

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS REGULADOR DEL CONTRATO DE SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACION AL VISITANTE EN EL CASTILLO DE MANZANARES EL REAL.

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de apoyo a la atención e información a los visitantes, así como a las actividades complementarias que tengan lugar en el Castillo de Manzanares el Real, dependiente de la Consejería de Cultura y Turismo de la Comunidad de Madrid, durante el período previsto entre el 1 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022.

El Castillo de Manzanares el Real se encuentra situado en la calle Cañada s/n en Manzanares el Real, provincia de Madrid y tiene una superficie construida de 3.026 m²., en una parcela de 32.887 m². El Castillo incluye diferentes espacios repartidos en varias plantas: zaguán, patio de armas, diferentes salas de exposición como la Sala de Santillana, Sala Infantado, Estrado de damas, Exposiciones temporales, Sala de Archivo-Biblioteca, Oratorio y un Centro de Interpretación.

El castillo se encuentra rodeado por un extenso jardín que recrea un jardín renacentista, en el que se encuentra un huerto para el cultivo de plantas medicinales y aromáticas y diferentes tipos de árboles frutales. Así mismo, cuenta con un laberinto y un palenque donde se llevan a cabo representaciones de luchas medievales y actividades de diferente índole.

SEGUNDA. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

De manera general las funciones fundamentales a realizar en el Castillo de Manzanares El Real, son las siguientes:

- Realización de la apertura y cierre en coordinación con los informadores del Castillo y con el personal de Seguridad.
- Saludo y bienvenida al visitante. Recepción, orientación y atención al público en su visita a las salas y a los diferentes espacios del Castillo.
- Recepción personalizada a:
 - Personas con discapacidad
 - Grupos con reserva
 - Público adolescente
 - Personas de tercera edad

- Control y venta de entradas de acceso al Castillo y breve información sobre las normas básicas del mismo. Entrega de folletos junto con la entrada.
- Venta, libros, catálogos, publicaciones y objetos de *Merchandising*.
- Reposición de folletos, hojas de sala, planos e información sobre el Castillo que garantice una información al visitante suficiente y adecuada.
- Proporcionar información sobre los contenidos culturales y turísticos relacionados con el Castillo: su contexto medieval-renacentista, su arquitectura y la función de sus espacios, la historia de la familia Mendoza y de la Casa del Infantado, así como las piezas que integran su colección.
- Información general sobre las actividades que realiza el Castillo: Visitas teatralizadas y temáticas, Visitas guiadas para colegios, Talleres para familias, Conciertos, Exposiciones, Jornadas, Congresos, Combates medievales, Actividades de Navidad etc...
- Atención a las visitas protocolarias y apoyo en los diferentes actos y eventos.
- En el caso de Exposiciones Temporales o Actividades con gran asistencia de público, se necesitara para el buen funcionamiento de dichos eventos los siguientes trabajos:
 - a. Recepción de los asistentes.
 - b. Información general de la actividad.
 - c. Gestión de equipos
 - d. Entrega de material documental a los asistentes y a los medios de comunicación.
 - e. Venta de catálogos y publicaciones.
 - f. Recuento de público asistente.
 - g. Otras tareas que la propia naturaleza del acto requiera.
- Puesta en marcha y apagado de los equipos de proyección y video en diferentes salas.
- Cuidado y vigilancia de las salas y (Sala del Infantado, Maea, Santillana, Patio de armas, Zaguán etc..) y de las diferentes estancias y espacios encomendados incluyendo el jardín renacentista con objeto de prevenir acciones que puedan

alterar el orden o poner en peligro los bienes del Castillo, comunicándolo al personal de Seguridad y a los Informadores del Castillo.

- Asistencia en las actividades que se organizan en el Castillo tanto en el interior como en el exterior y en las zonas ajardinadas.
- Colaboración en el control del aforo en colaboración con los Informadores del Castillo y el personal de Seguridad, mediante el sistema de contador de personas, así como en la elaboración de informes estadísticos sobre visitantes.

El servicio de atención e información al visitante se debe desarrollar bajo el fundamento de que la experiencia de la visita al Castillo se desarrolle con la mayor calidad posible, ofreciendo varios niveles de acogida e información, de tal manera que el visitante pueda adecuarla a sus intereses y al tiempo del que disponga. Las tareas deben ser realizadas de manera profesional y adecuada a estos requerimientos.

