



FUNDACIÓN CANAL
Canal de Isabel II



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO
DE RECEPCIÓN, AUXILIARES DE SALA Y CONTROL DE
ACCESO PARA LA FUNDACIÓN CANAL DE ISABEL II

PROCEDIMIENTO ABIERTO ARMONIZADO CON
PLURALIDAD DE CRITERIOS

CONTRATO Nº 09/2022



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN	3
2. OBJETO.....	4
3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	4
3.1. SERVICIO DE RECEPCIÓN	4
3.2. SERVICIO DE AUXILIARES DE SALA	7
3.3. SERVICIO DE CONTROL DE ACCESO	10
4. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	11
4.1. COORDINADOR GENERAL DEL SERVICIO	11
4.2. SERVICIO DE RECEPCIÓN	11
4.3. SERVICIO DE AUXILIARES DE SALA	12
4.4. SERVICIO DE CONTROL DE ACCESO	13
4.5. AJUSTES DEL SERVICIO	14
5. CUMPLIMIENTO DEL <i>PLAN ENTORNO SEGURO</i> DE LA FUNDACIÓN CANAL	15
6. PERFILES PROFESIONALES Y COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS	16
7. ESPECIFICACIONES GENERALES.....	18
8. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	19



1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

La Fundación Canal de Isabel II (en adelante, la Fundación) es una fundación privada de iniciativa pública que se rige por el derecho privado y que, dotada de personalidad jurídica propia, tiene plena autonomía funcional y material.

La Fundación ostenta la condición de poder adjudicador de acuerdo con la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la Ley de Contratos del Sector Público (en adelante, LCSP).

Las actividades divulgativas son el vehículo de reconocimiento de la Fundación. Su oferta de actividades se caracteriza por ofrecer contenidos, online y presenciales, de calidad, que se presentan de forma cuidada, atractiva y accesible. Pero para la Fundación, no solo son importantes los contenidos que ofrece, sino más aún si cabe, su relación con el público que participa en los mismos, motivo por el cual, la imagen que de la institución transmita el personal, tanto propio como de alguna de las contratas que presta servicios en sus instalaciones, es primordial. Partiendo de estas premisas, cabe incidir en el hecho de la importancia que para la Fundación tiene tanto la imagen, como el trato que el personal de recepción, auxiliar de sala y control de acceso ofrezca al público, ya que es el primer contacto que tiene el público bien al cruzar la puerta de la Fundación, bien al contactar telefónicamente con ella. Es por esta razón que con esta licitación la Fundación no busca contratar un simple servicio de recepción, auxiliares de sala y control de acceso, sino un servicio que vaya más allá en cuanto a las cualidades personales (empatía con el público, actitud positiva, imagen personal, etc.) del equipo de trabajo que preste dicho servicio, cualidades que deben ser correspondidas con el trato que el equipo de trabajo reciba de la empresa adjudicataria, dado que un equipo de trabajo que desarrolle su actividad en unas condiciones laborales óptimas, prestará un servicio de mayor calidad.

La Fundación, al carecer de personal propio que pueda acometer este tipo de servicios acude a licitar el servicio mediante procedimiento abierto, armonizado, con pluralidad de criterios, para dar cobertura a esta necesidad.



2. OBJETO

El objeto del presente pliego es el desarrollo de un servicio cualificado de atención al público que cubra las tareas de recepción, auxiliar de sala y control de acceso. Estos servicios se desarrollarán en los espacios abiertos al público de la sede de la Fundación Canal sita en la calle Mateo Inurria 2 de Madrid y comprende la información y atención al visitante o colaborador respecto a la actividad de la Fundación, con el objetivo de facilitar y mejorar la experiencia de éstos en la Fundación.

Si bien el deseo de la Fundación es acometer la ejecución de los servicios descritos en el apartado 3 siguiente y según la organización del servicio planteada en el apartado 4 del presente pliego, la situación de incertidumbre creada por la pandemia del COVID-19 hace imposible que la Fundación garantice la realización de la totalidad o parte de los servicios aquí recogidos, y por lo tanto comprometa unos alcances mínimos de los servicios a desarrollar.

Dada la imposibilidad de establecer un alcance mínimo, no cabe tampoco establecer una iguala, por lo que los servicios descritos se facturarán individualmente aplicando precios unitarios fijos y predeterminados para cada tipo de servicio en función del precio hora ofertado por el licitador que resulte adjudicatario del procedimiento de licitación.

No obstante lo anterior, el licitador sí quedará obligado, en caso de resultar adjudicatario de este procedimiento, a ejecutar los servicios descritos en el presente pliego, y que en todo caso se llevarán a cabo siguiendo todas las normas de prevención de riesgos laborales que sean de aplicación, y cumpliendo las normativas dictadas por las administraciones estatal, autonómica y local, así como las políticas internas que sean de aplicación a este respecto y que pudieran estar vigentes, tanto a la fecha de publicación y adjudicación de la presente licitación, como que pudieran entrar en vigor durante la ejecución del contrato.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

3.1. SERVICIO DE RECEPCIÓN

1. Acogida, recepción y atención al visitante:
 - a. Saludo y bienvenida al visitante en el vestíbulo de la Fundación.
 - b. Recepción personalizada a:
 - i. Personas con discapacidad o con movilidad reducida:
 - Facilitar su acceso a la actividad a la que asistan.
 - Atención de otras necesidades.
 - ii. Grupos:
 - Indicaciones sobre el funcionamiento de la Fundación y entrega de normas para este tipo de visitas, en su caso.



