



Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría comprobar el original.
(Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre)

Dirección General de cultura e industrias creativas
CONSEJERÍA DE CULTURA Y TURISMO Y DEPORTE

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS REGULADOR DEL CONTRATO DENOMINADO “SERVICIO DE ATENCIÓN AL VISITANTE EN SALAS Y MUSEOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CULTURA E INDUSTRIAS CREATIVAS: 4 LOTES” (LOTE 1: SALAS DE EXPOSICIONES DE ALCALÁ 31, CANAL DE ISABEL II Y SALA ARTE JOVEN, LOTE 2: CASA MUSEO LOPE DE VEGA, LOTE 3: MUSEO CENTRO DE ARTE DOS DE MAYO (MUSEO CA2M) Y LOTE 4 MUSEO CASA NATAL DE CERVANTES.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es definir las prescripciones técnicas particulares que deben regir la contratación de un servicio cualificado y profesional en las tareas de atención e información al visitante, mediación cultural e intercultural y control de salas, en tres de las salas de exposiciones y tres de los museos dependientes de la Consejería de Cultura Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid en el período comprendido entre el 8 de marzo de 2027 al 7 de marzo de 2028.

El objeto del contrato se divide en cuatro lotes:

- LOTE 1: Sala Alcalá 31, Sala Canal de Isabel II y Sala Arte Joven.
- LOTE 2: Casa Museo Lope de Vega.
- LOTE 3: Museo Centro de Arte 2 de mayo (Museo CA2M).
- LOTE 4: Museo Casa Natal Cervantes.

Las salas de exposiciones y museos objeto del presente contrato son los siguientes:

LOTE 1

SALAS DE EXPOSICIONES

- Sala Alcalá 31

- Ubicación: calle Alcalá, nº 31, 28014 Madrid.
- Con una dimensión aproximada de 1.047 m², distribuidas en dos plantas, cuenta con los espacios y equipamientos propios de un espacio cultural.
- Anualmente acoge 3 exposiciones temporales (aprox.) de arte contemporáneo con una duración de 8 a 20 semanas cada una. El mes de agosto no se programan exposiciones.

- Sala Canal de Isabel II

Ubicación: calle Santa Engracia, nº 125, 28003 Madrid.

- Con una dimensión aproximada de 1.080,64 m², en un total de 4 plantas. Cuenta con los espacios y equipamientos propios de un espacio cultural.
- Anualmente acoge 3 exposiciones temporales (aprox.): 2 de fotografía con una duración de 10 a 12 semanas cada una, y 1 exposición de moda con una duración de 16 a 20 semanas. El mes de agosto no se programan exposiciones.

- Sala de Arte Joven

- Ubicación: Avenida de América, 13, 28002 Madrid
- Con una dimensión aproximada de 300 m², distribuidas en dos plantas, cuenta con los espacios y equipamientos propios de un espacio cultural.
- Anualmente acoge 5 exposiciones temporales (aprox.) de arte contemporáneo con una duración de 7 a 10 semanas cada una. El mes de agosto no se programan exposiciones.

LOTE 2

MUSEO

Casa Museo Lope de Vega

- Ubicación: calle Cervantes nº 11, 28014 Madrid.
- Con una dimensión aproximada de 200 m², en cada una de sus tres plantas y más de 200 m² de jardín. Cuenta con los espacios y equipamientos propios de un espacio cultural.

LOTE 3

MUSEO

- Museo CA2M

- Ubicación: Avenida de la Constitución 23-25 28931 Móstoles, Madrid.
- Con una dimensión de 5.886 m², el Centro incluye espacios de exposición, repartidos en tres plantas, una sala de usos infinitos para cien personas, un bar, un punto de venta de catálogos y publicaciones, y una terraza apta para numerosas actividades al aire libre. Cuenta con los espacios y equipamientos propios de un espacio cultural.

LOTE 4

MUSEO

- Museo Casa Natal de Cervantes

- Ubicación: calle Mayor nº 48, 28801 Alcalá de Henares, Madrid.
- Con una dimensión aproximada de 400 m², en cada una de sus dos plantas y 200 m² de jardín. Cuenta con los espacios y equipamientos propios de un espacio cultural.

2. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

2.1. Convenio aplicable

En todos los lotes el servicio a prestar en se enmarca dentro del II Convenio Colectivo de Ocio Educativo y Animación Sociocultural de la Comunidad de Madrid, publicado en BOCM en fecha 30 de marzo de 2024, y suscrito por la Asociación de Empresas de Educación Cultura y Tiempo Libre de la Comunidad de Madrid (Educatia-Madrid), la Asociación Madrileña de Empresas de Enseñanza, Formación y Animación Sociocultural (AMESOC), por la Federación Regional de Enseñanza Comisiones Obreras de Madrid (FREM-CC. OO.) y la Federación de Empleados de Servicios Públicos de UGT (FESP-UGT Madrid) (código número 28102145012018).

2.2. Perfiles

Como Administración Pública dedicada a la cultura, nos debemos al objetivo general de acceso universal a los contenidos culturales, una relación que se basa en ofrecer calidad en la experiencia de la visita, atendiendo a la diversidad de perfiles que acuden a nuestras instituciones. De este modo, ambos servicios se deben desarrollar bajo el fundamento de que la visita a los museos y salas de exposiciones sea de buena calidad, ofreciendo un servicio óptimo de acogida, bienvenida e información, una atención personalizada y adecuada de tal manera que el visitante pueda disfrutar de una experiencia positiva. Las tareas deben ser realizadas de manera profesional y adecuada a estos requerimientos fundamentales.

Todos los perfiles, con funciones diferenciadas, tienen en común la labor de facilitar la relación entre las colecciones, las exposiciones y las actividades que se organicen en estos espacios culturales con el visitante y/o aquellas personas que se comuniquen con ellos por teléfono o correo electrónico, facilitando la conexión entre instituciones y ciudadanía.

A continuación, se desarrollan los perfiles de personal requeridos por LOTE.

2.2.1 LOTE 1

El servicio será prestado por 3 categorías de trabajadores enmarcados en el Convenio del Sector de Ocio Educativo y Animación Sociocultural: Informador/a (Grupo III), Mediador/a Cultural (Grupo III), dependiendo de las necesidades concretas de cada centro y Controlador/a de salas (Grupo III) y los requisitos demandados para cada perfil son los siguientes:

A) PERFIL DE INFORMADOR/A EN LA SALA CANAL DE ISABEL II Y LA SALA ALCALÁ

31. Servicio de recepción, información y atención al visitante:

- Estar en posesión, al menos, el Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, Formación Profesional de Técnico u otras titulaciones equivalentes.
- Contar con una experiencia mínima de 12 meses en puestos similares de atención al público.
- Hablar y escribir correctamente en castellano y buen nivel de inglés hablado.

- Tener conocimiento e interés en el ámbito artístico y cultural. Se valorarán los estudios vinculados al área de las Humanidades
- Conocer a nivel usuario el paquete Office y tener buen nivel del programa Excel.
- Tener las habilidades técnicas y sociales necesarias para garantizar una óptima atención al visitante. Ser amable, proactivo, educado y paciente.

