Comunidad de Madrid

Subdirección General del Libro
Dirección General de
Patrimonio Cultural y Oficina del Español
CONSEJERÍA DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DENOMINADO "GESTIÓN DEL SERVICIO DE SEIS PUNTOS DE SERVICIO DE BIBLIOTECA EN EL METRO DE MADRID (BIBLIOMETRO)" DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL Y OFICINA DEL ESPAÑOL DE LA CONSEJERÍA DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Cláusula Primera.- OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO:

El objeto del presente contrato es la cobertura del servicio de atención al público en los seis puntos de servicio de Bibliometro, como un sistema de préstamo gratuito de libros, que la Comunidad de Madrid tiene establecido en las instalaciones de la Red Ferroviaria Metropolitana de Madrid (Metro de Madrid).

El presente contrato incluye:

a) La atención al público en los seis módulos de Bibliometro instalados en las estaciones de Metro de Madrid de Carabanchel Alto, Chamartín, Mar de Cristal, Sierra de Guadalupe, Puerta de Arganda y Puerta del Sur
b) La colocación de los fondos para el préstamo en el punto de servicio y la reposición de materiales devueltos en otros puntos de servicio o que se encuentren en el depósito central.
c) El proceso técnico de los fondos: recepción de nuevas adquisiciones, registro de ejemplares en el Sistema de Gestión Bibliotecaria AbsyNet, preparación manual del ejemplar: sellado, pegado de tejuelo, código de barras, etiqueta de radiofrecuencia y cartela de devolución.
d) La coordinación del servicio.
e) La distribución y transporte entre los módulos y el depósito/almacén central.
f) Las instalaciones del depósito central, mantenimiento, nave, mobiliario, comunicaciones, etc.
g) La elaboración de estadísticas e informes para la evaluación y seguimiento del servicio.
h) La limpieza de los módulos de Bibliometro y del depósito central.
i) Los consumibles y material de oficina necesarios para el funcionamiento del servicio.
j) La edición de 2 (dos) guías de lectura anuales y el material de difusión acordado con los responsables del Servicio nombrados por la Subdirección General del Libro.
k) Además de lo recogido en la Cláusula segunda del presente pliego.

Queda fuera del alcance del presente contrato:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09273953850299106192 36

Firmado por: SISTEMA DE FIRMA COMUNIDAD DE MADRID

a) La adquisición de fondos bibliográficos.
b) El mantenimiento de los seis módulos de Bibliometro.
c) El sistema informático de Gestión Bibliotecaria (Absysnet).

Cláusula Segunda.- CONDICIONES ESPECÍFICAS A QUE DEBE AJUSTARSE SU EJECUCIÓN.

2.1. Situación

Los módulos de Bibliometro se encuentran ubicados en espacios de Metro de Madrid, entre los andenes y los torniquetes de acceso al Metro.

2.2. Licencias municipales

El servicio de Bibliometro respeta la normativa urbanística en vigor, por lo que no necesitan licencia municipal de apertura ni de funcionamiento que ampare tal cumplimiento, bastando para ello el acuerdo de adjudicación del contrato.

2.3. Fondos, instalaciones y mobiliario

Los fondos bibliográficos necesarios para la prestación del servicio son aportados por la Comunidad de Madrid. Igualmente, la Comunidad aporta los módulos con su correspondiente mobiliario, y equipos informáticos (PC, pantallas, lectores ópticos, impresoras de tarjetas-carné), las pantallas táctiles de consulta de fondo bibliográfico, los buzones de devolución automática y el servidor que aloja la aplicación informática de gestión de fondos bibliográficos AbsysNet para los módulos de las dos administraciones.

2.4. Horario de los módulos

Los módulos permanecerán abiertos al público todos los días laborables de 13.30 a 20.00 horas. Sábados, domingos y festivos del municipio de Madrid no prestarán servicio. No está previsto el cierre por vacaciones en ningún período del año. Este horario podrá ser modificado si la Subdirección General del Libro lo considera oportuno y siempre que esto no suponga un encarecimiento del servicio.

