

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN
DEL SERVICIO DE REFUERZO ESPORÁDICO DE SEGURIDAD, ATENCIÓN Y ASISTENCIA
AL VISITANTE POR AUXILIARES DE SALA EN LAS DEPENDENCIAS Y DEMÁS
INSTALACIONES DE LA FUNDACIÓN LÁZARO GALDIANO, F.S.P., MEDIANTE
PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO.**

EXPEDIENTE: AUX ESP MUS 2025-2026

Madrid, a 10 de abril de 2025

1.- OBJETO DE LA OFERTA Y JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas que han de regir la prestación del servicio de refuerzo esporádico de seguridad, atención y asistencia al visitante por auxiliares de sala en las dependencias y demás instalaciones y espacios de la FUNDACIÓN LÁZARO GALDIANO, F.S.P., (en adelante FLG).

La prestación del servicio se realizará de acuerdo con las previsiones del presente Pliego de prescripciones técnicas particulares, las previsiones del Pliego de cláusulas administrativas particulares y con sujeción a la legislación vigente.

2.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.1.- Lugar

El lugar de prestación del servicio es la sede de la Fundación, situada en la c/ Serrano 122. 28006 Madrid, lo que incluye el edificio del Museo, el de La España Moderna y el jardín con sus instalaciones.

2.2.- Descripción de la prestación y tareas a contratar

Los servicios a realizar serán los de refuerzo esporádico de seguridad, control y asistencia al visitante, como complemento a la vigilancia presencial en las salas o en otras dependencias y espacios en que sea preciso con motivo de las actividades que se desarrollen en la institución y según lo solicite la dirección de la FLG.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la Fundación los medios humanos y materiales necesarios para la prestación de los servicios de atención al visitante.

El servicio se prestará durante el horario habitual del museo, y el horario que marque la Fundación para realizar las diversas actividades que se desarrollen, mediante el número de personas que desde la Fundación se determinen en cada momento.

El número de horas necesarias y el horario de prestación del servicio pueden cambiar según las características del mismo. La Fundación se reserva el derecho de ajustar los horarios de servicio, así como el número de puestos a cubrir, que se valorarán según las necesidades que se estimen oportunas. Estas modificaciones, en su caso, se comunicarán a la empresa que resulte adjudicataria con antelación, garantizando la empresa la presencia efectiva de auxiliares de sala ya formados para ejecutar el servicio.

Las funciones y tareas a desarrollar por las personas que realicen el servicio de atención al visitante a cargo del Contratista se describen a continuación con carácter enunciativo y no limitativo:

a) En general tareas de:

- Atención y gestión del público en sala
- Proactividad en la atención e información al visitante,
- Tareas de control, prevención de riesgos y evacuación.
- Velar por la conservación de las obras y del espacio en su zona de actuación
- Vigilancia y asistencia a bienes y personas en las salas, espacios e instalaciones de la Fundación.
- Distribución y reparto de material informativo o cualquier otro recurso que sea facilitado por la Fundación y contribuya a mejorar la calidad de la visita pública.
- Otras funciones complementarias que le pueda encomendar la Fundación inherentes al puesto a desarrollar y relacionadas con este servicio.

b) Informar a los responsables de la Fundación de posibles anomalías o incidentes que puedan afectar al control, a la seguridad o a la integridad y protección de las personas, de las instalaciones y de las obras de arte que se exponen y conservan en las salas de exposiciones y otras dependencias y espacios de la FLG.

c) En los casos de celebrarse eventos en el jardín, en el auditorio o en otras dependencias de la Fundación, y cuando se organicen convenciones, ciclos de conferencias, presentaciones de actividades, jornadas, etc., los cometidos y tareas a desarrollar por la empresa adjudicataria estarán igualmente relacionados con labores de control de aforo de las salas, control de tránsito de los visitantes, prevención de seguridad, atención y asistencia a los bienes y las personas en las dependencias y salas de la Fundación, así como cubrir el servicio que se estime en función de la complejidad del evento a organizar y la afluencia de visitantes prevista. La prestación de este servicio incluirá el control de acceso del público a las salas de exposiciones y demás dependencias en el edificio del Museo y de la España Moderna, así como la vigilancia y asistencia de personas, instalaciones y obras de arte.