- Entrega al responsable del grupo de pegatinas o cualquier otro sistema de identificación que la Fundación prevea para la organización del grupo en el interior de sus instalaciones y observancia de su cumplimiento.
 - iii. Atención a visitantes a las oficinas y proveedores.
 - c. En aquellas actividades que así lo requieran, hacer entrega y recogida al visitante de cualquier material necesario para el desarrollo de las mismas como pudieran ser: batas para los talleres científico-medioambientales, cojín para portátiles, u otros elementos de naturaleza similar.
 - d. Atender las consultas de los visitantes con actitud proactiva y máxima amabilidad.
 - e. Entrega y recogida de los formularios de quejas, sugerencias y felicitaciones, y su posterior traslado al departamento de secretaría.
 - f. Atención al visitante para solucionar posibles incidencias.
 - g. Exigencia del cumplimiento de las normas propias de la Fundación (prohibición de fumar, conducta correcta de los visitantes, acceso a zonas restringidas, medidas de prevención y seguridad, etc.).
 - h. Vigilar que se apliquen todas las medidas de acceso a la Fundación establecidas en el *Plan entorno seguro* (PES)¹ emitido por la Fundación con motivo de la pandemia provocada por el COVID-19, o que pudiera emitirse en caso de que se produzca una situación de similares características, si ello resultara de aplicación durante la vigencia del contrato. A modo de ejemplo de las medidas que se incluyeron en el PES cabe señalar: toma de control de temperatura, vigilar la correcta utilización de mascarillas, control de la movilidad en el vestíbulo de acuerdo a los flujos de movimiento de personal establecidos, entre otras.
2. Señalización extraordinaria para las actividades:
 - a. Detección de necesidades.
 - b. Colocación y retirada de la señalización provisional (avisos, cierres temporales, itinerarios, etc.).
 - c. Revisión, análisis y sugerencias de la señalización fija, así como de la temporal (exposiciones).
 3. Velar porque la información general de la Fundación sea suficiente y adecuada (reposición de los folletos, hojas de canal abierto...).
 4. Conteo de visitantes a las exposiciones e incorporación de datos a ficheros informáticos.
 5. Cuidado del vestíbulo y colocación de avisos.

¹ El apartado 5 de este documento da mayor información sobre el *Plan entorno seguro* elaborado por la Fundación Canal



6. Recepción de correos y servicios de mensajería, y control de entrada y salida de paquetería derivado de los mismos.
7. Atención telefónica, gestión de público (centralita telefónica y correo electrónico) en las reservas e información de las actividades de la Fundación, y gestiones administrativas derivadas de las mismas (antes, durante y después de la actividad), utilizando el paquete Microsoft 365, principalmente Word, Excel y Outlook.
8. Venta de catálogos, material promocional y entradas de actividades (si las hubiera), y control de caja diario derivado de esta actividad.
9. Uso de datáfono.
10. Encendido, puesta en funcionamiento y apagado diario de varios dispositivos electrónicos para informar acerca de las actividades de la Fundación ubicados en el vestíbulo.
11. Colaboración con los auxiliares de sala en la gestión de entrega y recogida de equipos de guiado, así como gestión del depósito económico por el alquiler de los equipos, en su caso.
12. Supervisión del estado de los espacios de acceso del público (exterior e interior), para ofrecer una imagen adecuada de la Fundación, tanto a la entrada como a la salida del público.
13. En caso necesario, el personal de recepción participará en el proceso de control de aforo de los participantes en las distintas actividades que se desarrollen y, en particular, en la sala de exposiciones. Para ello, deberá conocer las normas de actuación de que dispone la Fundación para la gestión del aforo en casos de gran afluencia de público.
14. Organización y control del almacén/servicio de guardarropa, así como las gestiones administrativas derivadas del mismo.
15. Organización y control de objetos perdidos.
16. Información al público sobre las actividades de la Fundación, para lo cual recibirán la documentación necesaria.
17. Conocimiento y aplicación del proceso específico de control de acceso a las instalaciones, así como, en caso de aplicación, conocimiento, aplicación y control del cumplimiento del PES de la Fundación en su ámbito de actuación. En periodos de gran afluencia de público, las funciones del proceso de control de acceso se derivarán al personal de auxiliar de sala o, si fuera necesario, a un recurso adicional para realizar *ex profeso* las labores de control de acceso.



18. Elaboración y envío de un parte de servicio diario, según modelo Apéndice I, con las incidencias u observaciones al servicio que hayan ocurrido en el día. Este parte recogerá las incidencias u observaciones que afecten tanto al servicio de recepción propiamente dicho como a los servicios que prestan los auxiliares de sala y control de acceso. En el caso de que no haya sucedido nada destacable también se realizará el parte, indicando que no ha habido incidencias u observaciones al servicio. El parte se subirá al gestor documental en la nube de la Fundación en la ruta asignada previamente para tal fin. Si se produjera alguna incidencia particularmente relevante y, en especial, que afectara a cuestiones generales del edificio (problemas o averías técnicas) o a cuestiones relacionadas con el público asistente a las actividades de la Fundación, la misma será notificada inmediatamente al personal de la Fundación según el protocolo de actuación en caso de incidencias, sin perjuicio de reflejarla posteriormente en el parte diario que se dejará debidamente cumplimentado al finalizar cada turno (mañana y tarde).
19. Otras tareas derivadas de la propia naturaleza del servicio encomendado, a indicación del personal de la Fundación.

