



CONTRATO DE SERVICIOS
Expediente SFC/2025/035



Código de verificación : fb4dd9cfb7a260b8

EXPEDIENTE SFC/2025/035

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE VISITAS CULTURALES GUIADAS A LOS CEMENTERIOS MUNICIPALES PARA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS FUNERARIOS Y CEMENTERIOS DE MADRID, S.A. (EN ADELANTE SFM)

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://e-licita.sfmadrid.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=fb4dd9cfb7a260b8>

Pliego de prescripciones técnicas

1

Firmado por: JAVIER RUIZ

Fecha: 16-06-2025 19:26:44

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <https://e-licita.sfmadrid.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



Código de verificación : fb4dd9cfb7a260b8

INDICE

CLAÚSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO	3
CLAÚSULA 2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	3
2.1. <i>ALCANCE DE LOS SERVICIOS</i>	3
2.2. <i>LUGARES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.</i>	4
2.3. <i>TIPOS DE VISITAS GUIADAS</i>	4
2.4. <i>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</i>	6
2.5. <i>PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO</i>	14
2.5 <i>MEDIOS MATERIALES ASCRITO AL SERVICIO</i>	16
3. RESPONSABLE DEL SERVICIO	17
ANEXO I. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	18



CLAÚSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO

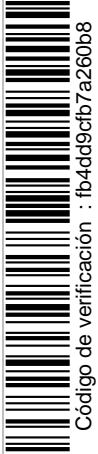
El objeto del contrato es la contratación de un servicio de para la realización de visitas culturales, vinculado a actos culturales y de homenaje con el objetivo de difundir el valor patrimonial de los cementerios municipales de Madrid.

CLAÚSULA 2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

2.1. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

El adjudicatario deberá prestar un servicio integral de visitas culturales, que abarca las siguientes actividades:

- **Creación y Adaptación de Contenido:**
 - Desarrollo de guiones originales para nuevas rutas, enriqueciendo la oferta cultural de SFM.
 - Adaptación de los guiones de rutas existentes, propiedad de SFM, para optimizar su contenido y presentación.
- **Diseño y Producción de Material de Apoyo:**
 - Diseño y producción de materiales auxiliares y de apoyo, que complementen y enriquezcan la experiencia de las visitas.
- **Planificación y Coordinación del Programa Anual:**
 - Elaboración de un programa anual de visitas, que contemple la demanda existente, la diversidad de intereses del público y los objetivos de SFM.
 - Coordinación y seguimiento exhaustivo del desarrollo del programa, asegurando la correcta ejecución de cada visita.
- **Ejecución de las Visitas Guiadas:**
 - Realización de las visitas guiadas por guías cualificados y experimentados, que transmitan el valor patrimonial de las instalaciones de SFM de manera amena y rigurosa.
 - Control de acceso y aforo en cada visita, garantizando la seguridad y comodidad de los participantes.
 - Acompañamiento y atención personalizada a los visitantes durante todo el recorrido.



Código de verificación : fb4dd9c7a260b8



- Evaluación del nivel de satisfacción de los participantes al finalizar cada visita, mediante encuestas u otros mecanismos de retroalimentación.
- **Elaboración de Informes y Análisis de Datos:**
 - Elaboración de informes detallados que recojan datos estadísticos sobre la participación en las visitas, así como el nivel de satisfacción y las sugerencias de los participantes.
 - Gracias a estos datos, SFM podrá tener una visión clara de que funciona y que no, para poder mejorar, o realizar cambios.

2.2. LUGARES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Los servicios se desarrollarán en el conjunto histórico del Cementerio de Ntra. Sra de la Almudena, el cual incluye el cementerio municipal de Ntra. Sra de la Almudena, el Cementerio Municipal Civil y el Cementerio Municipal Hebreo de Madrid.

2.3. TIPOS DE VISITAS GUIADAS

A. VISITAS GENERALES.

- a. Duración: Aproximadamente 2,5 horas.
- b. Público objetivo:
 - i. Público general, abarcando un amplio espectro de edades y niveles de conocimiento.
 - ii. Abiertas a todo el público.

Características: Ofrecen una visión panorámica de los cementerios, destacando sus elementos arquitectónicos, botánicos e históricos más relevantes.