El horario de los empleados de los módulos Bibliometro se regirá, por los artículos 28, Jornada laboral, art. 29, Calendario laboral, art. 30, Horarios, art. 31, Vacaciones y aquellos otros artículos y apartados que hagan relación al mismo, en el vigente Convenio Colectivo del sector de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid.

2.5. Características del Servicio

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09273953850299106192 36

El Bibliometro es un sistema de promoción de la lectura basado en el préstamo de libros. Cada módulo de Bibliometro cuenta con 2.000 volúmenes aproximadamente, unidos al fondo del depósito adicional, la colección consta de unos 40.000 ejemplares. El usuario podrá conocer el fondo bibliográfico mediante la consulta del catálogo automatizado, disponible a través de pantallas táctiles situadas en los módulos o a través de la web de la Comunidad de Madrid "Portal del Lector".

El funcionamiento y la normativa del servicio de Bibliometro estará sujeto a lo que establezcan las normas que rijan en la red de Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid, estas podrán ser modificadas si la Subdirección General del Libro lo considera oportuno, siempre que no implique alteración en el coste del contrato.

El requisito de acceso al servicio de Bibliometro es libre y gratuito; únicamente se requiere el carné único de bibliotecas que puede obtenerse en el propio módulo. No se permite el acceso al público al interior de los módulos.

2.6. Obligaciones del contratista

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

a) El contratista tendrá que encargarse del específico objeto del contrato poniendo a disposición los recursos humanos precisos, especificando el número de empleados, que no podrá ser menor al estipulado en el contrato y su cualificación profesional acorde al servicio que se presta.

b) El contratista deberá de contar con el número de bienes y equipamientos necesarios para la puesta en marcha del servicio:

- **Estanterías:** 1.280 metros lineales de estantería o aproximadamente 256 cuerpos de 5 baldas para almacenar ordenadamente 40.000 ejemplares
- **Mesas:** 4 mesas de despacho/trabajo; 2 mesas multiusos; 3 cajoneras.
- **Sillas:** 4 sillas ergonómicas para los trabajadores y cuatro de confidente.
- **Armario archivador**
- **Carros-portalibros**
- **Equipos para el proceso de la información: ordenadores + pantalla.** Cada trabajador del depósito contará con 1 ordenador; **1 impresora a color y 1 ordenador portátil**
- **Nave/local como mínimo de 200 metros cuadrados con conexión telefónica e internet.**

c) El contratista deberá aportar el material de oficina y consumible necesario para el funcionamiento del servicio,

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09273953850299106192 36

d) El contratista será el responsable de impartir la formación necesaria al personal que vaya a prestar el servicio.

e) Con carácter general, el contratista tiene la obligación de proveer de Equipos de Protección Individual a sus trabajadores, en particular, en caso de situaciones excepcionales en los que esté indicado su uso de acuerdo con los criterios establecidos por las autoridades sanitarias competentes. Así mismo los técnicos de la Subdirección General del Libro proporcionaran los protocolos actualizados para la gestión de los materiales bibliográficos y medidas sanitarias para la atención al público.

Por otra parte, las obligaciones concretas para el desarrollo y ejecución del presente contrato serán las siguientes:

2.6.1 <u>Características generales de personal, horario, tareas a realizar, distribución/transporte de materiales:</u>

El personal empleado y su categoría profesional que se dedicará a la en la prestación de este servicio será de:

- 1 coordinador (titulado superior) (Grupo I, nivel 1) a jornada completa.
- 9 Aux. de Biblioteca o funciones/tareas equivalentes (Grupo II, nivel 4) a jornada completa.
- 1 conductor /a (Grupo IV nivel 7) a 60 % de la jornada).
- 1 limpiador/a (Grupo V, 30% de la jornada).

El personal empleado en el servicio se distribuirá de la siguiente manera: depósito central: 1 coordinador y 3 auxiliares; módulos: 6 auxiliares, 1 conductor, 1 limpiador/a realizará sus tareas tanto en el depósito central como en los módulos. El personal aportado por la empresa adjudicataria no tendrá vinculación alguna con la Comunidad de Madrid y dependerá única y exclusivamente del contratista.

