

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE TAQUILLA Y CONTROL DE ACCESOS EN LAS PISCINAS DE VERANO, PARA LA TEMPORADA 2026, EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS ADSCRITAS A LA DIRECCIÓN GENERAL DE DEPORTES.

1. OBJETO

Es objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares el establecimiento de las condiciones técnicas por las que ha de regirse la prestación del servicio de gestión de taquilla y control de accesos para la temporada de verano 2026, en las instalaciones deportivas gestionadas por la Dirección General de Deportes de la Comunidad de Madrid que se describen en el apartado siguiente.

El mencionado servicio consiste en el desempeño de las funciones de control de acceso, con expedición de entradas y gestión de caja al no contar la Dirección General de Deportes con personal suficiente ni cualificado para el desarrollo de las funciones objeto de contratación.

El calendario previsto de apertura de estas piscinas para la temporada de verano 2026 es desde el 15 de mayo hasta el 6 de septiembre, ambos inclusive y de forma ininterrumpida, el cual podrá ser modificado de forma justificada por la Dirección General de Deportes.

2. CARACTERÍSTICAS

El objeto de este contrato comprende la prestación del servicio de gestión de taquillas y control de accesos, durante la temporada de apertura pública de piscinas por temporada, en las condiciones previstas en el Anexo I del presente Pliego, en las Instalaciones siguientes:

- **Instalaciones Deportivas San Vicente de Paúl:** calle Pelicano, número 4, Madrid (28025)
- **Parque Deportivo Puerta de Hierro:** carretera de la Coruña, km. 7, Madrid (28035)
- **Instalaciones Deportivas Canal de Isabel II:** avenida de Filipinas, número 54, Madrid (28003)

Las condiciones previstas en el Anexo I del presente pliego son orientativas. En lo referente a días y horas se trata del número máximo, que en ningún caso podrá sobrepasarse, pudiendo haber variaciones conforme a las necesidades de la Dirección General de Deportes, sin necesidad de modificar el contrato, y abonándose únicamente las horas efectivas prestadas, de conformidad con la Dirección General de Deportes.

Las taquillas de las instalaciones prestan servicio desde media hora antes de la hora de apertura de piscinas (horario de apertura de 11:00 a 20:00), por lo que el horario de prestación del servicio de gestión de taquillas y control de accesos se llevará a cabo, de forma ininterrumpida, de 10.30 horas a 20 horas.

3. CONTENIDO DEL SERVICIO

Para la prestación del servicio de taquillas y control de accesos, el licitador deberá disponer de la plantilla necesaria para el control de accesos y gestión de la venta informatizada de

entradas en taquilla, y online (a través de internet, con el aplicativo CRONOS, facilitado por la Comunidad de Madrid). Asimismo, la empresa deberá designar un/a coordinador/a del servicio (que deberá ser persona distinta a las anteriores), con quien se mantendrán todas las relaciones por parte de la Dirección General de Deportes, y que deberá de estar en todo momento y durante la ejecución del contrato en las instalaciones deportivas señaladas en el apartado segundo del presente pliego (tres días a la semana, alternos, en el Parque Deportivo Puerta de Hierro; tres días de la semana, alternos, en las instalaciones deportivas de Canal Isabel II; y un día a la semana en las instalaciones deportivas San Vicente de Paúl, pudiendo modificarse esta periodicidad, por necesidades del servicio) debiendo coordinarse con el representante que esta designe, y estar permanentemente localizado a través de teléfono móvil, que deberá ser facilitado por la adjudicataria con anterioridad al comienzo de la temporada de verano.