En el caso de surgir la necesidad de prestación de servicios extraordinarios, a petición del Museo, el adjudicatario deberá garantizar la prestación efectiva de los mismos con personal ya formado y con una respuesta de un máximo de 12 horas.

d) Cumplir las instrucciones de los supervisores y responsables de la Fundación.

Las funciones a desarrollar por los Auxiliares no podrán incluir en ningún caso las funciones que son exclusivas del personal de seguridad privada no Auxiliar conforme con la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, y normativa que la desarrolle.

3. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa que se contrate tendrá la condición de un contratista independiente, de forma que sus empleados no podrán ser considerados, ni de hecho ni de derecho, miembros de la plantilla de empleados de la Fundación Lázaro Galdiano.

En consecuencia, los empleados de la empresa contratista dependerán única y exclusivamente de la empresa a todos los efectos, incluidos los laborales, por lo que en el cumplimiento de sus obligaciones prestarán el servicio con sujeción exclusivamente a las instrucciones cursadas por ésta.

La empresa asumirá las siguientes responsabilidades a su cargo:

- El poder de dirección en relación con sus trabajadores.
- Seguros de accidentes, pagos de salarios y cuotas debidas a la Seguridad Social.
- Coordinación, inspección y supervisión del servicio prestado. La empresa nombrará un coordinador técnico o responsable, perteneciente a la plantilla del contratista, que será el interlocutor con quien se relacionará la FLG durante el periodo de vigencia del contrato.

La FLG podrá comprobar, en todos los casos, la afiliación y alta en la Seguridad Social de los trabajadores que la empresa aporte para cubrir el servicio de refuerzo de seguridad y atención al visitante.

4.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA RESPECTO AL PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO DE REFUERZO ESPORÁDICO Y ASISTENCIA EN SALAS.

Para la prestación del servicio se cumplirán las siguientes condiciones y obligaciones:

4.1.- El adjudicatario se compromete a que el personal que asigne concretamente al servicio disponga de la titulación necesaria, al menos, el título de Bachiller, Técnico Superior de Formación Profesional o equivalente, formación, experiencia y aptitudes adecuadas para el desempeño de la actividad encomendada en las instalaciones de la Fundación.

El perfil del personal ha de ser el de una persona proactiva, con iniciativa para atender situaciones de emergencia que identifique las actuaciones a desarrollar ante cualquier eventualidad que se produzca en la atención al público. Asimismo, el adjudicatario se compromete a que el personal asignado se halle en todo momento en perfecto estado psíquico y físico para la realización de su trabajo.

El personal deberá haber recibido cursos sobre atención al público, actuación ante situaciones conflictivas, calidad de información turística y primeros auxilios. El coste de esta formación será a cargo de la empresa adjudicataria.

El personal asignado deberá respetar las normas de régimen interior vigentes en la Fundación, incluso las relativas al aseo, decoro y compostura, así como los procedimientos internos de seguridad y de organización. Asimismo, el personal asignado al servicio deberá conocer las instalaciones del centro y los procedimientos operativos de seguridad y de prevención de riesgos laborales.

4.2.- El adjudicatario garantiza que el personal asignado a la prestación de los servicios dispone de un total dominio del idioma español, con un nivel medio de inglés y/o cualquier otro idioma comunitario.

4.3.- El personal que preste estos servicios de refuerzo será estable en la plantilla de la empresa adjudicataria; no variará en el servicio que se presta en el Museo, salvo por causas justificadas de bajo rendimiento, sin que ello implique gasto adicional alguno para la Fundación, así como los cambios que se produzcan por librazas, vacaciones, bajas de personal o ampliaciones extraordinarias que no puedan ser cubiertas por ellos mismos.