B) PERFIL DE MEDIADOR/A CULTURAL EN LA SALA DE ARTE JOVEN. Servicio de atención a visitantes individuales y grupales transmitiendo sus conocimientos, métodos y estrategias:

- Estar en posesión, al menos, del título de Bachillerato de Artes o Ciencias Sociales o estudios vinculados al ámbito de las Artes, Humanidades, Educación, Animación sociocultural y Turismo.
- Contar con una experiencia mínima de 6 meses en puestos similares o vinculados al ámbito educativo o pedagógico.
- Hablar y escribir correctamente, en castellano e inglés, además de algún otro idioma comunitario de los tres siguientes: francés, italiano o alemán. Estar en posesión de, al menos el título B2 de inglés.
- Tener buenos conocimientos del paquete Office, Internet, gestión de recursos en Drive y RRSS.
- Estar cualificado en el ámbito del arte y la cultura.
- Contar con las habilidades de comunicación oral necesarias para transmitir conocimientos al público en distintos niveles de comprensión sobre las exposiciones temporales
- Tener las habilidades técnicas y sociales necesarias para garantizar una óptima atención al visitante. Ser amable, proactivo, educado y paciente.

Para la cobertura de los puestos de mediación se requiere que el nivel de conocimientos en el ámbito cultural sea superior a los requisitos de los/as informadores/as, además de cumplir los requisitos descritos deberán adaptar la atención y visitas a los segmentos de públicos que acudan a la Sala de Arte Joven.

C) PERFIL CONTROLADOR/A DE SALAS EN LAS EXPOSICIONES DE MODA DE LA SALA CANAL DE ISABEL II Servicio de orientación y circulación de los visitantes a las exposiciones de moda.

- Estar en posesión, al menos, el Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, Formación Profesional de Técnico u otras titulaciones equivalentes.
- Contar con una experiencia mínima de 6 meses en puestos similares de atención al público.
- Hablar correctamente en castellano y en inglés.

- Tener interés en el ámbito artístico y cultural.
- Ser amable, proactivo, educado y paciente.

2.2.2 LOTE 2:

En el lote 2, el servicio será prestado por 1 categoría de trabajador: Mediador/a intercultural educativo (Grupo III del Convenio del Sector de Ocio Educativo y Animación Sociocultural). Los requisitos demandados son los siguientes:

A) PERFIL DE MEDIADOR/A INTERCULTURAL EDUCATIVO. Servicio de **mediación intercultural para la Casa Museo Lope de Vega**:

- Estar en posesión, al menos, del título de Bachillerato de Artes o Ciencias Sociales o estudios vinculados al ámbito de las Humanidades, Educación, Animación sociocultural y Turismo.
- Contar con una experiencia mínima de 6 meses en puestos similares o vinculados al ámbito educativo o pedagógico.
- Hablar y escribir correctamente, en castellano e inglés, además de algún otro idioma comunitario de los tres siguientes: francés, italiano o alemán. Estar en posesión de, al menos el título B2 de inglés.
- Tener buenos conocimientos del paquete Office, Internet, gestión de recursos en Drive y RRSS.
- Estar cualificado en el ámbito del arte y la cultura.
- Contar con las habilidades de comunicación oral necesarias para transmitir conocimientos al público en distintos niveles de comprensión en las visitas guiadas y comentadas.
- Tener las habilidades técnicas y sociales necesarias para garantizar una óptima atención al visitante. Ser amable, proactivo, educado y paciente.

2.2.3 LOTE 3:

El servicio será prestado por 2 categorías de trabajadores. **Informador/a** (Grupo III del Convenio del Sector de Ocio Educativo y Animación Sociocultural) y **Controlador/a de salas** (Grupo III del Convenio del Sector de Ocio Educativo y Animación Sociocultural). Los requisitos demandados para ambos perfiles son los siguientes:

- Estar en posesión, al menos, el Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, Formación Profesional de Técnico u otras titulaciones equivalentes.
- Contar con una experiencia mínima de 6 meses en puestos similares de atención al público.
- Hablar y escribir correctamente en castellano e inglés. A los informadores/as se les exigirá estar en posesión de, al menos, el título B2 de inglés.

- Tener conocimiento e interés en el ámbito artístico y cultural.
- Conocer a nivel usuario el paquete Office y tener buen nivel del programa Excel.
- Tener las habilidades técnicas y sociales necesarias para garantizar una óptima atención al visitante. Ser amable, proactivo, educado y paciente.
- En el caso del informador/a, además, experiencia en funciones de integración, coordinación y supervisión de tareas homogéneas del conjunto de colaboradores/as en un estadio organizativo menor.

2.2.4 LOTE 4. El servicio será prestado por 2 categorías de trabajadores.

Mediador/a cultural (grupo III Convenio del Sector de Ocio Educativo y Animación Sociocultural) y Controlador/a de salas (Grupo III Convenio del Sector de Ocio Educativo y Animación Sociocultural). Los requisitos demandados son los siguientes:

A) PERFIL DE MEDIADOR/A CULTURAL EN EL MUSEO CASA NATAL CERVANTES.

- Estar en posesión, al menos, del título de Bachillerato de Artes o Ciencias Sociales o estudios vinculados al ámbito de las Artes, Humanidades, Educación, Animación sociocultural y Turismo.
- Contar con una experiencia mínima de 6 meses en puestos similares o vinculados al ámbito educativo o pedagógico.
- Buen nivel de comunicación hablada y escrita en castellano e inglés. Se valorará positivamente el conocimiento de otros idiomas: francés, italiano y/o alemán.
- Tener buenos conocimientos del paquete Office, Internet, gestión de recursos en Drive y RRSS.
- Estar cualificado en el ámbito del arte y la cultura.
- Contar con las habilidades de comunicación oral y escrita necesarias para transmitir conocimientos al público en distintos niveles de comprensión sobre las exposiciones temporales y en general, de la temática del museo.
- Tener las habilidades técnicas y sociales necesarias para garantizar una óptima atención al visitante. Ser amable, proactivo, educado y paciente.
- Experiencia en funciones de integración, coordinación y supervisión de tareas homogéneas del conjunto de colaboradores/as en un estadio organizativo menor

B) PERFIL CONTROLADOR/A DE SALAS EN EL MUSEO CASA NATAL CERVANTES

- Estar en posesión, al menos, el Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, Formación Profesional de Técnico u otras titulaciones equivalentes.
- Contar con una experiencia mínima de 6 meses en puestos similares de atención al público.
- Hablar correctamente en castellano y en inglés.
- Tener interés en el ámbito artístico y cultural.
- Ser amable, proactivo, educado y paciente.

