ día)

Se consideran necesarios tres mediadores interculturales educativos todos los días, con lo previsto a continuación:

- Horario de martes a domingo de 09:45 a 18:15 h.
- El servicio se prestará en inglés, español y en algún otro idioma comunitario de los tres siguientes: francés, italiano, alemán.
- A diario, al menos uno de los mediadores interculturales educativos deberá hablar español e inglés. Durante los fines de semana y festivos, además, uno de los otros tres idiomas citados más arriba.

No se precisará la prestación del servicio objeto de contratación los siguientes días:

- Todos los lunes.
- Los días 1, 6 enero, 1 mayo, 24, 25 y 31 diciembre y un festivo local al año.

No obstante, lo anterior, si por necesidades de la programación se precisase de la prestación del servicio durante los días de exención anteriormente referidos, se preavisará al adjudicatario con al menos 48 horas de antelación.

Especificaciones comunes para ambos lotes

El adjudicatario asume el compromiso, fundamental e ineludible, de garantizar el 100% del servicio, en caso de baja ocasional de algún empleado, que deberá ser sustituido a la máxima celeridad, antes de la finalización del 50% del turno en el que se ha producido la baja. En caso contrario, las horas no realizadas se descontarán de los honorarios mensuales a recibir por el adjudicatario.

La empresa adjudicataria evaluará periódicamente sus servicios con mecanismos objetivos y realizará las sugerencias oportunas para una mejor prestación de sus servicios. Asimismo, la empresa adjudicataria realizará un informe de cumplimiento de horario semanal que deberá ser conformado por los responsables de la Subdirección General de Bellas Artes, en el cual deberán constar las posibles ausencias o cambios de horario y su repercusión en las liquidaciones mensuales.

La Subdirección General de Bellas Artes podrá exigir la sustitución del personal asignado si considera que no cumple con los trabajos detallados más arriba. Dicha sustitución deberá realizarse en el plazo de un día hábil.



El personal que preste servicio en el cumplimiento de este contrato, depende laboralmente de la empresa que resulte adjudicataria, que se obliga a pagar los salarios y las cotizaciones a la Seguridad Social, al cumplimiento de los convenios colectivos aplicables y de las restantes responsabilidades derivadas de la legislación laboral vigente, quedando la Administración libre de toda responsabilidad.

En el plazo de 20 días naturales desde el inicio de la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá presentar al Director de los trabajos copia de la relación acreditativa de la relación laboral y del alta en Seguridad Social de todos los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato.

4. CUALIFICACIÓN Y FORMACIÓN

Dada la importancia del desarrollo de las funciones en ambos perfiles descritos en la cláusula segunda, se consideran objetivos esenciales los relacionados con los conocimientos en el ámbito de las Humanidades y del Arte, la experiencia en puestos similares, los perfiles proactivos y el buen nivel hablando en inglés.

Ambos servicios deberán estar al corriente del resto de las actividades que tienen lugar tanto en los museos como en las salas de exposiciones dependientes de la Subdirección General de Bellas Artes. Para todo ello se facilitará puntualmente la documentación necesaria a la empresa adjudicataria, que se la hará llegar inmediatamente al personal contratado.

La empresa adjudicataria entregará CV actualizados de las personas propuestas con 15 días de antelación antes de que se ejecute el contrato.

4.1. Formación a cargo de la Subdirección General, sus responsables de salas de exposiciones y museos. Deberá tenerse muy en cuenta que, para garantizar la correcta formación en relación con los contenidos y la mediación con el visitante, la Comunidad de Madrid fijará un plan formativo que no supondrá un coste añadido a esta Administración.

- **Formación inicial**, de 5 horas de duración en cada sala de exposiciones y en cada museo, y cada vez que se produzca un cambio en el equipo.
- **Formación para exposiciones**, de 3 horas de duración para cada nueva exposición temporal que se celebre en cada sala de exposiciones y cada museo.
- **Formación cuatrimestral**, únicamente en el caso del CA2M: una vez al cuatrimestre se realizará una formación de 2 horas para explicar todas las actividades que se van a llevar a cabo.

4.2. Formación a cargo de la empresa

Los planes de formación continua de estos trabajadores serán competencia de la empresa adjudicataria.



El plan formativo será comunicado por la empresa al responsable del contrato de la Administración, debiendo contar ésta con el Visto Bueno de la Administración para comenzar su impartición.

- Lote 1: Plan de formación del servicio de atención al visitante e información

Sin contar con las horas de formación previstas por la Subdirección General de Bellas Artes, el personal destinado a este servicio deberá formarse permanentemente en aquellos aspectos relacionados con la atención al público (primeros auxilios, protocolo, atención a personas con necesidades especiales...) procurando aportar la mayor calidad de información al usuario.

La empresa adjudicataria deberá garantizar al personal un plan de formación de 5 horas de duración con carácter semestral (10 horas al año).