Requisitos para la prestación del servicio.

El servicio será prestado por trabajadores con categoría de Informador con Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, Formación Profesional de Técnico u otras titulaciones equivalentes y con un conocimiento de nivel medio de inglés. Se considera nivel medio el título **B1**, de acuerdo al estándar del Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas.

Se requieren habilidades técnicas y sociales que garanticen una óptima atención al visitante y un conocimiento de informática a nivel de usuario.

Para garantizar la correcta formación en relación con los contenidos y la atención al visitante, la Comunidad de Madrid fijará un plan formativo de 5 horas de duración que no supondrá un coste añadido a esta Administración. 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.

TERCERA. 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.

El horario de prestación del servicio será:

- **Martes a viernes 10:00 a 17:30 horas (Total: 7.5 horas/día)**
- **Sábados, domingos y festivos de 10:00 a 18.00 horas (Total 8 horas/día)**

El Servicio será realizado por una (1) persona de martes a viernes y tres (3) personas los sábados, domingos y festivos.

Se añadirá 1 persona más durante 3 meses al año, cuyos servicios serán prestados en el horario de apertura habitual del centro. La distribución de la prestación del servicio de esta persona en el calendario será prefijada y comunicada a la empresa por parte de la administración con una antelación de un mes.

Días de cierre del Castillo:

El servicio no deberá prestarse los lunes y los días siguientes: 1 y 6 de enero, 1 de mayo, 24, 25 y 31 de diciembre y el 14 de septiembre como fiesta local. Los sábados, domingos y festivos son días de actividad normal al del resto de días de la semana, con excepción de los lunes, que son los días en que el Castillo permanece cerrado.

El total de horas a realizar son: 4.618 en el plazo de ejecución de 12 meses.

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

Otras especificaciones

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 mensual 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.

CUARTA. CUALIFICACIÓN

Todo el personal destinado a la prestación del servicio deberá reunir los requisitos que se describen en la cláusula segunda. La empresa adjudicataria entregará CV actualizados de las personas propuestas.

QUINTA. BOLSA DE HORAS

Con la finalidad de reforzar el servicio en temporadas de especial afluencia de público, por necesidades 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. Puesto que al día de la fecha no se conocen las necesidades exactas a atender dada la peculiaridad del Castillo, se estima que el número de horas de bolsa a cubrir con respecto a las horas de horario fijo del contrato serán: 923 horas.

El adjudicatario estará obligado a atender estos refuerzos cuando el Centro 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. Los servicios se suelen solicitar para una necesidad mínima de tres horas.

Asimismo, debido a que en el Castillo de Manzanares el Real se llevan a cabo una serie de **actividades culturales fuera del horario habitual de visita**, como son conciertos,

espectáculos teatrales, visitas teatralizadas y visitas nocturnas, entre otras; se prevé la necesidad de cubrir este servicio con un total de 265 horas, 80% en horario nocturno y el 20% en horario diurno, como bolsa de horas fuera del horario fijo.

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

Ahora bien, siempre se deberá agotar primero el número de horas ofertadas por el adjudicatario, y que no suponen coste alguno para la Administración.

SEXTA. 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. 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.

Las personas que presten servicio de atención e información al visitante en el Castillo de Manzanares el Real, objeto del presente contrato, deberán presentarse, en todo momento, con el uniforme establecido por la Subdirección General de Bellas Artes. Desde la Subdirección General se reserva el derecho a solicitar el cambio de uniforme.

La empresa adjudicataria suministrará a todo el 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 adecuación de tallas a todas las personas que lo conforman

El personal adscrito a las salas no podrá utilizar ni salir del mismo con el vestuario de trabajo. Deberán vestirse y cambiarse en las zonas habilitadas para tal efecto.

SEPTIMA. 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 promulgaré, 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.

OCTAVA. COORDINACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO E INTERLOCUCIÓN

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

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

La identidad de este interlocutor, juntamente con los datos necesarios para su fácil localización, especialmente número de teléfono, deberá comunicarse por la empresa adjudicataria antes del comienzo de la prestación del Servicio. Posteriormente este 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 durante la prestación del Servicio.

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.

En Madrid, fecha el día de la firma.

LA SUBDIRECTORA GENERAL DE BELLAS ARTES

Firmado digitalmente por: CARDONA SUANZES ASUNCIÓN
Fecha: 2021.04.18 19:00