El servicio de taquillas y gestión informatizada deberá cumplir con las siguientes funciones:

- Apertura y cierre de la taquilla de piscinas al público de manera puntual en el horario señalado.
- Venta de entradas al público en general utilizando el hardware y la plataforma de venta de entradas CRONOS.
- Atención telefónica durante el horario de apertura de la taquilla, en su caso.
- Realización de arqueos diarios de caja (física) e información a la dirección de cada instalación de las ventas efectuadas diariamente, a través del coordinador.
- Custodia y entrega diariamente al responsable del servicio o persona designada por ella, de la caja de caudales y de las llaves de la taquilla.
- Actualización diaria de la venta de entradas en taquilla.
- Envío diario de un informe con las incidencias surgidas durante la jornada laboral, al responsable de cada instalación.
- Atención con la máxima corrección y respeto tanto en sus relaciones con el público en general, así como el personal de la Comunidad de Madrid y resto de personas que presten servicio en las instalaciones (personal socorrista, sanitarios,...)
- Informar de las normas de comportamiento, derecho de admisión e instrucciones por la que se regula las piscinas adscritas a la Dirección General de Deportes.
- Respetar las normas y directrices indicadas por la Dirección General de Deportes.
- Informar de la necesidad de reposición de consumibles necesarios para el correcto funcionamiento del servicio de taquilla.
- Reposición de los consumibles en los periféricos dispuestos a tal fin.
- Control de aforo, impidiendo la venta de entradas una vez agotadas las entradas máximas permitidas para venta. En caso de llegarse al aforo máximo permitido, se colocará un cartel en lugar visible de "entradas agotadas".
- Cualquier otra inherente al contenido de su puesto de trabajo y que pueda ser ordenada por la Dirección General de Deportes y los directores de instalación, a través del coordinador/a o encargado de la empresa adjudicataria.

El servicio de control de accesos cumplirá con las funciones propias del puesto de controlador de accesos:

- Control de accesos de los usuarios de piscina, durante el horario establecido en la correspondiente Resolución por la que se aprueban las instrucciones para la temporada de verano 2026, durante el horario de 10.30 a 20.00. En este sentido, el acceso se permitirá únicamente a:

- Aquellas personas que estén en posesión de la correspondiente entrada.
 - Aquellas personas que estén autorizadas por la Dirección General de Deportes
 - Personal que preste servicios en la instalación, durante su jornada laboral, requiriéndose, en su caso, que se identifique.
- Comprobación de que los usuarios que tengan derecho a deducciones y bonificaciones en su entrada cumple con los requisitos para ello (en su caso, carnet joven, persona con discapacidad reconocida, víctima de terrorismo, mayor de 65 años,...).
 - Control de aforo.
 - En las instalaciones deportivas San Vicente de Paul y Canal Isabel II, se permite la salida de la instalación durante el plazo máximo de una hora, para lo cual se coloca una pulsera irrompible, que será proporcionada por la contratante, indicando la hora de salida. Se procederá a la colocación de las mismas y al control del re acceso, impidiendo la entrada transcurrida una hora o permitiendo el acceso, si cumple el requisito, en cuyo caso se procederá a la retirada de la pulsera.

La Dirección General de Deportes se reserva el derecho de solicitar al contratista que sustituya a una o varias personas de las designadas por el contratista para realizar el servicio o de las que lo estén realizando.

Se deberá garantizar la seguridad de la información desde el punto de vista de integridad, confidencialidad y disponibilidad y el cumplimiento de la legislación vigente en cada momento durante el plazo de ejecución del contrato relativa a la protección de datos de carácter personal.

4. PERSONAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA

Para la ejecución del contrato se precisa de las categorías de oficial administrativo, auxiliar de control y personal coordinador del servicio de acuerdo con las características que se exponen a continuación:

4.1. Coordinador técnico

La empresa contratista deberá designar como coordinador (con la categoría técnico diplomado) con una titulación mínima de FP Superior o universitaria media o superior o equivalente y conocimientos acreditados y demostrables en materia propias de las tareas de oficial administrativo, a una persona perteneciente a su plantilla que se relacionará con la Dirección General de Deportes para recibir las instrucciones pertinentes en cuanto a la ejecución del contrato.