2.3. Funciones a desarrollar por los diferentes perfiles en cada Lote.

2.3.1 Funciones comunes a todos los lotes

- Acogida, recepción y atención al visitante:

- a) Realización de la apertura y cierre en coordinación con el equipo de seguridad.
- b) Recepción y acogida de los visitantes, tanto individuales como grupales. Información de las normas de acceso, gestión de colas y especial atención y asistencia a personas con necesidades especiales que lo requieran.
- c) Control de entradas y contabilización de datos cuantitativos (número de visitantes) con los medios y criterios que indique la institución.
- d) Toma de datos sobre el perfil de visitantes y entrega/recogida de cuestionarios para estudios de público y evaluación de actividades en los medios y criterios que indique la institución.
- e) Recogida de datos para aquellos visitantes que quieran registrar sus datos en nuestra base de datos y recibir la información de nuestra programación a través del boletín digital.
- f) Gestión de reservas, inscripciones y confirmaciones de asistencia en aquellas actividades organizadas por estos museos y salas de exposiciones.
- g) Reposición de folletos informativos y hojas de sala para garantizar que la información general este accesible en todo momento al visitante.
- h) Venta y control de existencias de publicaciones y cualquier otro producto que se ponga disposición del público. Control económico de la caja depositada a tal efecto y entrega periódica de las cantidades recaudadas de acuerdo con las instrucciones que se facilitarán en cada Sala y Museo.
- i) Información al visitante del uso de las aplicaciones o cualquier otro servicio o aplicación que se preste en estos museos y salas de exposiciones y que sirvan para enriquecer la visita al usuario.
- j) Canalización de las consultas que surjan entre los públicos.
- k) Entrega y recogida de los impresos de quejas y sugerencias y notificación inmediata a la Subdirección General de Bellas Artes para poder responder dentro de los plazos administrativos.
- l) Colaboración para la gestión de posibles incidencias con el visitante y traslado al servicio de seguridad.
- m) Control de la taquilla a disposición del público para la custodia de objetos, en el caso de que el espacio esté habilitado para ello. En las ocasiones que los objetos no quepan en dichas taquillas o estén llenas deberán custodiar los objetos durante la visita en los lugares que se especifiquen a tal efecto.
- n) Recepción de correspondencia, certificados, paquetería, etc.
- o) Realizar otras funciones complementarias que puedan ser encomendadas por el Museo o Sala relacionados a este perfil profesional.
- p) Ofrecer la información de las exposiciones, actos y actividades que tengan lugar en la sede.

- q) Entrega/recogida de cuestionarios para estudios de público, nivel de satisfacción y evaluación de actividades en los medios y criterios que indique la institución
 - r) Colaboración y fomento de la comunicación con los equipos educativos y artísticos externos que participen en las sedes.
 - s) Información al visitante del uso de aplicaciones, códigos Qr y cualquier otro servicio digital que enriquezca la experiencia al visitante
- **Apoyo en las ruedas de prensa, inauguraciones y visitas de protocolo:**
- a. Recepción de los asistentes.
 - b. Información general de la actividad.
 - c. Gestión de equipos (entrega y recogida de equipos de traducción simultánea, micrófonos, dispositivos móviles, pases de micrófonos, etc.).
 - d. Entrega de material documental a los asistentes y a los medios de comunicación.
 - e. Venta de catálogos de exposiciones en las inauguraciones.
 - f. Colaboración para procurar el buen funcionamiento de la actividad.
 - g. Conteo de asistentes.
 - h. Otras tareas que la propia naturaleza del acto requiera.
- **Puesta a punto y cuidado de los espacios expositivos:**
- a. Puesta en marcha y apagado diario de todos los elementos necesarios para que los museos y las exposiciones funcionen, incluyendo proyectores, vídeos, equipos de sonido, etc. Deben estar en pleno funcionamiento a la hora de apertura de las salas de exposiciones y no deberán ser apagados antes de la hora de cierre. En el caso de detectar incidencias o desperfectos, comunicación inmediata a la Subdirección General de Bellas Artes y al servicio de seguridad.
 - b. Control de los mostradores, los puntos de lectura y consulta, así como su mantenimiento y orden, en los espacios que lo precisen. En el caso de la sala Alcalá 31, las publicaciones localizadas en el mostrador y estantería deberán ser guardadas diariamente a la hora de cierre y colocadas a la apertura de la exposición.
 - c. Cuidado y vigilancia de los espacios encomendados a los efectos de prevenir la comisión de acciones que pudieran perturbar el orden o poner en peligro los bienes, comunicándolo a los responsables de los servicios de seguridad.
- **Gestión de los canales de comunicación interna y de comunicación externa de los museos y salas de exposiciones:**
- a. Recepción y atención de las llamadas del teléfono y, en su caso, derivándolas a los contactos facilitados por la Subdirección General de Bellas Artes, así como la anotación y entrega de los mensajes oportunos.
 - b. Consulta del correo genérico que se use como medio de comunicación entre el personal contratado, la empresa adjudicataria y la Comunidad de Madrid. Leer

y responder todos los mensajes que allí se generen para facilitar la comunicación interna de todos los equipos de trabajo.

- c. Comunicación diaria con el resto del personal de la empresa adjudicataria de su sala y/o museo para fomentar el flujo de información interna entre los turnos y garantizar el conocimiento de aquellos datos necesarios para el buen desarrollo del trabajo.
- d. Asistencia a las formaciones que organice la Subdirección General de Bellas Artes de cara a la preparación de las exposiciones

2.3.2. FUNCIONES ADICIONALES ESPECÍFICAS POR LOTE

A) Funciones adicionales específicas a desarrollar en el LOTE 1

A.1) funciones adicionales específicas a desarrollar por el mediador/a cultural en la Sala de Arte Joven

El servicio de mediación cultural tiene como función principal estimular y activar el conocimiento en el visitante a través de la visita, vehículo transmisor de contenidos y conocimientos que, además, favorece el diálogo y la interacción personal. Así pues, junto con las funciones detalladas en la cláusula anterior son funciones adicionales del/de la mediador/a cultural en la Sala de Arte Joven las siguientes:

- a. Atención a grupos y visitantes mediante la realización de sesiones de mediación cultural que, a modo de breves visitas, den a conocer a los participantes los principales contenidos de las exposiciones temporales.
- b. La atención se realizará principalmente en castellano, valorándose la implementación en otros idiomas.
- c. Diseño de diferentes estrategias de dinamización, según la exposición temporal, de cara a mejorar la experiencia en sala, acompañando al visitante por la sala para atender sus consultas y favorecer el diálogo.
- d. Atención individualizada al visitante y usuario que contacte con la sala.
- e. Dar a conocer los dispositivos con los que cuentan los espacios expositivos y museográficos y apoyar en su manejo.
- f. Elaboración de un informe final en cada exposición en la que se recojan datos cuantitativos y cualitativos del servicio realizado durante ese período de tiempo, siguiendo las directrices consensuadas con la Subdirección General de Bellas Artes.
- g. Atender nuevas necesidades o imprevistos relacionados con el objeto del contrato.
- h. Colaboración en la realización de estudios públicos y otros informes (p.a. sostenibilidad, huella de carbono, planes estratégicos en materia de género, accesibilidad...) que se realicen en la sala.
- i. Asistencia en la puesta en marcha de las actividades que se desarrollen en el espacio (talleres, performances, visitas dinamizadas, encuentros...), colaborando

- con los equipos y empresas externas contratadas en este fin y con los que deba compartir espacios.
- j. Supervisión y cotejo diario de la sala, informando inmediatamente de posibles incidencias a Seguridad o al coordinador responsable de cada centro en la Subdirección General de Bellas Artes.
 - k. Asistencia a las formaciones que organice la Subdirección General de Bellas Artes de cara a la preparación de las exposiciones

A.2) Funciones adicionales específicas a desarrollar por el controlador/a en sala en las exposiciones de la sala canal de Isabel II

El servicio de controlador/a en sala tiene como función principal la orientación y la circulación de los visitantes en la sede, así como el control de los flujos de públicos para evitar aglomeraciones e incidencias con los elementos museográficos y piezas expuestas.