3.2. SERVICIO DE AUXILIARES DE SALA

La función principal del personal de sala será controlar que el público asistente a las exposiciones que se celebren en la Sala Mateo Inurria 2 pueda desarrollar su visita de la forma más agradable posible, para ello, deberá observar las siguientes pautas de actuación (de obligado cumplimiento):

1. Los auxiliares deberán estar pendientes en todo momento de lo que ocurre en la sala. Por ello, y por cuestiones de imagen, no deben utilizar su teléfono móvil durante el servicio.
2. Los auxiliares deberán estar recorriendo la sala de forma habitual, las sillas sólo pueden utilizarlas para hacer pequeños descansos o cuando la sala esté vacía.
3. Los auxiliares han de permanecer dentro de la sala, incluso cuando esté vacía, no estando permitido que se ausenten más que en las pausas legalmente establecidas o para avisar al vigilante de seguridad de cualquier incidencia. Se procurará que las pausas se realicen priorizando los horarios en los que haya poca afluencia de visitantes, y nunca podrán ser simultáneas a las del otro auxiliar.
4. Los auxiliares no deben dar opiniones ni información acerca de la exposición, ni acerca del contenido expuesto ni sobre horarios o cualquier otro tipo de información, a no ser que reciban instrucciones específicas para informar (por ejemplo: la prohibición de hacer fotos en sala). En caso de que haya alguna consulta, el auxiliar remitirá al visitante amablemente a recepción, donde le podrán dar amplia información.



5. Los auxiliares deberán actuar de forma proactiva cuando vean comportamientos claramente inadecuados, teniendo siempre presente el principio de mesura y corrección.
6. Cuando un visitante entre en la sala, los auxiliares no deben tomar la iniciativa de explicar lo que está permitido o no a modo de introducción a la visita. Se dirigirán al visitante sólo si está infringiendo claramente alguna norma de comportamiento.
7. Los auxiliares deberán tener presente que el objetivo de la Fundación es que los visitantes disfruten de su estancia en la sala. Por ello, cuando sea necesario dirigirse a un visitante, deberán hacerlo de forma muy amable y educada favoreciendo el disfrute de la visita. Tendrán especial delicadeza a la hora de dirigirse al público infantil o discapacitado, teniendo en cuenta sus circunstancias especiales.
8. En caso de que sea imprescindible llamar la atención a un visitante, nunca deberá tener apariencia de reprimenda. El auxiliar tan sólo le informará, con la máxima amabilidad, de que lo que está haciendo no está permitido (tocar las obras, comer, fumar, hablar exageradamente alto por el móvil, etc.). Igualmente, en caso de reiteración del comportamiento inadecuado, si lo cree necesario, por la gravedad de los comportamientos o su reiteración pese a las advertencias previas, avisará al coordinador para que lo notifique al vigilante de seguridad.
9. Normas sobre la toma de fotografías. Se darán instrucciones precisas en cada exposición. Deberán estar especialmente vigilantes con este tema, y no dar más explicaciones que las que específicamente reciban en cada exposición.
10. Cuando un menor esté cometiendo alguna infracción de las normas establecidas, los auxiliares deberán dirigirse, prioritariamente, a los adultos que acompañan al mismo para indicarles, amablemente, que ese comportamiento no está permitido.
11. Cuando en la sala se estén desarrollando actividades como visitas-taller, visitas guiadas, etc., si algún padre o niño infringe alguna norma, el auxiliar se lo comunicará discretamente a los educadores o guías para que sean ellos quienes se dirijan al visitante.
12. Todas las actividades que se desarrollan en la sala (visitas, talleres infantiles, grupos...) son igualmente importantes y sus públicos deben convivir sin dar prioridad a unos sobre otros.
13. Los auxiliares no seguirán al visitante durante su visita a no ser que por algún motivo despierten sospechas justificadas de seguridad. El visitante no debe sentirse acosado, y se debe contribuir en todo momento a que disfrute de la visita. Esta situación es especialmente notoria cuando en la sala hay pocas personas.



14. En situaciones que excedan cualquiera de las circunstancias anteriormente descritas, antes de actuar el auxiliar informará al personal de seguridad o de recepción sobre cualquier incidencia para que sean ellos quienes intervengan o den traslado al personal de la Fundación.
15. Cuando ocurran incidentes sobre los que los auxiliares hayan tenido que actuar, es especialmente importante para la Fundación recibir esta información lo antes posible. En el momento de ocurrir el incidente el personal de sala informará al personal de recepción de la incidencia quien valorará, en función de las instrucciones concretas recibidas, si debe avisar en el momento a la Fundación o es suficiente con incluir la incidencia en el parte diario.
16. En caso necesario, los auxiliares de sala participarán en el proceso de control de aforo de la sala de exposiciones. Para ello, deberán conocer las normas de actuación de que dispone la Fundación para la gestión del aforo en casos de gran afluencia de público.
17. En caso necesario según lo dispuesto en el apartado 3.1.h. anterior, conocer, aplicar y controlar el cumplimiento del PES de la Fundación en su ámbito de actuación.
18. 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.
19. Otras funciones de los auxiliares de sala serán:
 - Puesta en marcha, apagado y vigilancia de equipos multimedia en la sala, cuando la exposición así lo requiera.
 - Entrega, recogida y observancia de las normas de uso de equipos de guiado de exposiciones.
 - Supervisión del estado de los elementos expositivos, tales como cartelas, paneles, peanas, focos, etc. Las incidencias se comunicarán a recepción.
 - Informar al personal de Recepción de cualquier incidencia o aspecto concerniente al desarrollo de la actividad y la atención al público, a fin de que se incluya en el parte que dicho personal remite diariamente a la Fundación.
 - Atender cualquier otra petición de los responsables del departamento de Arte y Cultura de la Fundación en el contexto de los servicios que se contratan, e informarles de cuanto consideren resulte de interés para el buen desarrollo de la exposición.



- Otras tareas que la propia naturaleza de la actividad en sala requiera, a indicación del personal del departamento de Arte y Cultura de la Fundación.