- Lote 2: Plan de formación del servicio de mediación cultural

Sin contar con las horas de formación previstas por la Subdirección General de Bellas Artes, el personal destinado a este servicio deberá estar al corriente de las colecciones y exposiciones de su lugar de trabajo, así como en las estrategias pedagógicas con públicos específicos de diversas capacidades, procurando en todo momento prestar un servicio de excelencia.

La empresa adjudicataria deberá garantizar al personal un plan de formación de 3 horas de duración con carácter trimestral (12 horas al año) en el que se imparta formación vinculada con las funciones descritas en este mismo pliego, así como aquellas que contemplen nuevas metodologías de trabajo con el público.

5. BOLSA DE HORAS

Con la finalidad de proveer necesidades puntuales de este servicio no contempladas en el operativo descrito, derivadas de previsiones de afluencia especial de visitantes, se incluyen en el objeto contractual horas adicionales anuales, en concepto de refuerzo del servicio, de acuerdo con la siguiente especificación.

El cómputo anual incluiría:

| CENTRO | CATEGORÍA | Nº DE HORAS |
|-------------------------------|---------------------------|-------------|
| Centro de Arte Dos de Mayo | Coordinador (Desp y Ofic) | 200 |
| | Informador | 900 |
| Museo Casa Natal de Cervantes | Coordinador (Desp y Ofic) | 70 |
| | Informador (Desp y Ofic) | 30 |



| | | |
|-----------------------------|------------------------------|-----|
| Sala de Alcalá 31 | Informador (Desp y Ofic) | 51 |
| Sala del Canal de Isabel II | Informador (Despacho y Ofic) | 51 |
| Sala de Arte Joven | Informador (Desp y Ofic) | 51 |
| Casa Museo Lope de Vega | Mediador (Ocio) | 100 |

Se trata de un cómputo anual. En el caso de periodos inferiores al año, se prorratearán entre el número de meses de contrato.

El adjudicatario estará obligado a atender estos refuerzos cuando el museo o sala de exposiciones se lo solicite con una antelación de 48 horas. En la solicitud se hará constar el horario, los efectivos y su distribución, así como las específicas tareas en las que se emplearán.

El abono de las horas previstas en dicha bolsa se realizará de acuerdo con las peticiones realizadas, y su pago se efectuará dentro del mes correspondiente.

6. UNIFORME

El personal que preste el Servicio deberá estar correctamente uniformado, de manera adecuada y actual, en su puesto de trabajo con una antelación suficiente sobre la hora establecida para el comienzo de su prestación. Dicho personal no podrá utilizar ni salir de los centros con el uniforme; deberá vestirse y cambiarse en las zonas habilitadas para tal efecto.

La empresa facilitará tres posibles modelos de uniforme, en los que se hará constar expresamente el logotipo, anagrama o nombre de dicha empresa, de entre los que la Comunidad de Madrid seleccionará el que considere más adecuado, quien se reserva el derecho a solicitar el cambio de uniforme.

Las personas que presten servicio de atención en sala en el CA2M Centro de Arte Dos de Mayo deberán presentarse, en todo momento, con el uniforme establecido por el CA2M según su imagen corporativa (pantalón negro, camiseta de manga larga roja de algodón, chaqueta roja de punto, calzado negro y las correspondientes prendas interiores de abrigo dadas las bajas temperaturas en las salas), en los que se hará constar expresamente la identificación del centro en que el personal presta su servicio, así como el logotipo, anagrama o nombre de dicha empresa. El Centro se reserva el derecho a solicitar el cambio de uniforme.

La empresa adjudicataria suministrará al personal a su servicio el vestuario completo, incluyendo calzado y al menos dos prendas de cada tipo por persona, (con varias prendas por persona, zapatos...) y en perfecto estado de uso, garantizando además la adaptación a los cambios de estación y la adecuación de tallas.



7. OTROS MEDIOS

Recursos materiales

La empresa adjudicataria deberá disponer de una cuenta de correo electrónico para uso en la comunicación diaria entre el personal de sala y de la Comunidad de Madrid diferente del que se emplee en las funciones de gestión de reservas, que facilitará la Comunidad de Madrid.

El contratista vendrá obligado a la ejecución del contrato aportando los medios de producción propios que sean necesarios para ello, y en concreto:

- a) En los espacios que cuenten con el servicio de mediación cultural, se deberá contar con tabletas con conexión propia a internet (los centros no cuentan con wifi), buena capacidad de almacenaje y rápida reproducción para facilitar la labor de atención al visitante. Se dará una tableta por cada puesto que se defina en cada museo y sala.
- b) Dos contadores manuales de visitantes para cada uno de los espacios de trabajo de este pliego, salvo en el CA2M donde cada trabajador deberá contar con un contador.
- c) En la Sala Canal de Isabel II, Centro de Arte Dos de Mayo, Museo Casa Natal de Cervantes y en la Casa Museo Lope de Vega, se deberán aportar para cada uno de los empleados, *walkies talkies* con intraauriculares, para que puedan comunicarse desde los distintos espacios del centro. Estos deben tener licencia o estar habilitados por el Ministerio del Interior. Su uso será exclusivo para las personas de atención al visitante e información.
- d) Cualquier otro medio que sea necesario para la correcta ejecución del objeto del contrato.