Este coordinador tendrá, entre sus obligaciones, las siguientes:

- a. Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la Dirección General de Deportes, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, por un lado, y la Dirección General de Deportes, por otro, en todo lo relativo a cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

- b. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como constatar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- d. Organizar el régimen de vacaciones o permisos, así como el resto de incidencias del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la Dirección General de Deportes para no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- e. Informar a la Dirección General de Deportes acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.
- f. Las indicaciones dadas por la Dirección General de Deportes en el ejercicio de las facultades de supervisión, vigilancia, inspección y control de los trabajos, se comunicarán directamente al coordinador técnico designado por la empresa, que será el único interlocutor con el personal que preste el servicio.
- g. El coordinador de la empresa contratista deberá comunicar al responsable del contrato, por escrito, cualquier incidente que se produzca y exija la actuación de los socorristas en su función de salvamento o prestación de primeros auxilios.

4.2. Responsable de grupo

Con el fin de contribuir a una óptima ejecución de las prestaciones del contrato, el contratista designará por cada instalación y turno, una persona como responsable de grupo, responsable del turno, sin perjuicio de las funciones atribuidas en este Pliego al Coordinador Técnico responsable del contrato.

4.3. Personal afecto al servicio

El servicio deberá ser prestado por personal con el grado de conocimiento suficiente y con titulación adecuada y suficiente conforme a las necesidades fijadas en este Pliego, ejecutándose, por tanto, por personal que tenga, como mínimo, la formación de grado medio en administración o similar.

El contratista deberá presentar declaración responsable relativa al cumplimiento de la obligación de que todo el personal afecto al servicio tenga la titulación adecuada y formación y conocimiento suficiente para cumplir con las obligaciones de este contrato, dentro de los tres días siguientes al inicio de la ejecución del contrato.

Asimismo, deberá remitir al responsable del contrato designado por la Dirección General de Deportes la titulación de todo el personal afecto al servicio, dentro de los tres días siguientes al inicio de la ejecución del contrato.

El empresario, de conformidad con lo previsto en el apartado 5 del artículo 13 de la Ley Orgánica 1/1998, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, en la redacción dada por el artículo 12.8 de la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, deberá asegurarse que el personal que destine al cumplimiento del contrato no ha sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual que incluye la agresión y abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución y explotación sexual y corrupción de menores, así como por trata de seres humanos. A tal efecto, el contratista deberá presentar certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales, de todo el personal adscrito directamente a la ejecución del mismo dentro de los tres días siguientes al inicio de la ejecución del contrato. Si durante el contrato se produjeran sustituciones del personal, deberá presentarse asimismo dicha documentación.

El/la contratista queda obligado a la inmediata sustitución de aquel personal que pueda quedar afectado de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

El personal que preste el servicio deberá estar convenientemente identificado como taquillero/control pertenecientes a la empresa contratista.

El personal permanecerá en las instalaciones durante todo el tiempo de funcionamiento de las mismas según los horarios y calendarios establecidos en el Anexo I de este Pliego, teniendo especial cuidado en que esta circunstancia se cumpla durante los cambios de turno y en el horario de comida, garantizándose en todo momento la prestación del servicio.

4.4. Obligaciones laborales y sociales

La dependencia y vínculo de todo el personal será exclusivamente con la empresa adjudicataria, que asume todas las obligaciones derivadas de la relación laboral. En ningún caso dicha relación laboral será atribuible a la Dirección General de Deportes o a cualquier otro Organismo de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el artículo 308.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se traspone al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 14 de febrero.

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores, así como en la Legislación de Seguridad Social y disposiciones concordantes y complementarias vigentes o que en lo sucesivo se dicten en la materia; todo ello sin perjuicio de la aplicación, en los casos que procedan, del Convenio Colectivo correspondiente.

El contratista queda obligado a cubrir las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedad profesional del personal a su servicio en la Mutuality Laboral correspondiente, que deberá adjuntarse con el listado de trabajadores a la Dirección del Centro en cada una de sus renovaciones.