3.3. SERVICIO DE CONTROL DE ACCESO

La función principal del servicio de control de acceso es velar porque el público asistente cumpla las instrucciones recibidas relativas a los accesos a las instalaciones de la Fundación, en aplicación del PES, en su caso, y de sus normas de actuación para la gestión del aforo en casos de gran afluencia de público.

Este servicio lo realizará de manera habitual el personal de recepción, no obstante, en función de la afluencia de público a las exposiciones, este servicio podrá ser prestado por los auxiliares de sala o, si fuera necesario en consideración a la alta afluencia de público, por una persona adicional a las descritas.

El servicio de control de acceso conllevará, entre otras, las siguientes funciones:

- Vigilar por la aplicación de todas las medidas de acceso a la Fundación y en particular de las que en cada momento pueda determinar el PES en caso de que resultara de aplicación.
- Control de aforo en las exposiciones de la Fundación, cuando este se requiera por la afluencia de público.
- Bienvenida e información a los visitantes sobre las medidas 'PES' de protección y movilidad, en su caso.

El personal que realice el control de acceso estará situado de manera habitual junto a la entrada de la Fundación, en el vestíbulo interior. No obstante lo anterior, por necesidades derivadas de la actividad de la Fundación, esta ubicación podrá ser modificada, prestándose en todo caso dentro de las instalaciones de la Fundación.

Las actividades indicadas como propias de cada uno de los servicios previos (apartados 3.1, 3.2 y 3.3 del presente pliego) son orientativas, pudiendo requerir la Fundación la realización de actividades análogas a las mismas a fin de garantizar una adecuada prestación de sus servicios y una adecuada atención al público asistente, proveedores, colaboradores, visitas y al propio personal de la entidad.

De igual modo, será posible que, a instancias de la Fundación, la actividad atribuida a uno de los servicios previos sea solicitada a la persona asignada a otro de ellos con carácter puntual, a fin de cubrir algún tipo necesidad sobrevenida.



4. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

4.1. COORDINADOR GENERAL DEL SERVICIO

Para garantizar el buen desarrollo del servicio y asegurar la adecuada interlocución con la Fundación, existirá un coordinador del personal, que tendrá las siguientes funciones, además de las propias del puesto de recepción:

- Servir de interlocutor entre el equipo de recepción, auxiliares de sala y control de acceso, y los responsables de la Fundación.
- Garantizar el control y seguimiento de todo el equipo dependiente de su coordinación.
- Inspeccionar diariamente el estado de los espacios de la Fundación, informando de posibles incidencias al responsable de Asuntos Generales de la Fundación.
- Coordinarse con los departamentos de la Fundación responsables de cada actividad para atender las necesidades de planificación que pudieran requerirse para su desarrollo.
- Supervisión de la prestación del servicio, canalizando la información relativa al mismo, así como el asesoramiento a efectos de una mayor eficacia en su prestación.

El coordinador desarrollará su trabajo en las dependencias de la Fundación. Fuera de su horario, deberá estar localizable dentro del horario del equipo a su cargo para solucionar incidencias que pudieran surgir en relación con su equipo, para lo cual deberá disponer de un teléfono móvil (que le será provisto por su empleador) y cuyo número deberá facilitar al responsable de Asuntos Generales de la Fundación.

4.2. SERVICIO DE RECEPCIÓN

En condiciones normales de ejecución, y siempre y cuando el servicio no deba ser modificado o suspendido con motivo de las medidas adoptadas por la propagación o incidencia del COVID-19 o cualquier otra causa justificada, el servicio se prestará con el siguiente horario:

- a. Horario en periodo expositivo:
 - a. De lunes a viernes, de 09:00 a 20:15 horas.
 - b. Sábados, domingos y festivos, de 10:00 a 20:15 horas.

Se calculan tres exposiciones al año de tres meses de duración cada una aproximadamente. ²

- b. Horario fuera del periodo expositivo:

² Llegado el caso de que las autoridades sanitarias pauten retomar o implementar alguna de las medidas sanitarias para prevenir la propagación o incidencia del COVID-19 o cualquier otra situación de características similares, el inicio del servicio de recepción comenzaría a las 08:45 a.m. en lugar de las 09:00 a.m., para poder desarrollar las funciones de control de acceso en el momento en que comienza a llegar personal de la Fundación o proveedores/colaboradores. Por otra parte, se produciría una interrupción en el servicio de 14:30 a 15:30 horas (periodo durante el cual los servicios de recepción, y auxiliar de sala y control de acceso en su caso, no se prestarían) para proceder a la ventilación y desinfección de las instalaciones.



- a. De lunes a viernes de 09:00 a 20:00 horas, excepto festivos.

Dentro de este horario y siempre fuera del periodo expositivo, se prevé un horario de verano: desde el 1 de julio hasta el 31 de agosto (ambos incluidos), de 09:00 a 15:00 horas.³ Adicionalmente, la Fundación se reserva la posibilidad de cerrar sus instalaciones durante algunas semanas del mes de agosto, durante las cuales no se prestaría el servicio. De adoptarse esta decisión, la Fundación lo comunicaría al adjudicatario con la mayor antelación posible.

Excepciones a los horarios anteriores:

- Los días de Navidad (25 de diciembre), Año nuevo (01 de enero) y Reyes (06 de enero), la Fundación permanecerá cerrada aun cuando sea periodo expositivo, por lo que no se prestará el servicio.
- Los días de Nochebuena (24 de diciembre), Nochevieja (31 de diciembre) y el previo a Reyes (05 de enero), el servicio de recepción se prestará de 10:00 a 15:00 horas.

El servicio de recepción se prestará diariamente de manera ininterrumpida, desde la hora de comienzo a la hora de finalización, independientemente de estar en periodo expositivo o en periodo no expositivo. Los relevos de personal deberán efectuarse de forma que el servicio no quede interrumpido por las pausas de comida. Asimismo, se tendrá en cuenta el tiempo estimado para realizar el correcto cambio de turno y el consiguiente traspaso de información.