Además de estas funciones, se tendrán en cuenta:

- a. Elaboración de cuadrantes de rotación para cubrir los turnos y puestos de trabajo.
- b. Cobertura de los distintos puestos para facilitar los tiempos de descanso y la seguridad en sala.
- c. Asistencia a las formaciones que organice la Subdirección General de Bellas Artes de cara a la preparación de las exposiciones.
- d. Recogida de datos para los estudios de público y la valoración que los visitantes hacen de la exposición temporal.
- e. Entrega de materiales y asesoramiento en su manejo en sala (hojas de sala, folletos, códigos qr, asistencia en Audioguías...)
- f. Gestión de accesos de proveedores o no visitantes, de acuerdo con el protocolo establecido por el personal responsable de la Subdirección General de Bellas Artes.

B) Funciones adicionales específicas a desarrollar en LOTE 2:

Funciones adicionales específicas a desarrollar por el Mediador/a intercultural educativo en la Casa Museo Lope de Vega

El servicio de mediación intercultural tiene como función principal estimular y activar el conocimiento en el visitante a través de la visita guiada, vehículo transmisor de contenidos y conocimientos que, además, favorece el diálogo y la interacción personal.

- Activación del conocimiento en el visitante.

- a) Realización de las visitas guiadas (temáticas, dinamizadas, a las colecciones de los museos y/o exposiciones temporales, piezas invitadas...) en castellano y en otros idiomas extranjeros, independientemente del tipo de público.
- b) Transmisión, a quienes les soliciten consultas, del conocimiento de la colección del museo y/o exposiciones temporales.
- c) Acompañamiento del visitante por las salas, si la respuesta a la consulta del visitante así lo requiere.

- d) Asesoramiento en la planificación de las visitas. Adaptación desde la información más básica hasta la de una mayor complejidad para poder transmitir nociones profundas sobre las colecciones de los museos y/o exposiciones temporales.
- e) Atención individualizada al visitante y usuario que contacte con el servicio de mediación.
- f) Dar a conocer los dispositivos con los que cuentan los espacios expositivos y museográficos y apoyar en su manejo.
- g) Atender nuevas necesidades o imprevistos relacionados con el objeto del contrato.

- **Gestión específica en las actividades**

- a. Evaluación de actividades a través de un cuestionario diseñado por la Subdirección General de Bellas Artes. El personal contratado deberá reunir los contenidos y resultados finales y remitirlos al Servicio de Difusión de la S.G. de Bellas Artes para su cotejo.
- b. Colaboración en la realización de estudios de públicos que se realicen en los museos y salas de exposiciones.
- c. Asistencia en la puesta en marcha de las actividades que se desarrollen en el espacio (talleres, espectáculos...), colaborando con los equipos y empresas externas contratadas en este fin y con los que deba compartir espacios.
- d. Participación en la elaboración de materiales informativos de las exposiciones y actividades.

- **Revisión de espacios y contenidos**

- a. Supervisión diaria de todas las salas del museo, informando inmediatamente de posibles incidencias a Seguridad o al coordinador responsable de cada centro en la Subdirección General de Bellas Artes.
- b. Revisión constante de las webs institucionales y otros canales de difusión para garantizar su buen funcionamiento como herramienta de difusión.

- **Otras**

- a. Realización de las visitas guiadas, cada 30 minutos, en función de la demanda del público, durando la visita en torno a 30 minutos. Esta duración podrá variar en función de las necesidades reales del museo.
- b. Cotejo diario de los bienes, obras de arte, libros y resto de elementos museográficos de las estancias de la Casa Museo Lope de Vega, al inicio y al final de cada jornada.
- c. El edificio es Bien de Interés Cultural y contiene fondos museográficos y documentales, por lo que el personal debe tener en cuenta en la prestación del servicio las condiciones de conservación de los bienes culturales.

C) Funciones adicionales específicas en LOTES 3

Funciones adicionales específicas a desarrollar en el Museo CA2M

- a. Los folletos de información y catálogos de exposiciones cuando se envíen por correo, se deberán ensobrar y etiquetar los mismos.
- b. Control de las existencias y mantenimiento del orden de los puntos de intercambio de información con otras instituciones.
- c. Tramitación y entrega de certificados de asistencia a las actividades, cuando sea solicitado.
- d. Elaboración de los carnets de jóvenes, que permiten el acceso al Museo CA2M a los menores.
- e. Seguimiento en internet, anotación y archivado de noticias en prensa sobre el centro.
- f. Una vez finalizada cada exposición, identificación de las obras expuestas y de los artistas participantes en los distintos soportes de comunicación (fotos y vídeos).
- g. Acomodamiento de los visitantes y pase de micrófonos en las actividades programadas en el museo que tengan lugar tanto en las salas de exposiciones como en el aula didáctica, la biblioteca, el salón de actos o en cualquier otro espacio del museo”

Así mismo, la empresa designará a un informador/a en cada uno de los turnos. Además de las funciones descritas, estos informadores/as realizarán las siguientes funciones específicas:

- a. Elaboración de cuadrantes de rotación.
- b. Cobertura de los distintos puestos para facilitar los tiempos de descanso.
- c. Distribución entre el personal asignado a su turno de tareas específicas, que deban desempeñarse con motivo de eventos o actividades.
- d. Asistencia a reuniones semanales con el coordinador general y la persona responsable del seguimiento del contrato en el Museo CA2M.

D) Funciones adicionales específicas en LOTE 4

Funciones adicionales específicas a desarrollar en el Museo Casa Natal Cervantes.

- a. Seguimiento en internet, anotación y archivado de noticias en prensa sobre el centro, Office, internet, gestión de recursos en Drive, RRSS y excel.
- b. Remisión de la información sobre agenda de actividades y exposiciones de manera mensual al Ayuntamiento de la localidad.
- c. Realización de las visitas guiadas para grupos pequeños a la Pieza Invitada y las exposiciones temporales.

3. 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 en cada uno de los centros museísticos y salas de exposiciones.

LOTE 1

3.1. Sala Alcalá 31

En esta sala el servicio que se presta es de servicio de recepción, información y atención al visitante, como se indica en los perfiles del lote 1.

En la Sala Alcalá 31 la oferta deberá tener en cuenta que el horario de la sala es continuado, de martes a sábado de 11:00 h a 20:30 h y los domingos de 11.00 a 14.00 h, siempre que haya una exposición, permaneciendo cerrada la sala el resto de días y periodos (durante los trabajos de montaje y desmontaje, así como todos los lunes). El servicio objeto de este contrato se prestará de martes a domingo siempre que haya una exposición.