A continuación, se describen las tareas a realizar, horarios y categorías, así como el lugar donde tienen que realizar dichas tareas:

2.6.1.1. **<u>En el depósito central:</u>**

- Personal

  Estará compuesto por 1 coordinador y 3 Aux. de Bibliotecas; distribuidos en dos turnos: Mañana (1 coordinador y 1 Aux. de Bibliotecas) y tarde (2 Aux. de Bibliotecas).

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09273953850299106192 36

Así como 1 conductor/a a un 60% de jornada y 1 limpiador/a que realizará sus tareas tanto en los módulos como en el depósito central con un 30% de su jornada.

- Horario

  El horario del personal en el depósito será de 8:00 a 20:00. Estableciendo dos turnos de trabajo.

  El horario de los empleados de depósito se regirá, por los artículos 28, jornada laboral, 29, horarios, 30, vacaciones y aquellos otros artículos y apartados que hagan relación al mismo, en el vigente Convenio Colectivo del sector de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid.

- Tareas del personal en el depósito:

  ❖ Proceso técnico:

  Al inicio del contrato la empresa adjudicataria realizará el inventario de la colección de fondos entregada/recibida, así como su estado y que contará con la supervisión de la Subdirección General del Libro. Este inventario servirá de base para determinar, junto con los incrementos que se realicen durante el período de prestación del servicio, los bienes que deberá devolver el adjudicatario a la finalización del contrato.

  Se realizará el proceso de los fondos de incrementos del servicio que incluye: cotejo de albaranes y, en su caso, reclamaciones a los proveedores; alta de ejemplares en el sistema de gestión con códigos de barras y etiquetas de radiofrecuencia (se manipularán alrededor de 40.000 ejemplares); sellado, tejuelado y colocación de cartelas de devolución en cada uno de los nuevos ejemplares adquiridos por la Subdirección General del Libro. Se calcula un incremento y renovación de fondos aproximado de 4.000 ejemplares anuales.

  ❖ Atención al usuario:

  Se dispondrá de un teléfono de atención al usuario desde el que se dará información acerca del servicio. Si así lo consideran los responsables de la Subdirección General del Libro, se atenderán solicitudes de préstamo de los lectores para la entrega en los distintos módulos.

  ❖ Distribución de materiales:

  Se preparará la distribución de fondos para la reposición de los prestados a cada uno de los módulos con la debida antelación a su apertura al público

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09273953850299106192 36

y se recibirán los ejemplares enviados por los módulos para su colocación en las estanterías del almacén.

❖ Otras tareas:

También se realizará cuando así lo requieran los responsables del servicio de la Comunidad de Madrid, la preparación de los materiales que se vayan a dar de baja en el servicio de Bibliometro, para lo que se seguirán las indicaciones expresas de dichos responsables.

La empresa se compromete además a preparar para la Subdirección General del Libro la información de carácter estadístico; a realizar informes mensuales y anuales de seguimiento, control y de evaluación del servicio prestado; a elaborar y tabular encuestas, y/o sugerencias de los usuarios, siempre siguiendo las indicaciones de las instituciones titulares del servicio de Bibliometro.

2.6.1.2. **<u>En los módulos:</u>**

- Personal

  Prestarán servicio un Auxiliar en cada módulo (6 módulos, 6 Auxiliares).

- Horario

  El horario del personal que presta servicio en los módulos será de 13:00 h. a 21:00 h., la empresa adjudicataria podrá establecer la flexibilidad horaria pertinente teniendo en cuenta la apertura al público del servicio será de 13:30 a 20:00 horas.

  El horario de los empleados de depósito se regirá, por los artículos 28, jornada laboral, 29, horarios, 30, vacaciones y aquellos otros artículos y apartados que hagan relación al mismo, en el vigente Convenio Colectivo del sector de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid.

