



Pliego de Prescripciones Técnicas

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN ESPACIOS
HISTÓRICOS, EXPOSITIVOS Y VISITAS ESCOLARES EN LÍNEAS 8 Y 12 DE METRO
DE MADRID**

**Patrimonio Histórico
Área de Servicios al Cliente
19 abril 2022**

1. OBJETO DEL CONCURSO

El presente pliego tiene por objeto establecer las prescripciones técnicas que regulen la contratación de la atención al público en espacios históricos de Metro de Madrid (Estación de Chamberí, Nave de Motores de Pacífico, Vestíbulo Original de Pacífico, Museo de los Caños del Peral en la estación de Ópera, Exposición de trenes históricos en la estación de Chamartín, Sala de exposiciones de la estación de Retiro) y visitas escolares en líneas 8 y 12.

Adicionalmente el servicio objeto de esta licitación, se podrá prestar en otros espacios, como por ejemplo la subestación de Olid, no suponiendo lo anterior en ningún caso un incremento en el precio del contrato.

2. ANTECEDENTES

Tras su restauración, en 2008 se abrieron al público la Estación de Chamberí y la Nave de Motores de Pacífico. Desde entonces y hasta la fecha, se han realizado visitas guiadas y libres en esos espacios, y desde 2017 también en el Vestíbulo Original de Pacífico se han llevado a cabo visitas guiadas. En octubre de 2019 y como punto de partida de la celebración del centenario se inauguró la exposición sobre trenes históricos en la estación de Chamartín.

En estos espacios además han tenido lugar actividades y eventos. Para todo ello se ha venido contratando a empresas especializadas en este tipo de servicios.

Junto a lo anterior, existe actualmente un programa de visitas escolares, cubierto con personal de Metro de Madrid (en adelante Metro), en líneas 8 y 12, que se amplió en 2019 en un día más por línea con personal externo ya previsto en la anterior licitación.

Por todo lo expuesto se precisa iniciar el trámite para la licitación de los citados servicios.

3. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El objeto del presente concurso consiste en la contratación del servicio de atención al público en los espacios indicados, de acuerdo con los requisitos que se detallan en este apartado.

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN ESPACIOS HISTÓRICOS, EXPOSITIVOS Y VISITAS ESCOLARES EN LÍNEAS 8 Y 12 DE METRO DE MADRID

El servicio consistirá en la prestación de servicios de *informadores y de controladores de sala* de acuerdo al siguiente cuadro de horas, según categorías requeridas.

Categoría	2022 (Horas/año) 36días	2023 (Horas/año) 365días	2024 (Horas/año) 329días	Horas contrato
Informador	655	6.644	5.989	13.288
Controlador de sala	390	3.952	3.562	7.904
Totales	1.045	10.596	9.551	21.192*

Cuadro nº 1

***Las horas reflejadas en el cuadro anterior son horas estimadas. Metro únicamente abonará las horas efectivamente realizadas.**

El conjunto de horas ofertadas se distribuirá, previo al inicio de la actividad, acorde a un calendario en el que se incluirán los días de apertura para cada espacio y líneas, periodificado por semanas y meses, desglosando las horas cubiertas por el personal correspondiente a las citadas categorías.

Las horas semanales de *informador y de controlador de sala* se repartirán, entre los espacios y las visitas escolares en las mencionadas líneas, de una manera flexible y revisable según necesidades de demanda. En todo caso y tal como se ha expresado anteriormente, el reparto se hará dependiendo de las circunstancias específicas que concurren en cada caso.

La prestación del servicio se podrá realizar en cualquier día de la semana, de lunes a domingo, incluidos festivos.

Si como consecuencia de la prestación del servicio el adjudicatario propone alguna variación en la prestación del servicio que suponga una mejor organización del mismo, esta sólo podrá realizarse previa autorización de Metro y no supondrá ningún incremento en el precio del contrato.

La prestación del servicio tendrá una duración de 24 meses, previéndose 36 días en 2022, 365 días en 2023 y 329 días en 2024.

El alcance del servicio a contratar incluye servicios de naturaleza extraordinaria, tales como talleres educativos, temáticos, actividades puntuales de refuerzo, periodos vacacionales, eventos, exposiciones etc.

FUNCIONES DEL PERSONAL

Las funciones a desarrollar para las categorías relacionadas serán las establecidas para cada una de ellas en el “I Convenio colectivo de ocio educativo y animación sociocultural de la Comunidad de Madrid”.

EQUIPAMIENTOS TÉCNICOS

El licitador deberá indicar en la oferta técnica un listado de equipamientos técnicos en el que se deberá incluir al menos lo que se indica a continuación:

- a. Ha de contar, al menos, con una oficina física en un radio menor o igual a 70 km desde el Kilómetro Cero (Puerta del Sol), en la que se ubique la estructura necesaria (humana, material y servicios) para la prestación del servicio.
- b. Previsión de mobiliario con disponibilidad inmediata para la prestación de actividades a demanda de, al menos, 150 sillas y 4 mesas de tamaño igual o superior a 180 x 70 cm.
- c. Previsión de un medio de transporte (furgoneta), asignado al proyecto, al objeto de dar respuesta a las necesidades de logística que se precisen.

El adjudicatario aportará cuantos medios materiales y técnicos considere precisos para una óptima prestación del servicio. El coste de la uniformidad del personal de atención al público que incluirá una identificación del trabajador será por cuenta del adjudicatario.

CONTROL DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Para el correcto desempeño de la actividad y garantizar la calidad del servicio, el adjudicatario deberá elaborar informes trimestrales, mensuales y/o a demanda de Metro, en los que se aportarán al menos los siguientes datos:

- Identificación del espacio museístico.
- Fecha de la recogida de datos.
- Descripción cualitativa del desarrollo de la jornada de trabajo.
- Resumen de participación de usuarios:
 - . Número de usuarios por hora.
 - . Rangos de edad.
 - . Sexo.
 - . Procedencia.
 - . Número de visitas de grupo e identificación del mismo.
 - . Número de componentes de cada grupo desagregado por sexo.
 - . Lugar de procedencia del grupo.
 - . Número de reservas semanal.
 - . Identificación del método a través del cual se tuvo conocimiento del espacio visitado.
 - . Datos de la evaluación de la satisfacción de los usuarios.
 - . Sugerencias y quejas recibidas durante la visita.
 - . Incidencias producidas en los espacios museísticos y su resolución.

Todos los datos que se manejen estarán sujetos a lo establecido por la vigente Ley de Protección de Datos.

Será por cuenta del adjudicatario la gestión de las reservas y el mantenimiento de la plataforma web y de servicio al sistema de reservas. Incluirá los costes de alojamiento del servidor web, la plataforma de ticketing y de reservas, su mantenimiento, la actualización de contenidos, fechas, banners, etc. Así como las copias de seguridad y control de parámetros de gestión (número de visitas, etc.).

4. RECURSOS NECESARIOS

El contratista pondrá a disposición de Metro todos los recursos necesarios para la correcta ejecución del servicio objeto del contrato.