3

4.3. SERVICIO DE AUXILIARES DE SALA

El servicio, que por su propia naturaleza solo se prestará dentro del periodo expositivo (se calculan tres exposiciones al año de tres meses de duración cada una aproximadamente), en condiciones normales de ejecución, se prestará con el siguiente horario a menos que deba ajustarse por necesidades de la propia actividad o por un incremento en la propagación o incidencia del COVID o circunstancias de similar naturaleza:

Horario general: lunes a domingo de 10:45 a 20:15 horas³

El horario de entrada del servicio de auxiliares de sala se podrá ver modificado cuando se programen actividades en periodo expositivo, estas serán en viernes, sábado, domingo y/o festivos. Las fechas previstas se comunicarán al adjudicatario con la mayor antelación posible, y podrán variar, incluso anularse, en función de la demanda de la reserva de plazas.

³ El servicio se prestará de forma ininterrumpida, salvo en el supuesto de que las autoridades sanitarias pauten retomar o implementar alguna de las medidas sanitarias para prevenir la propagación o incidencia del COVID-19 o cualquier otra situación de características similares, en cuyo caso podría producirse una interrupción en el servicio de 14:30 a 15:30 horas (periodo durante el cual los servicios de recepción, y auxiliar de sala y control de acceso en su caso, no se prestarían) para proceder a la ventilación y desinfección de las instalaciones.



Actividades habituales en periodo expositivo:

- Actividades escolares: suelen celebrarse los viernes (incluido festivos) e implican que el horario del auxiliar de sala pase a ser de 09:45 a 20:15 horas
- Actividades familiares: suelen celebrarse los sábados y domingos (incluido festivos) e implican que el horario del auxiliar de sala pase a ser de 10:15 a 20:15 horas

Excepciones al horario anterior:

- Los miércoles el servicio se prestará en horario de 10:45 a 15:00 horas.
- Los días de Navidad (25 de diciembre), Año nuevo (01 de enero) y Reyes (06 de enero), la Fundación permanecerá cerrada aun cuando sea periodo expositivo, por lo que no se prestará el servicio.
- Los días de Nochebuena (24 de diciembre), Nochevieja (31 de diciembre) y el previo a Reyes (05 de enero), el servicio de auxiliar de sala se prestará de 10:45 a 15:00 horas, siempre y cuando sea periodo expositivo.

4.4. SERVICIO DE CONTROL DE ACCESO

En condiciones normales de ejecución, y siempre y cuando el servicio no deba ser modificado o suspendido con motivo de las medidas que se adoptasen por la propagación o incidencia del COVID-19 o por cualquier otra causa justificada, el servicio de control de acceso se prestará por el personal adscrito al servicio de Recepción, o Auxiliares de sala. En periodos de gran afluencia de público, y siempre y en todo caso bajo demanda de la Fundación, se requerirá la presencia de un recurso adicional a los anteriormente indicados con el siguiente horario:

- a. Horario en periodo expositivo de gran afluencia: viernes a domingo, incluido festivos, de 10:45 a 20:15 horas.³

El horario de entrada del servicio de control de acceso se podrá ver modificado cuando se programen actividades que requieran el adelanto del mismo. Las fechas previstas de tales actividades se comunicarán al adjudicatario con la mayor antelación posible, y podrán variar, incluso anularse, en función de la demanda de la reserva de plazas.

- b. Horario en periodo que no sea expositivo o expositivo de baja afluencia: en aquellos periodos de tiempo en que se dé la circunstancia de tener una baja afluencia de público, no será necesario la prestación del servicio por un recurso concreto, si no que el personal de recepción o los auxiliares de sala asumirán las funciones de control de acceso. No obstante lo anterior, y en previsión de una gran afluencia de público debido a una actividad de la Fundación o un hecho particular ajeno a la misma, se podrá requerir la prestación del servicio en las condiciones y horario que se deriven de esa actividad o hecho particular.

Excepciones al horario anterior:



- Los días de Navidad (25 de diciembre), Año nuevo (01 de enero) y Reyes (06 de enero), la Fundación permanecerá cerrada, aun cuando sea periodo expositivo, por lo que no se prestará el servicio.
- Los días de Nochebuena (24 de diciembre), Nochevieja (31 de diciembre) y el previo a Reyes (05 de enero), el servicio se prestará de 10:45 a 15:00 horas.

la Fundación solicitará la prestación del servicio con la mayor anticipación posible para una correcta planificación de recursos de la empresa adjudicataria.

4.5. AJUSTES DEL SERVICIO

Considerando la lógica variación que sufren las actividades que desarrolla la Fundación de un año a otro, y a mayor abundamiento, ante el escenario de que las autoridades sanitarias pauten retomar o implementar en el futuro alguna de las medidas sanitarias para prevenir la propagación o incidencia del COVID-19 o cualquier otra situación de características similares, la presente licitación no puede comprometer un alcance mínimo ni establecer una remuneración fija mensual. Tal variabilidad requiere de un sistema de ajuste tanto en lo que se refiere al alcance de los servicios como a sus horarios de prestación, lo más flexible posible.

Asimismo y según se indicaba previamente, las actividades indicadas como propias de cada uno de los servicios objeto de la presente licitación son orientativas, pudiendo requerir la Fundación la realización de actividades análogas a las mismas a fin de garantizar una adecuada prestación de los servicios y una adecuada atención al público asistente, proveedores, colaboradores, visitas y al propio personal de la entidad.

De igual modo, será posible que, a instancias de la Fundación, la actividad atribuida a uno de los servicios aquí previstos sea solicitada a la persona asignada a otro de ellos con carácter puntual, a fin de cubrir algún tipo necesidad sobrevenida.