Las fechas de las exposiciones previstas en el período objeto del contrato en la Sala de Alcalá 31 son las siguientes:

1. **Exposición Generación del 27 18/02/2027 – 04/07/2027**
2. **Exposición Julio Le Parc 07/09/2027-09/01/2028**
3. **Exposición José Manuel Ciria 15/02/2028 – 16/04/2028**

Y los días computables a efectos de esta licitación son las siguientes fechas y días:

FECHAS	Total días de servicio (martes a domingo)
Exposición Generación del 27 09/03/2027 – 04/07/2027	102 días
Exposición Julio Le Parc 07/09/2027-09/01/2028	103 días
Exposición José Manuel Ciria 15/02/2028 – 07/03/2028	19 días

Los turnos de trabajo durante las exposiciones son los siguientes:

- **SERVICIO ORDINARIO** en días apertura de exposición, de martes a domingos
 - **MAÑANAS DE MARTES A SÁBADOS:** 1 Informador/a, de 10:45 a 15:45h (5h/día)
 - **TARDES DE MARTES A SÁBADOS:** 1 Informador/a, de 15:45 a 20:45h (5h/día)
 - **MAÑANAS DE DOMINGOS:** 1 Informador/a, de 10:45 a 14:15h (3,5h/día)

- REFUERZO DURANTE LAS CUATRO PRIMERAS SEMANAS DE CADA EXPOSICIÓN (24 días de servicio por exposición). Se asignará otro/a informador/a en el siguiente horario, de martes a domingos:
 - MAÑANAS DE MARTES A SÁBADOS: 1 Informador/a, de 10:45 a 15:45h (5h/día)
 - TARDES DE MARTES A SÁBADOS: 1 Informador/a, de 15:45 a 20:45h (5h/día)
 - MAÑANAS DE DOMINGOS: 1 Informador/a, de 10:45 a 14:15h (3,5h/día)
- TURNO FESTIVOS: Mismo horario que en turno continuo o de domingo, según corresponda.

Resumen: 10h/día, siempre que haya exposición, en periodo de martes a sábados, y 3,5 h/domingos. Las primeras cuatro semanas habrá dos informadores/as en la exposición, 2 informadores/as x 10h/martes-sábado y 3,5 h/domingos.

A lo largo de la anualidad se celebrarán cinco actividades extraordinarias que ampliarán el horario habitual en 4 h (1 informador/a x 4h x 5 actividades extraordinarias= 20 h).

La celebración de dichas actividades extraordinarias se avisará al adjudicatario con al menos 48 horas de antelación.

No se precisará la prestación del servicio objeto de contratación los siguientes días:

- Durante el período de cierre de la sala (trabajos de montaje y desmontaje).
- Todos los lunes del año (incluidos festivos, excepto el 2 de mayo).
- 1 y 6 de enero, 1 de mayo, 24, 25 y 31 de diciembre del periodo contemplado en el contrato.

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

2. Sala Canal de Isabel II

En esta sala el servicio que se presta es de servicio de recepción, información y atención al visitante, así como de orientación y circulación de los visitantes a las exposiciones de moda, como se indica en los perfiles del lote 1.

En la Sala Canal de Isabel II la oferta deberá tener en cuenta que el horario de la sala es continuado, de martes a sábado de 11:00 h a 20:30 h. y los domingos de 11:00 a 14:00 h, **siempre que haya una exposición, permaneciendo cerrada la sala el resto de días y periodos** (durante los trabajos de montaje y desmontaje, así como todos los lunes).

Las fechas de las exposiciones previstas en el período objeto del contrato en la Sala Canal Isabel II son las siguientes:

FECHAS	TOTAL, DÍAS DE SERVICIO (martes a domingo)
8 de marzo al 11 de julio 2027	107
FECHAS EXPOSICIÓN DE MODA	
21 de septiembre a 31 diciembre 2027	85
1 de enero al 7 de marzo 2028	55

Los turnos de trabajo durante las exposiciones son los siguientes:

1. PERFIL INFORMADOR/A (TODAS LAS EXPOSICIONES, INCLUIDAS LAS DE MODA)

- SERVICIO ORDINARIO en días apertura de exposición, de martes a domingos
 - MAÑANAS DE MARTES A SÁBADOS: 1 Informador/a, de 10:45 a 15:45h (5h/día)
 - TARDES DE MARTES A SÁBADOS: 1 Informador/a, de 15:45 a 20:45h (5h/día)
 - MAÑANAS DE DOMINGOS: 1 Informador/a, de 10:45 a 14:15h (3,5h/día)
- REFUERZO DURANTE LAS CUATRO PRIMERAS SEMANAS DE CADA EXPOSICIÓN (24 días de servicio por cada exposición). Se asignará otro/a informador/a en el siguiente horario, de martes a domingos:
 - MAÑANAS DE MARTES A SÁBADOS: 1 Informador/a, de 10:45 a 15:45h (5h/día)
 - TARDES DE MARTES A SÁBADOS: 1 Informador/a, de 15:45 a 20:45h (5h/día)
 - MAÑANAS DE DOMINGOS: 1 Informador/a, de 10:45 a 14:15h (3,5h/día)
- TURNO FESTIVOS: Mismo horario que en turno continuo o de domingo, según corresponda.

Resumen: 10h/día, siempre que haya exposición, en periodo de martes a sábados, y 3,5 h/domingos. Las primeras cuatro semanas habrá dos informadores/as en la exposición, 2 informadores/as x 10h/martes-sábado y 3,5 h/domingos.

A lo largo de la anualidad se celebrarán cinco actividades extraordinarias que ampliarán el horario habitual en 4 h (1 informador/a x 4h x 5 actividades extraordinarias= 20 h).

La celebración de dichas actividades extraordinarias se avisará al adjudicatario con al menos 48 de antelación.

2. PERFIL CONTROLADOR/A DE SALA (EXCLUSIVAMENTE EN LAS EXPOSICIONES DE MODA)

- SERVICIO ORDINARIO en días apertura de exposición, de martes a domingos
 - MAÑANAS DE MARTES A SÁBADOS: 3 controladores/as, de 10:45 a 15:45h (15h/día)
 - TARDES DE MARTES A SÁBADOS: 3 controladores/as, de 15:45 a 20:45h (15h/día)
 - MAÑANAS DE DOMINGOS: 3 controladores/as, de 10:45 a 14:15h (10,5h/día)
- TURNO FESTIVOS: Mismo horario que en turno continuo o de domingo, según corresponda.

Resumen: 30h/día, siempre que haya exposición, en periodo de martes a sábados, y 10,5 h/domingos.

No se precisará la prestación del servicio objeto de contratación los siguientes días:

- Durante el período de cierre de la sala (trabajos de montaje y desmontaje).
- Todos los lunes del año (incluidos festivos, excepto el 2 de mayo).
- 1 y 6 de enero, 1 de mayo, 24, 25 y 31 de diciembre del periodo contemplado en el contrato.

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

3.3. Sala de Arte Joven

En esta sala el servicio que se presta es de mediación cultural.

En la Sala de Arte Joven la oferta deberá tener en cuenta que su horario es de martes a sábado de 11:00 h a 14:00 h y de 17:00 a 20:30 h. y domingos de 11:00 a 14:00 h, siempre que haya una exposición. La sala permanece cerrada el resto de días y períodos, incluidos los lunes.