- Tareas del personal en los módulos:

  ❖ Proceso técnico:

  Las relativas a la ordenación y adecuado mantenimiento de la colección en los módulos, realizando las peticiones y devoluciones necesarias al depósito.

  ❖ Atención al usuario:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09273953850299106192 36

El personal realizará todas las tareas propias de atención al usuario (información bibliográfica, préstamo y devolución de libros, alta de carnés, recepción de peticiones, así como de sugerencias y reclamaciones, etc.). Así como información a usuarios de Metro de Madrid.

❖ Otras tareas:

Colaborará desde los módulos en las campañas de difusión del servicio de Bibliometro, así como de los servicios de Bibliotecas de la Comunidad, siempre sin que estas no supongan una alteración de sus funciones ni de su horario y siempre siguiendo las directrices de la Administración.

La empresa adjudicataria se comprometerá a mantener abiertos todos los módulos en los horarios especificados en este pliego y a subsanar cualquier incidencia en un plazo máximo de tres horas.

2.6.2 Personal Técnico

Para la realización de tareas anteriormente descritas la empresa contará con:

2.6.2.1. **Un coordinador con las siguientes funciones:**

- Coordinar y dirigir el equipo de trabajo.
- Asegurar la calidad del servicio en colaboración con el responsable del Servicio nombrado por la Subdirección General del Libro.
- Resolver y responder a las reclamaciones y sugerencias que reciban en colaboración con el responsable del Servicio nombrado por la Subdirección General del Libro.
- Preparar informes de evaluación y seguimiento del servicio con periodicidad mensual y anual.
- Organizar y gestionar las rutas entre los módulos, almacén central, dependencias de la Comunidad de Madrid u otros organismos.
- Dirigir los trabajos de gestión de la colección (incremento, expurgo, etc.)
- Elaborar la guía de lectura o selección bibliográfica en colaboración con el responsable del Servicio nombrado por la Subdirección General del Libro.
- Coordinar todo el servicio en colaboración con el responsable del Servicio nombrado por la Subdirección General del Libro.
- Realizar el inventario de la colección.
- Además de las específicas de su categoría laboral, que no están descritas en la relación anterior.

2.6.2.2. **9 Auxiliares de Biblioteca que realizarán:**

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09273953850299106192 36

- Proceso técnico (registro de materiales en el sistema de Gestión de Bibliotecas ABSYSNET, tanto de incremento como de expurgo, modificación de situación de ejemplar, etc.).
- Proceso manual: tejuelado, revisión del estado de la colección, etc.
- Atención a los usuarios.
- Gestión de usuarios en el Sistema de Gestión Bibliotecario AbsysNet (altas y bajas)
- Información bibliográfica básica.
- Además de las específicas de su categoría laboral, que no están descritas en la relación anterior.

La Comunidad de Madrid, a través de Metro de Madrid S.A., proporcionará credenciales de acceso a la red de metro a todo el personal contratado por la empresa adjudicataria para el desempeño del servicio en los módulos de Bibliometro, autorizando a los mismos el uso de los aseos situados en las estaciones. Asimismo, se facilitará el uso de los ascensores para la reposición de libros. El personal queda sujeto, en todos los demás aspectos, a las mismas obligaciones que los usuarios de la Red de Metro.

2.6.3. Distribución y transporte

Diariamente la empresa deberá llevar a cabo la reposición de fondos necesaria, desde el almacén de servicios centrales hasta los módulos en funcionamiento, así como la recogida y ubicación correcta de los fondos procedentes de otros módulos.

Los responsables de la Subdirección General del Libro, en relación con el coordinador de la empresa adjudicataria, podrán establecer la organización de esta distribución, los horarios en los que se debe realizar y los cambios que consideren oportunos, siempre que no exceda de un transporte diario entre el depósito y cada uno de los módulos.