Adicionalmente, cuando por motivos de la celebración de algún evento fuera de la actividad general, trabajo especial, o cualquier otra causa sobrevenida, la Fundación necesitase de un refuerzo o ampliación horaria del personal que preste los servicios de recepción, auxiliar de sala y/o control de acceso, la empresa adjudicataria estará obligada a prestar dicho servicio al precio hora por el que se adjudicó el servicio solicitado (recepción, auxiliar de sala o control de acceso).

Finalmente, y según se ha hecho constar anteriormente, con motivo de las medidas que se pudieran adoptar por la propagación o incidencia del COVID-19 o cualquier otra causa justificada, los servicios encomendados en virtud de la presente licitación podrán ser suspendidos, total o parcialmente (esto es, afectando a todos los servicios aquí previstos o solo a alguno de ellos, y siendo tal afectación total –cancelación íntegra del servicio en cuestión - o no), o sus horarios reajustados.



La Fundación notificará al adjudicatario cualquiera de los reajustes que pudiera requerir con la mayor anticipación posible. Para la efectividad de tales reajustes bastará con que el Responsable del presente contrato designado por la Fundación remita un correo electrónico a la persona coordinadora del servicio designada por la empresa adjudicataria indicando el reajuste solicitado y su alcance.

5. CUMPLIMIENTO DEL *PLAN ENTORNO SEGURO* DE LA FUNDACIÓN CANAL

La Fundación, con motivo de la COVID-19, elaboró un *Plan entorno seguro* (en adelante PES), que el licitador que resulte adjudicatario de este procedimiento deberá conocer y, llegado el caso, aplicar en todo lo que afecte a su servicio.

Dicho plan establece medidas de prevención que deben ser aplicadas por todo el personal que trabaja en las instalaciones de la Fundación, tanto el interno (empleados de la propia Fundación), como sus colaboradores y proveedores.

Se trata de medidas relativas a la disposición y el mantenimiento de los elementos que configuran las instalaciones, así como a pautas de comportamiento, especialmente en cuanto a movilidad, atención al público y protección personal higiénico-sanitaria.

Las medidas definidas en el PES adaptaban la normativa aplicable en este ámbito, a la realidad de la Fundación; en consecuencia, aunque sobre una base estable, se iban actualizando. En este sentido, si durante la vigencia del contrato fuera preciso reactivar la aplicación del PES, el mismo podrá verse modificado y ajustado en atención a la normativa y circunstancias de aplicación en tal momento.

En línea con lo anterior, todo el personal que el adjudicatario adscriba a los servicios de recepción, auxiliares de sala y control de acceso, deberá conocer y, en su caso, observar escrupulosamente las medidas previstas en el PES y las que se puedan ir estableciendo durante el periodo de prestación del servicio, así como hacer cumplir las mismas a todos aquellos que accedan a las instalaciones de la Fundación.

Con base en este Plan, la Fundación llegado el caso, proporcionaría instrucciones específicas a sus proveedores/colaboradores, que facilitarían su aplicación de forma coherente con las medidas que la propia empresa adjudicataria tenga establecidas al respecto. En caso de conflicto entre unas y otras, y siempre y cuando ambas estén planteadas en base a la normativa aplicable vigente en cada momento, prevalecerá el criterio de la Fundación. Aquellos licitadores que deseen conocer en mayor profundidad el contenido del PES podrán solicitarlo a la Fundación a través del correo licitaciones@fundacioncanal.es

6. PERFILES PROFESIONALES Y COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS

Los perfiles profesionales y el número de recursos por perfil que se deberán contemplar son:

- Coordinador general del servicio; coincidirá con el puesto de recepcionista en turno de mañana, pudiendo estar adscrito al servicio cualquier día de la semana. Si el coordinador, por necesidades del servicio, cubriera, de forma puntual o permanente, el servicio en turno de tarde o prestara alguno de los otros servicios previstos en el presente pliego, aplicará la tarifa que corresponda a tal servicio y no la de coordinador-recepcionista.
- Recepcionista; uno en turno de mañana y uno en turno de tarde⁴. Cuando el puesto de recepcionista de mañana no lo esté cubriendo el coordinador general del servicio (fines de semana, vacaciones, bajas....etc.), la tarifa aplicable será la correspondiente al perfil de recepcionista y no la tarifa de coordinador-recepcionista.
- Auxiliar de sala; uno en turno de mañana y uno en turno de tarde. No obstante lo anterior, en periodos de gran afluencia de público (como por ejemplo fines de semana, festivos, puentes...) se podrá requerir la presencia de un auxiliar de sala adicional en cada turno. Esta petición de personal adicional se solicitará a la empresa adjudicataria con la mayor anticipación posible para su correcta planificación de recursos.
- Control de acceso; en su caso, uno en turno de mañana y uno en turno de tarde.

El perfil profesional para estos puestos de trabajo deberá ser el de una persona con formación y experiencia suficientes en puestos de control, información y atención al público.

En lo relativo a la formación reglada, deberán estar en posesión, al menos, de certificado de estudios primarios, graduado escolar, formación profesional de primer grado o titulaciones equivalentes.

Deberán poseer conocimientos en atención al público, habilidades sociales y, en concreto para los perfiles de coordinador y recepción:

- Conocimiento medio-alto en paquete ofimático Microsoft 365, principalmente Outlook, Word y Excel.
- Destreza en el manejo de equipos informáticos en entorno Windows.
- Manejo básico de centralita de teléfonos.
- Hablar correctamente, al menos, castellano e inglés, de tal modo que le permita mantener una conversación con visitantes y por teléfono en cualquiera de dichos idiomas.