Las fechas de las exposiciones previstas en el período objeto del contrato en la Sala de Arte Joven son las siguientes:

FECHAS	TOTAL DÍAS DE SERVICIO (martes a domingos)
Del 8 de marzo al 2 de mayo de 2027 "Se busca I"	48
18 de mayo al 18 de julio de 2027 " Se busca II"	54
15 de septiembre al 14 de noviembre 2027. Exp por determinar	53
25 de noviembre al 13 de febrero 2028. "Circuitos 2027"	66
23 de febrero- 7 de marzo de 2028 "Se busca I"	12

Los turnos de trabajo durante las exposiciones son los siguientes:

Se consideran necesarios dos mediadores/as en turno rotativo (una persona por la mañana y otra por la tarde) con el siguiente horario:

- SERVICIO ORDINARIO en días apertura de exposición, de martes a domingos
 - MAÑANAS DE MARTES A SÁBADOS: 1 Mediador/a, de 10:45 a 14:15h (3,5h/mañana)
 - TARDES DE MARTES A SÁBADOS: 1 Mediador/a, de 16:45 a 20:45h (4h/tarde)
 - MAÑANAS DE DOMINGOS: 1 Mediador/a, de 10:45 a 14:15h (3,5h/día)

Resumen: 7,5h/día, siempre que haya exposición, en periodo de martes a sábados, y 3,5 h/domingos.

- TURNO FESTIVOS: Mismo horario que en turno continuo o de domingo, según corresponda.

Además del turno referido, a lo largo de la anualidad se celebran cinco actividades extraordinarias que van desde visitas privadas, talleres, conciertos, y cualquier otra que pudiera surgir en la sala y que ampliarán los días y el horario habitual de las exposiciones en 17 horas (1 Mediador/a cultural x 17 h. x 5 actividades extraordinarias = 85 h).

La celebración de dichas actividades extraordinarias se avisará al adjudicatario con al menos 48 de antelación.

No se precisará la prestación del servicio objeto de contratación los siguientes días:

- Durante el período de cierre de la sala (trabajos de montaje y desmontaje).
- Todos los lunes del año (incluidos festivos, excepto el 2 de mayo).
- 1 y 6 de enero, 1 de mayo, 24, 25 y 31 de diciembre del periodo contemplado en el contrato

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

LOTE 2:

1. Casa Museo Lope de Vega

En este museo el servicio que se presta es de mediación intercultural

- TURNO CONTINUO MARTES A DOMINGO (excluyendo lunes)
 - 3 Mediadores/as interculturales educativos, de 9:45 a 18:15 h (25,5 horas/día)

Se consideran necesarios tres mediadores/as interculturales educativos todos los días, con lo previsto a continuación:

- Horario de martes a domingo de 09:45 a 18:15 h.
- El servicio se prestará en inglés, español y en algún otro idioma comunitario de los tres siguientes: francés, italiano, alemán.
- A diario, al menos uno de los mediadores/as interculturales educativos deberá hablar español e inglés. Durante los fines de semana y festivos, además, uno de los otros tres idiomas citados más arriba.
- El horario se habrá de cubrir de forma completa, no siendo computable en este horario las pausas por descanso que pudiera disponer el personal.

No se precisará la prestación del servicio objeto de contratación los siguientes días:

- Todos los lunes.
- Los días 1, 6 enero, 1 mayo, 24, 25 y 31 diciembre y un festivo local al año.

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

LOTE 3

1. Museo CA2M

Para la adecuada prestación de los servicios objeto de este contrato son precisos cubrir los siguientes puestos distribuidos en los siguientes horarios:

- MARTES A DOMINGO, FESTIVOS INCLUIDOS:

TURNO DE MAÑANA (martes a domingo de 10:45 a 16:15 h., festivos incluidos)

- **1 puesto de informador/a 10:45 a 16:15 (5,5 horas/día)**
- **7 puestos de controlador/a de salas: 10:45 a 16:15 (38,5 horas/día)**

TURNO DE TARDE (martes a domingo de 15:45 a 21:15 h., festivos incluidos)

- **1 puesto de informador/a: 15:45 a 21:15 (5,5 horas/ día)**
- **7 puestos de controlador/a de salas: 15:45 a 21:15 (38,5 horas/ día)**

El servicio no deberá prestarse los días 1 y 6 de enero y el 24, 25 y 31 de diciembre, días de cierre del museo.

LOTE 4

1. Museo Casa Natal de Cervantes

El servicio será prestado con carácter general por trabajadores con la categoría de mediador/a cultural (de lunes a viernes) y controlador/a de salas (martes a viernes, fines de semana y festivos).

- TURNO CONTINUO, LUNES A VIERNES, excepto festivos y días de cierre:
 - 1 mediador/a cultural de lunes a viernes de 09:45 a 18:15 horas (excepto los festivos contemplados en el calendario laboral y los días de cierre) (8,5 horas/día).
 - 5 Controladores/as de salas, de martes a viernes de 09:45 a 18:15 horas (excepto los festivos contemplados en el calendario laboral y los días de cierre) (42,5 horas/día).

El Servicio será atendido por una (1) persona (funciones de mediador) en inglés y español + 5 personas (funciones controlador/a de salas).

- TURNO FIN DE SEMANA
 - 5 controladores/as de salas turno completo, en inglés y español: de 9:45 a 19:15 (47,5 horas/ día).
- TURNO FESTIVO-HORARIO ESPECIAL
 - 5 controladores/as de salas, en inglés y español, de 9:45 a 19:15 (47,5 horas/ día). Se considerarán festivos las festividades nacionales (excepto * sin servicio), regionales y **locales de Madrid Capital**
- TURNO ACTIVIDADES ESPECIALES
 - 4 controladores/as de salas desde las 17:45 h a 00:15 h por la noche de los museos; noche del libro y noche del patrimonio (26 horas/día).

* No se precisará la prestación del servicio objeto de contratación los siguientes días:

- 1, 6 de enero, 1 de mayo, 24, 25 y 31 de diciembre del periodo contemplado en el contrato
- Días que coincida lunes y festivo del periodo contemplado en el contrato.

*El horario se habrá de cubrir de forma completa, no siendo computable en los diferentes horarios las pausas que le pudiese corresponder al personal que preste el servicio.

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

Especificaciones comunes para todos los lotes

El adjudicatario asume el compromiso, fundamental e ineludible, de garantizar el 100% del servicio, en caso de baja ocasional de algún empleado, que deberá ser sustituido a la máxima celeridad, antes de la finalización del 50% del turno en el que se ha producido la baja. En caso contrario, las horas no realizadas se descontarán de los honorarios mensuales a recibir por el adjudicatario.

La empresa adjudicataria evaluará periódicamente sus servicios con mecanismos objetivos y realizará las sugerencias oportunas para una mejor prestación de sus servicios. Asimismo, la empresa adjudicataria realizará un informe de cumplimiento de horario semanal que deberá ser conformado por los responsables de la Subdirección General de Bellas Artes, en el cual deberán constar las posibles ausencias o cambios de horario y su repercusión en las liquidaciones mensuales.