Los vehículos utilizados en el proyecto tendrán doble cierre de seguridad y un dispositivo GPS integrado que garantice la seguridad de los fondos a transportar y la trazabilidad de la ruta. Así mismo tendrán el distintivo medioambiental adecuado para circular entre los módulos, dependencias de la Subdirección General del Libro y los depósitos de la Comunidad de Madrid.

Para el correcto transporte de los libros, la empresa proporcionará al menos 2 cajas de plástico rígido por módulo de 400 x 600 mm.

2.7. Otras obligaciones del contratista

- ❖ Instalaciones:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09273953850299106192 36

La empresa adjudicataria aportará una nave como espacio de trabajo y almacenamiento de los fondos, que deberá reunir las siguientes características:

- Una dimensión mínima de 200 m^2 ubicada en el municipio de Madrid o en su área metropolitana.
- Un despacho con cuatro puestos de trabajo dotados de equipos informáticos y ofimáticos con conexión a internet para permitir el enlace al servidor del Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria AbsysNET, gestionado por Madrid Digital, para realizar las tareas de proceso técnico de los fondos; la preparación de los envíos a los módulos para su reposición diaria y recepción de los ejemplares devueltos desde ellos. También la coordinación del personal adscrito al proyecto, así como todas las tareas administrativas necesarias para la correcta ejecución de los trabajos.
- Un depósito con las estanterías adecuadas para la correcta ordenación y conservación del fondo bibliográfico. La colección estará ubicada en estanterías, con los ejemplares colocados de forma vertical y con el tejuelo hacia el exterior con el fin de facilitar su acceso al equipo para la reposición diaria a los módulos.
- Contará además con las necesarias medidas de control y seguridad (alarmas, medidas contra incendios, desinsectación, control de plagas, etc.) así como de una póliza de seguro específica que dé cobertura a la totalidad de los bienes de los que sea depositario por razón del contrato de gestión del servicio.

En el caso de que el adjudicatario no sea el mismo que estaba realizando la prestación, la nueva empresa se hará cargo del traslado de los fondos, este coste se encuentra presupuestado en el coste de licitación, a sus instalaciones y estarán dispuestos para el servicio en un plazo máximo de 48 h., este traslado no implicará el cierre del servicio.

❖ Limpieza:

La empresa contratista se responsabilizará de la limpieza exterior (la cristalera que conforma la estructura del módulo, pantallas táctiles y buzón) e interior de los módulos. METRO proporcionará credenciales de acceso a la red de metro para el personal responsable de la limpieza del Bibliometro, autorizando el uso, por parte del personal, de los aseos situados en las estaciones, quedando dicho personal sujeto, en todos los demás aspectos, a las mismas obligaciones que los usuarios de la Red de Metro. La periodicidad de la limpieza será en el interior de los módulos 2 limpiezas de una hora por módulo a la semana, aproximadamente media hora en el interior y otra media en el exterior, en el caso de las pintadas en el exterior de módulo, se actuará inmediatamente. Se establece así mismo 1 hora diaria de limpieza de los depósitos donde estén los empleados y la colección de Bibliometro.

❖ Material difusión, oficina, etc.:

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09273953850299106192 36

La empresa proporcionará todo el material necesario para el correcto proceso técnico de los ejemplares de nuevo ingreso y renovaciones (aprox. 4.000 ejemplares) además del material correspondiente a los ejemplares ya existentes y que se encuentre deteriorado. Este material es: códigos de barras, tejuelos, etiquetas de radiofrecuencia, cartelas de devolución, siguiendo el modelo existente actualmente en el servicio (si se realizara algún cambio será sin que suponga un coste añadido para la empresa). Aportará también el material de oficina necesario para el correcto desarrollo de su trabajo.

La empresa adjudicataria se compromete a realizar el siguiente material de difusión del servicio, con la correspondiente autorización de la Dirección General de Medios de Comunicación.

- Dos guías de lectura al año correspondiente a cada uno de los incrementos anuales o selección bibliográfica en un número no inferior a 9.000 ejemplares, cuyo texto, fechas de elaboración y distribución decidirá la Subdirección General del Libro. La calidad mínima establecida para estas guías será: folleto de 16 páginas, incluida cubierta, tamaño 12 x18 cerrado en estucado mate 150 gr. A 4/4 encuadernado a caballete con dos grapas.