4.4.- La empresa adjudicataria dispondrá de un retén de empleados en plantilla que conozcan las instalaciones, en situación de disponibilidad para poder cubrir los periodos de vacaciones, librazas y bajas médicas de los auxiliares asignados a la Fundación. En caso de enfermedad, vacaciones u otras situaciones equivalentes de ausencia por parte del personal asignado al servicio, el adjudicatario tomará las medidas oportunas para mantener en todo momento la calidad y cantidad del servicio. El adjudicatario, deberá en todo momento, cubrir las faltas de

trabajo de su personal, que se produzcan por cualquier causa, incluso las temporales durante la jornada diaria por mínima que esta sea, notificando las sustituciones al museo en cuanto tenga conocimiento de las mismas.

La Fundación podrá rechazar o exigir la retirada inmediata de cualquier trabajador del que se sirva la empresa adjudicataria que tenga un comportamiento inadecuado, incorrecto o negligente, es decir incompetente para la prestación de los servicios objeto de este contrato. Igualmente, la empresa adjudicataria se verá obligada de forma inmediata a la corrección de irregularidades o alteraciones que se produjesen en el servicio.

En el caso en que no se efectuase la sustitución adecuada a juicio de la Fundación, serán de aplicación las penalizaciones por prestación defectuosa del servicio prevista en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

4.5.- El personal adscrito al servicio de refuerzo de Auxiliares de Sala no tendrá ninguna relación laboral con la Fundación. La empresa adjudicataria asumirá el pago del personal propio que emplee para la realización de los trabajos objeto de este concurso, comprometiéndose a retribuir adecuadamente al personal que contrate, asumiendo de forma directa y no trasladable a la Fundación el coste de cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones de dicho personal. Todos los gastos de carácter social y los relativos a tributos del referido personal serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

4.6.- La empresa adjudicataria adoptará, de acuerdo con la Fundación, un sistema de control de presencia para sus trabajadores que permita que estas personas tengan acreditada su presencia en la forma que se determine durante su jornada de trabajo.

4.7.- El personal de refuerzo de Auxiliares de Sala deberá ir uniformado correctamente y mantener una imagen correcta tanto en su aspecto exterior como en su comportamiento. También estará equipado con un equipo de transmisión portátil aportado por la empresa adjudicataria para facilitar su localización durante la jornada laboral.

4.8.- El personal de refuerzo de Auxiliares de Sala cumplirá con las actuaciones previstas en el Plan de Autoprotección y Evacuación de la Fundación y asumirá, en su caso, las responsabilidades y tareas emanadas del mismo.

4.9.- La empresa adjudicataria, así como su personal, se comprometen a guardar absoluta reserva sobre instalaciones, procedimientos, incidencias, informaciones o documentos, al igual que sobre datos que pudieran conocer sobre personal del propio centro o de terceros que asistan al mismo. El adjudicatario declarará expresamente que reconoce quedar obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la LOPD y normativa de desarrollo o complementaria. La obligación subsistirá después de la finalización del servicio, de acuerdo con la normativa sobre protección de datos. El adjudicatario deberá formar e informar a su personal de las obligaciones en materia de protección de datos que estén obligados a cumplir en el desarrollo de su trabajo para la prestación del contrato. Si la prestación del servicio implica el tratamiento de datos de carácter personal, se deberá respetar la normativa correspondiente.

El adjudicatario será responsable de que todo el personal auxiliar de sala asignado a este servicio por el presente concurso conozca los planes de emergencia y evacuación de todos los edificios de la FLG, así como de que actúe, en su caso, conforme a los mismos y bajo la coordinación del Responsable de la Fundación.

5.- MEDIOS Y RECURSOS CON LOS QUE LA EMPRESA ADJUDICATARIA DOTARÁ EL SERVICIO.