4.5. Prevención de Riesgos Laborales

El contratista deberá contar con un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de

Prevención de Riesgos Laborales y el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, y cumplir con toda la normativa vigente relativa a esta materia, de manera que se garantice la seguridad y salud de los trabajadores.

Corresponderá al contratista ejercer el poder de dirección inherente a todo empresario respecto de sus trabajadores, procediendo al pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, sustituciones, cumplimiento de las obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales, imposición de sanciones disciplinarias y asunción de las correspondientes obligaciones en materia de Seguridad Social.

5. MEDIOS MATERIALES

El contratista deberá aportar, para la correcta prestación del servicio, los sistemas y medios de comunicación adecuados para una perfecta intercomunicación entre los trabajadores, su coordinador de grupo, el coordinador técnico y el exterior así como con el servicio de vigilancia y seguridad.

Asimismo, deberá proporcionar el vestuario y las identificaciones necesarias al personal destinado a la prestación del servicio de forma que sea fácilmente reconocible. De igual forma deberá proporcionarles una uniformidad de recambio.

6. SUPERVISIÓN

Corresponderá al responsable del contrato designado por la Administración, supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada. Para facilitar la labor de coordinación del responsable del contrato, los directores de las instalaciones deberán hacer constar por escrito cualquier incidencia.

El responsable del contrato se relacionará únicamente con el coordinador técnico responsable designado por el adjudicatario.

El contratista deberá poner a disposición de la Dirección General de Deportes, una dirección de correo electrónico y un servicio de atención telefónico donde ser recibirán y tramitarán las peticiones de esta Dirección General relativas al presente contrato.

El servicio de atención telefónica y el correo electrónico estarán disponibles durante el horario de piscina, y al menos una hora antes de su apertura y una después de su cierre.

Las comunicaciones efectuadas por la Dirección General de Deportes a la dirección de correo electrónico facilitada por la empresa contratista, relativas a este contrato, tendrán plena validez y eficacia.

7. RESPONSABILIDAD

En caso de producirse emergencias o situaciones imprevistas en el cumplimiento de las obligaciones inherentes a esta adjudicación, es el adjudicatario quien asume la

responsabilidad del servicio, su organización y ejecución, limitándose la Comunidad de Madrid a marcar las pautas de prestación para el servicio reseñado.

La organización y determinación de las formas en que debe atenderse este servicio corresponderá, en todo caso, a la empresa adjudicataria, que actuará con arreglo a los protocolos y líneas generales de actuación fijadas por la Dirección General de Deportes.

En caso de incumplimiento de las obligaciones por parte del personal, la empresa adjudicataria procederá a la inmediata sustitución de dicho trabajador por otro, garantizando la continuidad en la prestación del servicio.

También responderá el contratista del cumplimiento de toda normativa relativa a la ejecución del contrato y demás disposiciones y reglamentaciones, según se establece en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

8. COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria la observación por parte de su personal de la siguiente normativa:

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.
- R.D. 1627/1997 de 24 de octubre, por el que se establecen disposiciones mínimas de seguridad y de salud en las obras de construcción.
- R.D. 614/2001 de 8 de junio, sobre Disposiciones Mínimas para la Protección
- R.D. 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- R.D. 171/2004, de 30 de enero, por el que se regula la coordinación de actividades empresariales.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un plan de seguridad y salud para la realización del servicio suscrito por un técnico competente, que presentará previamente al comienzo de los trabajos.

En un plazo no superior a 7 días naturales desde la firma del contrato, el adjudicatario, a fin de cumplir con la Coordinación de Actividades Empresariales, deberá presentar la siguiente documentación:

- Certificado de haber realizado la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad formativa.
- Respecto a la formación de los trabajadores en relación con el desempeño de su puesto:
 - Relación trabajadores.
 - Certificación de la capacitación de los trabajadores para ejercer sus funciones.
 - Registro de firmas de los trabajadores de haber recibido formación sobre prevención de riesgos en su puesto de trabajo en función de lo que establece la normativa para el mismo.
 - Registro firmas recepción equipos de protección individual.

