



## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS REGULADOR DEL CONTRATO DE SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACION AL VISITANTE Y SERVICIO DE TAQUILLA DEL 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 al visitante y el Servicio de venta de entradas, así como a las diferentes tareas relacionadas con las actividades culturales y 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 octubre de 2023 y el 30 de septiembre de 2024.

El Castillo de Manzanares se encuentra situado en la calle Cañada s/n en Manzanares, provincia de Madrid y tiene una superficie construida de 3.026 m<sup>2</sup>., en una parcela de 32.887 m<sup>2</sup>. El Castillo incluye diferentes espacios repartidos en varias plantas: zaguán, patio de armas y salas como Santillana, Infantado, Estrado de damas, Maea, Exposiciones temporales, Oratorio, Dormitorio, Biblioteca y Centro de Interpretación.

Se encuentra rodeado por un extenso jardín que recrea un jardín renacentista, con 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 en donde se llevan a cabo representaciones de luchas medievales y actividades de diferente índole.

### SEGUNDA. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

De manera general las **funciones** a realizar en el Castillo de Manzanares son las siguientes:

- Servicio de taquilla. Incluye la preparación del billeteaje, venta al público de diferentes tipos de entradas, realización de las hojas de taquilla, la gestión de la reposición de cambio de moneda, los ingresos de la recaudación en la cuenta restringida que señale la Dirección General de Promoción Cultural (con una periodicidad máxima de quince días) y todas aquellas actividades en relación a la gestión y control de los ingresos.
- Apoyo en la apertura y cierre en coordinación con los informadores del Castillo y con el personal de Seguridad.
- Apoyo al personal del Castillo en la bienvenida al visitante, recepción, y atención al público en su visita a las salas y en los espacios del monumento.
- Apoyo en la recepción personalizada a:

- Personas con discapacidad
  - Grupos con reserva
  - Público infantil, adolescente y personas de tercera edad
- 
- Proporcionar al visitante una breve información sobre las normas básicas de la visita al Castillo y entrega de folletos junto con la entrada.
  - Entrega de folletos, hojas de salas y planos junto con la venta de entradas para garantizar una información adecuada al visitante. Reposición de este material.
  - Apoyo al personal del Castillo en la atención, respuesta e información telefónica de los horarios, programación y actividades.
  - Apoyo al personal del Castillo en la realización de las reservas de las actividades culturales.
  - Apoyo al personal del Castillo en proporcionar información al visitante de los contenidos culturales y turísticos relacionados con el Castillo: contexto histórico, arquitectura y la función de sus espacios, la historia de la familia Mendoza y de la Casa del Infantado, así como las obras de arte que integran su colección.
  - Apoyo junto al personal del Castillo en la información general sobre las actividades que se realizan: Visitas teatralizadas y temáticas, Visitas guiadas para colegios, Talleres para familias, Conciertos, Exposiciones, Jornadas, Congresos, Combates medievales, Actividades de Navidad etc.
  - Apoyo en la atención a las visitas protocolarias y en los actos y eventos
  - En el caso de Exposiciones Temporales y actividades con gran asistencia de público, (Conciertos, cine, teatro, circo..) se necesitará su apoyo en la organización de dichos actos realizando los siguiente 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 y recuento de público asistente.
  - Puesta en marcha y apagado de los equipos de proyección y video.

- Apoyo al personal del Castillo y al servicio de Seguridad en el cuidado y vigilancia de las salas y (Sala del Infantado, Maea, Santillana, Patio de armas, Zaguán ..) y de las diferentes estancias y espacios, incluido el jardín renacentista, con objeto de prevenir acciones que alteren el orden y/o pongan en peligro los bienes del Castillo,
- Apoyo al personal del Castillo en las actividades que se organizan tanto en el interior como en el exterior y en las zonas ajardinadas.
- Apoyo al personal del Castillo y al 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 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. OTRAS ESPECIFICACIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS.

#### A) 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.

a) Horario General:

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

El Servicio será realizado por: **dos (2) personas de martes a viernes y tres (3) personas los sábados, domingos y festivos.**

Con objeto de no dejar en ningún momento el servicio de Taquillas desatendido, debe haber siempre de martes a domingo, como mínimo, dos personas, que conozcan y controlen las tareas y procedimientos correspondientes al control de las taquillas coincidiendo el mismo día en el Castillo.

**El total de horas a realizar son: 5.592 horas en el plazo de ejecución (1 de octubre de 2023 – 30 de septiembre de 2024)**

b) Refuerzo horario en periodos concretos:

Además del horario general, hay periodos concretos a lo largo del año que es necesario hacer un refuerzo extra de personal. Este periodo, es de tres meses (no necesariamente consecutivos) y tiene lugar generalmente durante el periodo navideño (1 mes) y el periodo estival (2 meses) en los que se añadirá 1 persona en el periodo habitual de apertura del centro. La distribución de la prestación de este refuerzo será fijada y comunicada a la empresa por parte de la Administración con una antelación de un mes.