La Subdirección General de Bellas Artes podrá exigir la sustitución del personal asignado si considera que no cumple con los trabajos detallados más arriba. Dicha sustitución deberá realizarse en el plazo de un día hábil.

El personal que preste servicio en el cumplimiento de este contrato, depende laboralmente de la empresa que resulte adjudicataria, que se obliga a pagar los salarios y las cotizaciones a la Seguridad Social, al cumplimiento de los convenios colectivos aplicables y de las restantes responsabilidades derivadas de la legislación laboral vigente, quedando la Administración libre de toda responsabilidad.

En el plazo de 20 días naturales desde el inicio de la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá presentar al Director de los trabajos copia de la relación acreditativa de la relación laboral y del alta en Seguridad Social de todos los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato.

4. CUALIFICACIÓN Y FORMACIÓN

Dada la importancia del desarrollo de las funciones en los perfiles descritos en la cláusula segunda, se consideran objetivos esenciales los relacionados con los conocimientos en el ámbito de las Humanidades y del Arte, la experiencia en puestos similares, los perfiles proactivos y el buen nivel hablando en inglés.

Se habrá de estar al corriente del resto de las actividades que tienen lugar tanto en los museos como en las salas de exposiciones dependientes de la Subdirección General de Bellas Artes. Para todo ello se facilitará puntualmente la documentación necesaria a la empresa adjudicataria, que se la hará llegar inmediatamente al personal contratado.

La empresa adjudicataria entregará CV actualizados de las personas propuestas en un plazo de 5 días hábiles tras la formalización del contrato.

4.1. Formación a cargo de la Subdirección General, sus responsables de salas de exposiciones y museos. Deberá tenerse muy en cuenta que, para garantizar la correcta formación en relación con los contenidos y la mediación con el visitante, la Comunidad de Madrid fijará un plan formativo que no supondrá un coste añadido a esta Administración.

- **Formación inicial**, de 5 horas de duración en cada sala de exposiciones y en cada museo, y cada vez que se produzca un cambio en el equipo.
- **Formación para exposiciones**, de 3 horas de duración para cada nueva exposición temporal que se celebre en cada sala de exposiciones y cada museo.
- **Formación cuatrimestral**, únicamente en el caso del Museo CA2M: una vez al cuatrimestre se realizará una formación de 2 horas para explicar todas las actividades que se van a llevar a cabo.

4.2. Formación a cargo de la empresa

Los planes de formación continua del personal destinado a este servicio serán competencia de la empresa adjudicataria de cada lote.

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.

- **Lote 1: Plan de formación del servicio de mediación cultural, servicio de atención al visitante e información y controladores de sala.**

Sin contar con las horas de formación previstas por la Subdirección General de Bellas Artes y el tiempo de formación al que hace referencia el artículo 57 del *convenio colectivo del Sector de Ocio Educativo y Animación Sociocultural de la Comunidad de Madrid* de 8 de marzo de 2024, el personal destinado a este servicio deberá formarse permanentemente en aquellos aspectos relacionados con la atención al público (primeros auxilios, protocolo, atención a personas con necesidades especiales, protección de datos...) procurando aportar la mayor calidad de información al usuario.

La empresa adjudicataria de cada lote deberá garantizar al personal indicado en el epígrafe (mediadores/as culturales, informadores/as y controladores/as de salas) un plan de formación de 10 horas de duración con carácter bianual (20 horas al año).

Lote 2: Plan de formación del servicio de mediación intercultural

Sin contar con las horas de formación previstas por la Subdirección General de Bellas Artes y el tiempo de formación al que hace referencia el artículo 57 del *convenio colectivo del Sector de Ocio Educativo y Animación Sociocultural de la Comunidad de Madrid* de 8 de marzo de 2024, el personal destinado a este servicio deberá estar al corriente de las colecciones y exposiciones de su lugar de trabajo, así como en las estrategias pedagógicas

con públicos específicos de diversas capacidades, procurando en todo momento prestar un servicio de excelencia.

La empresa adjudicataria de cada lote deberá garantizar al personal indicado en el epígrafe un plan de formación de 3 horas de duración con carácter trimestral (12 horas al año) en el que se imparta formación vinculada con las funciones descritas en este mismo pliego, así como aquellas que contemplen nuevas metodologías de trabajo con el público.

Lote3: Plan de formación del servicio de atención al visitante e información y controladores de sala.

Sin contar con las horas de formación previstas por la Subdirección General de Bellas Artes y el tiempo de formación al que hace referencia el artículo 57 del *convenio colectivo del Sector de Ocio Educativo y Animación Sociocultural de la Comunidad de Madrid* de 8 de marzo de 2024, el personal destinado a este servicio deberá formarse permanentemente en aquellos aspectos relacionados con la atención al público (primeros auxilios, protocolo, atención a personas con necesidades especiales, protección de datos...) procurando aportar la mayor calidad de información al usuario.

La empresa adjudicataria de cada lote deberá garantizar al personal indicado en el epígrafe un plan de formación de 10 horas de duración con carácter bianual (20 horas al año).

Lote 4: Plan de formación del servicio de mediación cultural y controladores de sala.

Sin contar con las horas de formación previstas por la Subdirección General de Bellas Artes y el tiempo de formación al que hace referencia el artículo 57 del *convenio colectivo del Sector de Ocio Educativo y Animación Sociocultural de la Comunidad de Madrid* de 8 de marzo de 2024, el personal destinado a este servicio deberá formarse permanentemente en aquellos aspectos relacionados con la atención al público (primeros auxilios, protocolo, atención a personas con necesidades especiales, protección de datos...) procurando aportar la mayor calidad de información al usuario.

La empresa adjudicataria de cada lote deberá garantizar al personal indicado en el epígrafe (mediadores culturales y controladores de sala) un plan de formación de 8 horas de duración con carácter bianual (16 horas al año).

5. BOLSA DE HORAS SIN COSTE PARA LA ADMINISTRACIÓN OFERTADA COMO MEJORA

La empresa podrá ofertar una bolsa de horas como mejora referida a cada lote y que supondrá un incremento de las horas referido a la totalidad del contrato (12 meses) sin coste para la Administración.

Para el lote 1 las empresas podrán ofertar hasta 150 horas, para el lote 2 hasta 100 horas, para el lote 3 hasta 200 horas y para el lote 4 hasta 100 horas.

Estas horas se considerarán como una bolsa global disponible durante la totalidad del contrato con objeto de atender necesidades puntuales derivadas de previsiones de afluencia especial de visitantes en concepto de refuerzo del servicio. La Administración podrá solicitarla para cualquier centro, dentro del lote al que se refiera, y con la misma finalidad.

Se solicitarán con una antelación de 48 horas.

Aunque no supongan coste para la Administración se reflejarán en la factura del mes en que se utilicen.

En el caso del lote 1, esta bolsa de horas sin coste, se podrá distribuir libremente entre las diferentes salas según las necesidades de la Subdirección General de Bellas Artes.