- Material de difusión (marcapáginas, bolsas, pantallas de información en los módulos, etc.) por un importe no inferior a 8.000 € al año, siendo el total del contrato de 19.200 € y que será decidido en cuanto a diseño, calidad y número de ejemplares por la Subdirección General del Libro.

Cláusula tercera.-- PROTECCIÓN DE DATOS

Es de aplicación la obligación general de confidencialidad en los términos establecidos en el artículo 133 LCSP.

La empresa adjudicataria y el personal que intervenga en la ejecución de este contrato guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos o enajenar, copiar o utilizarlos con un fin distinto al que figura en este Pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual, así como adoptar las medidas de seguridad que establece la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales para la salvaguarda de los datos y ficheros de este tipo. No podrá utilizar dicha información ni transmitirla a terceros sin el consentimiento previo y formal de la Comunidad de Madrid.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09273953850299106192 36

Cláusula cuarta. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Los datos de carácter personal serán tratados por el responsable del tratamiento de los datos Consejería de Cultura y Turismo, Dirección General de Patrimonio Cultural para ser utilizados para la Gestión de usuarios y préstamo de libros del Sistema de Gestión de Bibliotecas que se trataran con los fines, tratamiento del cual es responsable. Dicho tratamiento está incluido en el Registro de Actividades de Tratamiento de la Consejería de Cultura y Turismo, publicado en la dirección de internet http://www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/protecciondatos "Usuarios Red de Bibliotecas y Servicios Bibliotecas" En cumplimiento de lo establecido por el Reglamento (UE) 2016/679, de Protección de Datos Personales, sus datos serán tratados para las siguientes finalidades: "identificación de usuarios de servicios bibliotecarios, Control y registro de préstamo. Datos estadísticos".

En cumplimiento de lo previsto en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), el adjudicatario de este contrato tratará los datos personales por cuenta de la Consejería de Cultura y Turismo de la Comunidad de Madrid.

Asimismo, el adjudicatario deberá cumplir con lo dispuesto en el Real Decreto Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.

Esta cláusula tiene la condición de obligación contractual esencial en virtud de lo que establece el artículo 202.1 de la LCSP. Su incumplimiento será causa de la resolución del contrato.

Cláusula quinta. SUBROGACIÓN

El presente contrato, por su naturaleza no se encuentra incluido en los supuestos de posible subrogación contractual de las personas de conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la LCSP.

Cláusula sexta. PROGRAMACIÓN DE LOS TRABAJOS

La empresa adjudicataria deberá presentar un documento con los datos básicos de un procedimiento escrito en el que se detalle la mecánica del trabajo de mantenimiento del servicio y gestión de los fondos, así como el protocolo de atención al usuario en un plazo máximo de 15 días a contar desde la firma del contrato. Para la elaboración de dicho

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 09273953850299106192 36

documento contará con la colaboración técnica de la Subdirección General del Libro (que aportará los manuales de procedimiento que considere necesarios) y precisará de la conformidad final por parte de la misma.

La dirección de los trabajos recaerá en la Subdirección General del Libro, que realizará controles periódicos sobre la calidad del servicio de atención al público y sobre el rendimiento de cada uno de los puntos del Bibliometro, así como sobre cualquier otro extremo que considere conveniente. A estos efectos la Subdirección General del Libro designará al responsable/s que llevarán a cabo el control y seguimiento, e impartirán las directrices correspondientes, que tendrán carácter obligatorio para el contratista.

En Madrid, a la fecha de la firma

LA SUBDIRECTORA GENERAL DEL LIBRO
Firmado digitalmente por: MOYANO ANDRÉS ISABEL
Fecha: 2026.07.02 10:49

Fdo. Isabel Moyano Andrés

La autenticidad de este documento se puede comprobar en https://gestiona.comunidad.madrid/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 092739538502991061923 6