⁴Durante los fines de semana y festivos, el adjudicatario podrá variar la distribución de turnos para favorecer el descanso del personal. Esta variación deberá ser previamente comunicada a la Fundación y aprobada por esta.



El equipo actualmente adscrito a la ejecución del contrato y en cuyos contratos el adjudicatario habrá de subrogarse en aplicación de lo dispuesto en el párrafo segundo del art. 130.2 de la LCSP, se adecúa a los requisitos previamente referidos.

No obstante lo anterior y en caso de que al inicio del contrato o durante la ejecución del mismo sea preciso sustituir a alguno de los miembros ya adscritos a la ejecución (personal subrogado), ya sea a instancia del adjudicatario ya sea a instancia de la Fundación, el personal que se asigne a cada perfil profesional de los indicados previamente deberá cumplir, adicionalmente a los requisitos previos, los siguientes:

El personal destinado a cubrir los servicios deberá poseer experiencia y formación específica acreditada, siendo los requisitos mínimos adicionales para cada perfil los siguientes:

- Coordinador/a general del servicio;
 - Deberá tener experiencia de al menos 5 años en servicios de coordinación de equipos de atención al público (control, información y atención), siendo al menos 2 de ellos en espacios culturales u organizadores de eventos.
 - Formación acreditada en atención al público, normas básicas de protocolo, habilidades en comunicación, y atención al público con discapacidad y/o necesidades especiales.
 - Experiencia en actividades con gran afluencia de público.
- Recepcionista:
 - Deberá tener experiencia de al menos 5 años en servicios de atención al público (control, información y atención) siendo al menos 2 de ellos en espacios culturales u organizadores de eventos.
 - Formación acreditada en atención al público, normas básicas de protocolo, habilidades en comunicación y atención al público con discapacidad y/o necesidades especiales.
 - Experiencia en actividades con gran afluencia de público.
- Auxiliar de sala y control de acceso:
 - Deberá tener experiencia de al menos 5 años en servicios de atención al público (control y atención) siendo al menos 2 de ellos en espacios culturales u organizadores de eventos.
 - Formación acreditada en atención al público, habilidades en comunicación y atención al público con discapacidad y/o necesidades especiales.
 - Experiencia en actividades con gran afluencia de público.

A efectos de acreditación de que tanto el equipo inicialmente adscrito al contrato cumple con lo aquí dispuesto como que lo hace todo aquel que durante la ejecución del contrato pase a adscribirse al mismo, el adjudicatario deberá remitir a la Fundación curriculum vitae detallado de todos ellos; no pudiendo ser adscritos al servicio hasta que la Fundación verifique que, efectivamente, el perfil se corresponde con el aquí requerido. A fin de facilitar dicha información, el adjudicatario será el responsable de recabar de dichas personas las autorizaciones exigidas por la normativa de protección



de datos aplicable para poder facilitar sus datos a la Fundación sin que ello suponga ningún tipo de vulneración legal.

Todo el personal asignado para la prestación del servicio debe mantener, en todo momento durante su adscripción al mismo, una imagen correcta e higiénica en su aspecto exterior (vestimenta, peinado, aseo, etc.) así como un trato y comportamiento exquisito.

7. ESPECIFICACIONES GENERALES

El personal que preste el servicio de recepción (coordinador incluido), auxiliares de sala y control de acceso, formará parte de la operativa de actuación en caso de emergencia, para lo cual, deberán recibir formación adecuada del Plan de autoprotección de la Fundación.

El adjudicatario deberá proporcionar al personal contratado para la ejecución del servicio, a su cargo y siempre antes del comienzo de la prestación del servicio, una formación teórico-práctica de al menos 10 horas de duración con los siguientes contenidos:

- Procedimientos e instrucciones propias de su puesto de trabajo.
- Procedimiento de gestión del aforo en casos de gran afluencia de público en la Fundación.
- Plan de autoprotección de la Fundación.
- Utilización del equipo desfibrilador instalado en la Fundación (Desfibrilador semiautomático ZOLL AED PLUS).
- Conocimiento de las instalaciones donde se van a desempeñar los servicios.
- *Plan Entorno Seguro* de la Fundación.

Toda documentación que deba ser facilitada por la Fundación al adjudicatario para el desarrollo de la formación será entregada una vez formalizado el contrato y, en todo caso, con la suficiente antelación antes del inicio de la prestación del servicio para el desarrollo de la actividad formativa.

De esta formación se deberá dar informe documentado al Jefe de Asuntos Generales de la Fundación en la que se indique el contenido de la formación impartida, su duración y las personas asignadas al servicio que la han recibido. Si a lo largo de la vigencia del contrato el personal adscrito al servicio sufriera algún cambio, el adjudicatario deberá acreditar que aquellos que se incorporen al servicio han recibido la formación antedicha.

Dado el conocimiento que el personal asignado deberá tener sobre la Fundación Canal y sus instalaciones, así como la formación aquí prevista sobre el PES y la específica para que participen en la operativa en caso de emergencia, entre otra, el adjudicatario deberá procurar la estabilidad del equipo asignado a la ejecución del contrato. En caso de que deba sustituir a alguno de los miembros de dicho equipo, solo podrá hacerlo por causa justificada o a solicitud de la Fundación y siempre previa comunicación a ésta; debiendo acreditar que la nueva persona cumple con todos y cada uno de los requisitos requeridos en los pliegos que rigen el procedimiento de licitación para el servicio



que vayan a realizar y, en particular, ha recibido la formación exigida en los mismos. La sustitución no podrá hacerse efectiva hasta que la Fundación verifique que, efectivamente, la persona en cuestión cumple los requisitos previstos en los pliegos para el perfil al que vaya a adscribirse.