6. BOLSA DE HORAS INCLUIDA EN EL CONTRATO

Con la finalidad de proveer necesidades puntuales de este servicio no contempladas en el operativo descrito, derivadas de previsiones de afluencia especial de visitantes, se incluyen en el objeto contractual horas adicionales anuales, en concepto de refuerzo del servicio, de acuerdo con la siguiente especificación.

El cómputo anual incluiría:

CENTRO	CATEGORÍA	Nº DE HORAS
Museo CA2M	Informador/a	200
	Controlador/a de salas	900
Museo Casa Natal Cervantes	Mediador/a cultural	30
	Controlador/a de salas	75
Sala Alcalá 31	Informador/a	75
Sala Canal de Isabel II	Informador/a	75
Sala Arte Joven	Mediador/a cultural	75
Casa Museo Lope de Vega	Mediador/a intercultural educativo	100

Se trata de un cómputo anual. En el caso de periodos inferiores al año, se prorratearán entre el número de meses de contrato.

Estas horas se realizarán en horario laborable.

El adjudicatario estará obligado a atender estos refuerzos cuando el museo o sala de exposiciones se lo solicite con una antelación de 48 horas. En la solicitud se hará constar el horario, los efectivos y su distribución, así como las específicas tareas en las que se emplearán.

De esta bolsa sólo se hará uso cuando se haya agotado la bolsa de horas sin coste para la administración ofertada como mejora.

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.

Esta distribución de horas es orientativa para el LOTE1, pudiendo ser distribuidas de forma indistinta entre los distintos centros incluidos en dicho lote por la Subdirección General de Bellas Artes.

Estas bolsas de horas es tanto para horas de carácter ordinario como de fin de semanas y festivos, siendo distribuibles entre las mismas.

7. 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. Dicho personal no podrá utilizar ni salir de los centros con el uniforme; deberá vestirse y cambiarse en las zonas habilitadas para tal efecto.

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, quien se reserva el derecho a solicitar el cambio de uniforme.

La empresa adjudicataria suministrará al 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 adaptación a los cambios de estación y la adecuación de tallas.

8. OTROS MEDIOS

Recursos materiales

La empresa adjudicataria deberá disponer de una cuenta de correo electrónico para uso en la comunicación diaria entre el personal de sala y de la Comunidad de Madrid diferente del que se emplee en las funciones de gestión de reservas, que facilitará la Comunidad de Madrid.

El contratista vendrá obligado a la ejecución del contrato aportando los medios de producción propios que sean necesarios para ello, y en concreto:

- a) En los espacios que cuenten con el servicio de mediación intercultural, incluido el Museo Casa Natal Cervantes, se deberá contar con tabletas con conexión propia a internet (los centros no cuentan con wifi), buena capacidad de almacenaje y rápida reproducción para facilitar la labor de atención al visitante. Se dará una tableta por cada puesto que se defina en cada museo y sala.
- b) Dos contadores manuales de visitantes para cada uno de los espacios de trabajo de este pliego, salvo en el Museo CA2M donde cada trabajador deberá contar con un contador.
- c) En la Sala Canal de Isabel II, Museo CA2M, Museo Casa Natal de Cervantes y en la Casa Museo Lope de Vega, se deberán aportar para cada uno de los empleados, *walkies talkies* con intraauriculares, para que puedan comunicarse desde los distintos espacios del centro. Estos deben tener licencia o estar habilitados por el Ministerio del Interior. Su uso será exclusivo para las personas de atención al visitante e información.
- d) En la Sala Alcalá 31 y Sala Canal de Isabel II, se deberá contar con un equipo informático portátil con conexión propia a internet y paquete office para facilitar la labor de atención al visitante.
- e) Cualquier otro medio que sea necesario para la correcta ejecución del objeto del contrato.

El contratista deberá asumir el mantenimiento de dichas herramientas de trabajo, el riesgo de cualquier emergencia y el derivado de los desperfectos que cause su personal.

9. 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 promulgare, 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.

10. INTERLOCUCIÓN ENTRE LA EMPRESA ADJUDICATARIA Y LA COMUNIDAD DE MADRID

Con el fin de garantizar la correcta prestación de los servicios y una adecuada interlocución entre la empresa adjudicataria, los museos, las salas de exposiciones y la Comunidad de Madrid, deberá existir, en cada uno de los LOTES, un INTERLOCUTOR GENERAL, nombrado por la empresa previa aprobación de la Subdirección General de Bellas Artes.

El **INTERLOCUTOR GENERAL de cada uno de los LOTES** deberá:

- Ser licenciado en humanidades y familiarizado con el arte y la cultura.
- Tener un nivel alto de inglés
- Ser proactivo
- Tener experiencia en el sector cultural
- Tener habilidades comunicativas.
- Tener experiencia y competencias en:
 - Gestión de equipos: capacidad de motivación, de comunicación coordinación y colaboración
 - Coordinación de actividades
 - Resolución de problemas
 - Capacidad de atención al público

El interlocutor general responderá ante la institución de todo el personal a su cargo y actuará en comunicación permanente con la Comunidad de Madrid, encargándose de la coordinación del personal, de su formación y de la supervisión de la prestación de los servicios, canalizando la información relativa al mismo, y del asesoramiento a efectos de una mayor eficacia en su prestación.

El interlocutor general debe formar parte de la plantilla de la empresa y no tiene que tener una dedicación exclusiva para el presente contrato.

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.

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.

Las funciones del interlocutor de los servicios de Atención al Visitante de los museos y salas de exposiciones serán las siguientes:

- Ser el interlocutor entre la empresa adjudicataria y la Subdirección General de Bellas Artes, y entre los museos y salas de exposiciones y los equipos, trasladando al personal contratado las instrucciones pertinentes.
- Coordinar los equipos, organizando y distribuyendo las tareas y funciones.

- Supervisar la prestación de los servicios de atención al visitante, tanto del desempeño de las funciones como del trato con el público, que deberán llevarse a cabo cumpliendo los procedimientos de la información y directrices de cada Museo o Sala.
- Responsabilizarse del correcto desempeño de las funciones asignadas al personal, procurando la motivación del equipo.
- Garantizar la calidad del servicio realizando una evaluación continua de los conocimientos del personal cuyos resultados serán trasladados a la Subdirección General de Bellas Artes cuando esta los precise.
- Dar cuenta a los responsables de cada Museo o Sala de cuantas incidencias y anomalías se observen en la prestación del servicio.
- Llevar a cabo de forma inmediata los cambios de personal que se consideren necesarios y que el Museo o Sala podrá exigir cuando la conducta o el rendimiento no sean los exigidos.
- Comunicar al Museo o Sala los cambios de personal que puedan producirse a instancias de la empresa adjudicataria.
- Revisar diariamente la agenda y programación del Museo o Sala para la previsión de necesidades derivadas de vistas extraordinarias, actos, eventos y actividades para la correcta planificación del servicio.

Madrid, a la fecha de la firma
EL DIRECTOR GENERAL DE CULTURA E INDUSTRIA CREATIVAS

Firmado digitalmente por: ***[REDACTED]* MANUEL LAGOS
Fecha: 2026.06.10 16:05

Fdo: MANUEL LAGOS GISMERO.