El contratista deberá asumir el mantenimiento de dichas herramientas de trabajo, el riesgo de cualquier emergencia y el derivado de los desperfectos que cause su personal.

8. RÉGIMEN JURÍDICO DEL PERSONAL

El personal que aporte la empresa adjudicataria no tendrá vinculación alguna con la Comunidad de Madrid y dependerá única y exclusivamente del contratista, el cual asumirá la condición de empresario, con todos los derechos y obligaciones respecto a dicho personal con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgare, sin que, en ningún caso, resulte responsable la Comunidad de Madrid de las obligaciones del contratista y sus trabajadores aun cuando los despidos y demás medidas que puedan adoptar sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, rescisión, modificación o interpretación del contrato.



9. INTERLOCUCIÓN ENTRE LA EMPRESA ADJUDICATARIA Y LA COMUNIDAD DE MADRID

Con el fin de garantizar la correcta prestación de los servicios y una adecuada interlocución entre la empresa adjudicataria, los museos, las salas de exposiciones y la Comunidad de Madrid, deberá existir, en cada uno de los LOTES, un INTERLOCUTOR GENERAL, nombrado por la empresa previa aprobación de la Subdirección General de Bellas Artes.

El **INTERLOCUTOR GENERAL de cada uno de los LOTES** deberá:

- Ser licenciado en humanidades y familiarizado con el arte y la cultura.
- Tener un nivel alto de inglés
- Ser proactivo
- Tener experiencia en el sector cultural
- Tener habilidades comunicativas.
- Tener experiencia y competencias en:
 - Gestión de equipos: capacidad de motivación, de comunicación coordinación y colaboración
 - Coordinación de actividades
 - Resolución de problemas
 - Capacidad de atención al público

El interlocutor general responderá ante la institución de todo el personal a su cargo y actuará en comunicación permanente con la Comunidad de Madrid, encargándose de la coordinación del personal, de su formación y de la supervisión de la prestación de los servicios, canalizando la información relativa al mismo, y del asesoramiento a efectos de una mayor eficacia en su prestación.

El interlocutor general debe formar parte de la plantilla de la empresa y no tiene que tener una dedicación exclusiva para el presente contrato.

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

Es obligación de la empresa adjudicataria informar mensualmente por escrito a la Comunidad de Madrid acerca de la prestación del servicio y puntualmente de aquellos supuestos en los que se produzca alguna incidencia.



Las funciones del interlocutor de los servicios de Atención al Visitante de los museos y salas de exposiciones serán las siguientes:

- Ser el interlocutor entre la empresa adjudicataria y la Subdirección General de Bellas Artes, y entre los museos y salas de exposiciones y los equipos, trasladando al personal contratado las instrucciones pertinentes.
- Coordinar los equipos, organizando y distribuyendo las tareas y funciones.
- Supervisar la prestación de los servicios de atención al visitante, tanto del desempeño de las funciones como del trato con el público, que deberán llevarse a cabo cumpliendo los procedimientos de la información y directrices de cada Museo o Sala.
- Responsabilizarse del correcto desempeño de las funciones asignadas al personal, procurando la motivación del equipo.
- Garantizar la calidad del servicio realizando una evaluación continua de los conocimientos del personal cuyos resultados serán trasladados a la Subdirección General de Bellas Artes cuando esta los precise.
- Dar cuenta a los responsables de cada Museo o Sala de cuantas incidencias y anomalías se observen en la prestación del servicio.
- Llevar a cabo de forma inmediata los cambios de personal que se consideren necesarios y que el Museo o Sala podrá exigir cuando la conducta o el rendimiento no sean los exigidos.
- Comunicar al Museo o Sala los cambios de personal que puedan producirse a instancias de la empresa adjudicataria.
- Revisar diariamente la agenda y programación del Museo o Sala para la previsión de necesidades derivadas de vistas extraordinarias, actos, eventos y actividades para la correcta planificación del servicio.

Madrid, 25 de febrero de 2020

EL DIRECTOR GENERAL DE PROMOCIÓN CULTURAL

Firmado digitalmente por GONZALO CABRERA MARTIN
Organización: COMUNIDAD DE MADRID
Fecha: 2020.02.25 13:37:31 CET
Huella dig.: 78032dd629b6796dcfb18d9b3fb3b1b6eb99f691

Fdo.: Gonzalo Cabrera Martín