- **Periodo navideño: TOTAL: Diciembre 2023 y enero 2024: 199 horas**

**2023:** del 5 al 31 diciembre. Laborables: 14 días x 7.5 horas = 105 horas. Sábados, domingos y festivos: 8 días x 8 horas = 64 horas. TOTAL: 169 horas

**2024:** del 2 al 5 de enero. Laborables: 4 días x 7.5 horas = TOTAL: 30 horas

- **Periodo estival: TOTAL: Julio y agosto 2024: 406 horas**

**Julio:** del 2 al 31: Laborables: 18 días x 7.5 = 135 horas. Sábados, domingos y festivos: 8 días x 8 horas = 64 horas. TOTAL: 199 horas

**Agosto:** del 1 al 31 de agosto. Laborables: 18 días x 7.5 horas = 135 horas. Sábados, domingos y festivos: 9 días x 8 horas = 72 horas. TOTAL: 207 horas

## Total horas de refuerzo en periodo navideño y estival (1 adicional: 605 horas)

### c) Horario por especial afluencia de público e intensidad de las actividades culturales:

El Castillo de Manzanares tiene unos meses de una gran afluencia de visitantes debido fundamentalmente a aquellos meses en los que se intensifican las actividades educativas y culturales, que son fundamentalmente el periodo navideño y el periodo estival y durante los puentes más importantes a lo largo del año.

En el mes de **octubre y noviembre** tienen lugar los puentes del Pilar y de todos los Santos esto supone una gran afluencia de público al Castillo. Esto implica la necesidad de 30 horas laborables de martes a viernes y 48 horas en sábados, domingos y festivos. En el mes de noviembre sería necesario 15 horas en días laborables y 48 horas en sábados, domingos y festivos, haciendo un total de 45 horas laborables y 96 horas en sábados, domingos y festivos.

En el mes de **diciembre y enero** tienen lugar importantes actividades como el Belén Viviente, el Taller del árbol de Navidad y la actividad denominada “Cartero Real”, que requieren, -por la propia organización de estos actos-, una mayor atención a diferentes tipos de público, y una gran afluencia de visitantes durante la celebración de estas actividades: Esto implica en el año 2023 la necesidad de 75 horas en días laborables y 160 horas en sábados, domingos y festivos y en el año 2024 implica 30 horas laborables y 16 horas en sábado, domingos y festivos.

En los meses de **marzo y abril** se celebra generalmente la Semana Santa, momento en que el Castillo recibe un elevado número de visitantes y además se producen actividades de carácter didáctico y cultural (Día de la Poesía, Día del Teatro). Esto implica 37.5 horas en días laborables y 96 horas en sábados, domingos y festivos.

En **mayo** tienen lugar dos puentes importantes en los que aumenta considerablemente el número de visitantes: El Puente del 1 de mayo, con festivos el 1 de mayo, día del trabajo y 2 de mayo, fiesta de la Comunidad de Madrid y el puente de San Isidro, 15 de mayo. En estos dos puentes son muchas las personas de Madrid y de los pueblos cercanos a Manzanares las que visitan el Castillo. Esto implica 75 horas en días laborables y 128 horas en sábados, domingos y festivos.

Durante **junio** tienen lugar los Combates medievales que suponen también una gran número de visitantes al Castillo y una cuidada organización de los mismos. Esto implica 64 horas en sábados y domingos.

En el mes de **julio** se celebra en el patio del Castillo el Ciclo de Conciertos de la Comunidad de Madrid, Clásicos en verano, teniendo lugar 8 conciertos durante todos los fines de semana del mes. Esto implica 128 horas en sábados y domingos

En el mes de **agosto** se producen las visitas nocturnas que exigen también una atención y asistencia en horario nocturno. Esto implica 45 horas en días laborables y 80 horas en sábados, domingos y festivos.

En **septiembre**, se producen de nuevo los Combates medievales y una actividad deportiva (Maratón) que requiere también la atención personalizada a esos actos y una

mayor atención al público debido al gran número de visitantes que tienes. Esto implica 120 horas en días laborables y 48 horas en sábados y domingos.

**Total horas en horario por especial afluencia de público e intensidad de las actividades culturales:** supone un total de **1.243,5 horas**, de las cuales 781 horas corresponden a sábados, domingos y festivos y 462,5 a días laborables.

#### **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.

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.

#### **B. OTRAS ESPECIFICACIONES**

##### Otras especificaciones generales

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 sugerencias oportunas para la 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 responsable del castillo 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. Se entregará declaración responsable del nivel de cualificación de las personas propuestas.

#### **QUINTA. BOLSA DE HORAS**

Debido a que el Castillo de Manzanares El Real realiza actividades culturales fuera del horario habitual de la visita: conciertos, espectáculos teatrales, cine de verano, espectáculos de circo etc... 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 dicha bolsa 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, a fecha del día de la firma.

**EL DIRECTOR GENERAL DE PROMOCIÓN CULTURAL**

Firmado digitalmente por: CABRERA MARTIN GONZALO  
Fecha: 2023.04.25 12:23

GONZALO CABRERA MARTIN