Todo el personal del servicio deberá realizar su trabajo vistiendo en todo momento el uniforme reglamentario y adecuadamente equipado con el equipo de comunicaciones que precisa en su puesto de trabajo.

La empresa adjudicataria dotará al personal adscrito para cubrir la prestación del servicio del material y equipamiento necesario para realizar su trabajo u otros elementos considerados de utilidad y que faciliten las labores a desempeñar por los servicios recogidos en este pliego técnico y en el administrativo.

Los medios y recursos con los que la empresa adjudicataria dotará este servicio serán, entre otros, los siguientes:

- Uniformidad: el personal adscrito al servicio deberá ir debidamente uniformado, incluyéndose en la propuesta técnica la propuesta de uniformidad prevista. El uniforme, en todo caso, ha de contar con la conformidad del Museo. En el uniforme deberá primar criterios de discreción, modernidad y comodidad. Se ha de contar al menos con prendas para verano e invierno. Todo el personal de la empresa adjudicataria deberá llevar en lugar visible la identificación de su empresa.
- Equipo de transmisión portátil (Walkie talkie, audífonos, etc) que permita a las personas que realicen el servicio estar en contacto con el resto de los Auxiliares de Sala de plantilla de la Fundación. El coste de los elementos de comunicación, los permisos y licencias que se puedan derivar de su uso, serán por cuenta de la entidad adjudicataria.

En el caso de los radiotransmisores, necesarios para la comunicación entre el personal y el resto de unidades del Museo, estos deberán disponer de frecuencias compatibles con las utilizadas actualmente por el Museo. Una vez finalizada la relación con el Museo, la empresa adjudicataria deberá remitir un certificado dando cuenta de la desprogramación de los equipos.

La empresa deberá detallar minuciosamente en su oferta la relación y características del equipamiento y prendas que integran el uniforme de invierno y verano del personal, el cual debe ser adecuado a las condiciones climáticas (se debe aportar fotografías de cada una de ellas). La empresa adjudicataria asumirá el coste y será la propietaria y por tanto responsable de la reparación y reposición de las prendas de la uniformidad y equipos deteriorados, así como de su distribución al personal, almacenamiento y limpieza.

6.- INTERLOCUCIÓN

El adjudicatario designará a una persona que, en calidad de coordinador, actuará como interlocutor permanente con la Fundación, encargándose de la coordinación del personal, de la supervisión de la prestación del servicio y de la elaboración de informes y planificaciones. Con esta persona se programarán visitas periódicas para informar y valorar sobre la evolución de los servicios prestados y de las incidencias que hayan podido ocurrir.

7.- FACTURACIÓN

El abono de estos servicios se efectuará con carácter mensual, por los servicios realmente prestados, una vez finalizado el mes objeto de facturación. La Fundación dispondrá de un plazo de hasta 30 días para pagar mediante transferencia el importe de la factura una vez que haya sido conformada.

Junto a cada factura se deberá aportar la documentación acreditativa del pago a la Seguridad Social de las cuotas correspondientes a los trabajadores que presten el servicio en la Fundación la RLC (Relación de Liquidación de Cotizaciones) o TC1 y la RNT (Relación Nominal de

Trabajadores) o TC2.

7.-VISITA DE LAS INSTALACIONES

Las empresas podrán realizar una visita a la Fundación, previa cita, para conocer las instalaciones y los procedimientos de trabajo de manera que las diferentes ofertas puedan adaptarse a ellos. La visita de las instalaciones NO es obligatoria para presentar oferta. La solicitud de la visita deberá realizarse en el correo electrónico beatriz.calvo@museolazarogaldiano.es

8.- ACLARACIONES

Los licitadores podrán indicar sus dudas a través del sistema de consultas de la Plataforma de Contratación del Sector Público en el Perfil del Contratante de la Fundación.

Madrid, a 10 de abril de 2025

ORGANO DE CONTRATACIÓN
DE LA FUNDACIÓN LÁZARO GALDIANO, F.S.P