La Fundación se reserva el derecho de solicitar al adjudicatario, en cualquier momento, la sustitución de cualquiera de las personas que integren el equipo asignado a la ejecución del servicio si su desempeño es insuficiente, deficiente o inadecuado, si su formación, experiencia o capacitación no es la adecuada o si incumplen las normas e indicaciones de la Fundación.

Ante cualquier sustitución, ya sea a instancia del adjudicatario o de la Fundación, el adjudicatario garantizará la viabilidad y calidad del servicio durante el periodo de transición.

La uniformidad del personal que preste el servicio correrá por cuenta de la empresa adjudicataria, reservándose la Fundación la facultad de definir la línea de vestimenta de cada perfil profesional. En todo caso, habrá una uniformidad de verano y otra de invierno, manteniendo ambas líneas un estilo discreto, sobrio y alejado de convencionalismos del entorno en el que se desarrollan estas actividades, tales como casquetes, blusas de lazo, pañuelos al cuello, etc, y más orientado hacia camisas camiseras blancas y chaquetas grises o azules lisas y de líneas limpias. El adjudicatario consensuará con la Fundación el uniforme asignado a los empleados. La empresa adjudicataria se compromete a que el personal que preste el servicio esté correctamente uniformado en todo momento.

8. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Tal y como establece el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el Art. 24 de la Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales, la empresa adjudicataria deberá cooperar con el resto de empresas que presten sus servicios en el centro de trabajo objeto del presente Pliego, así como la propia Fundación Canal; para ello, la empresa adjudicataria deberá informar a la Fundación, por escrito y antes del comienzo de la prestación del servicio, sobre:

- Listado del personal que va a prestar los servicios, indicando nombre y apellidos y número de DNI, NIE o pasaporte, y puesto a desempeñar.
- Evaluación de riesgos de las tareas a desempeñar en la Fundación, así como la planificación preventiva a desarrollar por la empresa.
- Acreditación de la información relativa a los riesgos en el puesto de trabajo, entregada a todos y cada uno de los trabajadores.
- Acreditación de la formación impartida a todos y cada uno de los trabajadores.
- Entidad que lleva a cabo la vigilancia de la salud.
- Certificado de aptitud emitido tras el reconocimiento médico de cada uno de los trabajadores.



Igualmente, antes del inicio de la prestación del servicio, a los efectos de tener en cuenta esta información en la evaluación de los riesgos y en la planificación de la actividad preventiva, la Fundación facilitará a la empresa adjudicataria:

- Información sobre los riesgos propios del centro de trabajo de la Fundación, las medidas para la prevención de tales riesgos y las medidas de emergencia que se deben aplicar.
- Instrucciones suficientes y adecuadas para la prevención de los riesgos existentes en el centro de trabajo que puedan afectar a los trabajadores de la empresa adjudicataria y sobre las medidas que deben aplicarse cuando se produzca una situación de emergencia.

La empresa adjudicataria deberá comunicar a sus trabajadores la información y las instrucciones recibidas.

Durante la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá enviar a la Fundación y/o recibirá de ésta:

- Comunicación inmediata cuando se produzca la sustitución de un trabajador por otro con un nuevo contrato. Se deberá aportar, respecto del mismo, la documentación antes reseñada.
- En el caso de que varíe el contenido del puesto en relación a las condiciones de seguridad y salud laboral, se deberá aportar nuevo certificado de la formación e información sobre los riesgos inherentes a su nuevo puesto o circunstancia.
- Los accidentes de trabajo que se produzcan como consecuencia de los riesgos derivados de las actividades que se lleven a cabo.
- Toda situación de emergencia susceptible de afectar a la salud o seguridad de los trabajadores.

Madrid, a 17 de enero de 2023

Marta Mazquiarán Rodríguez
JEFA DE ASUNTOS GENERALES
FUNDACIÓN CANAL

Eva Tormo Mairena
DIRECTORA GERENTE
FUNDACIÓN CANAL



Apéndice I al Pliego de Prescripciones Técnicas

**Datos del personal actualmente adscrito a la ejecución del contrato que tiene por objeto los servicios
licitados en virtud del presente procedimiento**

TRABAJADOR	CONVENIO	CATEGORIA	T.CONTRATO	Fe.antig.	JORNADA	SBA+PLUSES	FECHA NACIMIENTO	EDAD	PSD / PCD
TRABAJADOR 1	ILUNION OUTSOURCING	Grupo V	289 (Conversion indefinido parcial)	19/08/2018	61,30%	8.690,04	11/09/1987	35	PSD
TRABAJADOR 2	ILUNION OUTSOURCING	Grupo V	189 (conversion indefinido)	01/09/2019	100,00%	15.664,50	31/01/1966	56	PSD
TRABAJADOR 3	ILUNION OUTSOURCING	Grupo V	189 (conversion indefinido)	30/06/2018	100,00%	14.164,50	20/02/1970	52	PCD
TRABAJADOR 4	ILUNION OUTSOURCING	Grupo V	109 (indefinido T. completo)	03/07/2018	100,00%	14.164,50	06/09/1978	44	PCD
TRABAJADOR 5	ILUNION OUTSOURCING	Grupo V	209 (indefinido T. parcial)	29/11/2021	78,79%	11.160,72	09/01/1965	57	PCD
TRABAJADOR 6	ILUNION OUTSOURCING	Grupo V	250 (indef. T. parcial)	29/04/2022	72,73%	10.302,60	01/03/1973	49	PCD
TRABAJADOR 7	ILUNION OUTSOURCING	Grupo V	250 (indef. T. parcial)	29/04/2022	60,61%	8.586,00	11/10/1966	56	PCD

ILUNION CEE
OUTSOURCING, S.A.
NIF: A86090110