- Comunicación designación de Recursos Preventivos que deberá ser un trabajador de su propia plantilla conocedor de ámbito donde se desarrollaran los trabajos previstos en el presente pliego.

Durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria presentará:

- Registro de firmas que acredite la recepción de información sobre riesgos y plan de emergencia proporcionado por la Subdirección General de Instalaciones Deportivas.

La empresa adjudicataria se compromete igualmente al cumplimiento de las instrucciones proporcionadas por la Consejería en materia de prevención de riesgos laborales y a su fehaciente distribución entre los trabajadores que vayan a prestar sus servicios en los centros incluidos en el contrato.

De igual manera, estará obligada a aplicar todas aquellas medidas que, en materia de Coordinación de Actividades Empresariales, sean establecidas durante la vigencia del contrato.

La empresa adjudicataria deberá informar, en el mismo día que suceda, sobre cualquier accidente o incidente ocurrido al personal de la empresa adjudicataria en la realización de trabajo y servicios objeto de este contrato.

9. PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa adjudicataria estará obligada a guardar la máxima confidencialidad con los datos a los que pueda tener acceso, de manera que, tanto durante la vigencia del presente contrato, como a su finalización, deberá actuar con estricto cumplimiento de las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, así como en toda su normativa de desarrollo.

Únicamente tratará dichos datos conforme a las instrucciones que reciba de la Dirección General de Deportes, debiendo adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los referidos datos y que eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal en poder de la adjudicataria deberán ser destruidos o devueltos, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

Asimismo, queda expresamente prohibida la reproducción, distribución, comunicación, transformación, puesta a disposición o cualquier tipo de manipulación de la información confidencial, contenida tanto en soportes magnéticos como en soportes convencionales, a ninguna tercera persona física o jurídica, de forma gratuita u onerosa, ni siquiera para su conservación.

La empresa adjudicataria estará obligada a no aplicar o utilizar la información confidencial para fines distintos a los especificados en el contrato de referencia, así como a no utilizar dicha información al servicio de fines o intereses ajenos al presente contrato.

La adjudicataria únicamente permitirá el acceso a la información confidencial al personal a su servicio que tenga necesidad de conocerla para el desarrollo de las actividades y servicios contratados, haciéndose responsable del cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad por parte de dicho personal.

En caso de que la adjudicataria destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será de aplicación el régimen sancionador previendo las normativas reflejadas con anterioridad, así como en su normativa de desarrollo.

En Madrid, a fecha de la firma
EL DIRECTOR GENERAL DE DEPORTES

Firmado digitalmente por: ALBERTO TOMÉ GONZÁLEZ - ***0441**
Fecha: 2025.10.30 11:26

ANEXO I

INSTALACIÓN	ACTIVIDAD	FECHA		HORARIO		EFECTIVOS	DURACIÓN		TOTAL HORAS
		Inicio	Fin	Inicio	Fin		Días	Horas/día	
Puerta de Hierro	Taquilla	15/05/2026	06/09/2026	10.30	20.00	3	115	9,5	3.277,5
	Auxiliar de control	15/05/2026	06/09/2026	10.30	20.00	2	115	9,5	2.185
Canal Isabel II	Taquilla	15/05/2026	06/09/2026	10.30	20.00	2	115	9,5	2.185
	Auxiliar de control	15/05/2026	06/09/2026	10.30	20.00	2	115	9,5	2.185
San Vicente Paúl	Taquilla	15/05/2026	06/09/2026	10.30	20.00	1	115	9,5	1.092,5
	Auxiliar de control	15/05/2026	06/09/2026	10.30	20.00	1	115	9,5	1.092,5
Todas	Coordinador	15/05/2026	06/09/2026	10.30	20.00	1	115	9,5	1.092,5
TOTAL									13.110

TOTAL HORAS	
Taquilla	6.555 horas
Aux. control	5.462,5 horas
Coordinador	1.092,5 horas