B. VISITAS MONOGRÁFICAS

- a. Duración: Aproximadamente 1,5 horas.
- b. Público objetivo:
 - i. Público general con interés en profundizar en aspectos específicos del patrimonio funerario.
 - ii. Abiertas a todo el público.
- c. Características: Se diferencian de las generales al estar articuladas en torno a una temática concreta, permitiendo una exploración en profundidad de aspectos específicos del patrimonio funerario. Ejemplos de temáticas:



Código de verificación : fb4dd9cfb7a260b8

arquitectura funeraria, personajes ilustres enterrados, simbolismo de las lápidas, o la evolución histórica de las prácticas funerarias.

C. VISITAS AD HOC GENERALES

- a. Duración: Aproximadamente 2,5 horas.
- b. Público objetivo:
 - i. Grupos específicos (escolares, asociaciones culturales, etc.) con intereses particulares.
 - ii. Grupos cerrados desde el inicio, se adapta la visita a las necesidades y características del grupo.

D. VISITAS AD HOC MONOGRÁFICAS

- a. Duración: Aproximadamente 1,5 horas.
- b. Público objetivo:
 - i. Grupos específicos con un alto grado de especialización en temas concretos del patrimonio.
 - ii. Grupos cerrados desde el principio, se adapta la visita a las necesidades y características del grupo.

E. VISITAS DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

- a. Duración: Variable, entre 1 y 2,5 horas, adaptándose a las necesidades de los participantes.
- b. Público objetivo: Medios de comunicación, entidades promotoras de turismo y otros agentes clave para la difusión de las actividades.

F. VISITAS TEATRALIZADAS NOCTURNAS

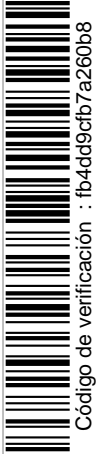
- a. Duración: aproximadamente 2,5 horas
- b. Público objetivo: Público general, abarcando un amplio espectro de edades.
- c. Características:

Estas visitas combinan elementos de teatro y narración para ofrecer una experiencia inmersiva y emocionante.

Los guiones incluirán la caracterización de personajes históricos relevantes, o la teatralización de hechos históricos relevantes, relacionados con el cementerio.

Se presta especial atención a la iluminación y la ambientación sonora para crear una atmósfera adecuada.

Los guiones deben ser originales, y no deben ser copias de otros guiones ya existentes.



Código de verificación : fb4dd9c7a260b8



Se valorará la originalidad y la capacidad de los guiones para ofrecer una experiencia única.

SFM podrá autorizar la participación de medios de comunicación en la visita, previa evaluación de su impacto en el desarrollo de la actividad y comunicándose al adjudicatario con la máxima antelación posible.

Los Guías y Actores deberán atender a los medios de comunicación en cuestiones relacionadas exclusivamente con la actividad, priorizando en todo momento la ejecución fluida y seguida de la visita.

G. VISITAS TEATRALIZADAS NOCTURNAS (AD HOC)

a. Duración: aproximadamente 2,5 horas

b. Público Objetivo:

- Grupos específicos con intereses particulares.
- Grupos cerrados desde el inicio, se adapta la visita a las necesidades y características del grupo.

c. Características:

- Flexibilidad en la programación: Se adaptan las fechas y horarios a las necesidades específicas del grupo participante.
- Visitas adicionales: Estas visitas se pueden realizar fuera de la programación regular del calendario inicial.
- Dada la complejidad de las visitas teatralizadas, la personalización de contenidos se limitará a enfoques generales, sin modificar sustancialmente los guiones y las puestas en escena preestablecidas.
- Se valorará la capacidad del licitador para establecer colaboraciones con entidades que puedan estar interesadas en este tipo de visitas.

2.4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

• **Número de Visitas:**

Debido a la naturaleza variable de la demanda, SFM no puede precisar el número exacto de visitas que se realizarán durante la vigencia del contrato. No obstante, tomando como referencia los datos del año 2024, se estima un volumen total de 150 visitas por año, distribuidas de la siguiente manera:

- Visitas culturales diurnas: 150 visitas, desglosadas en:



Código de verificación : fb4dd9c7a260b8



- 100 visitas culturales generales.
- 20 visitas culturales monográficas.
- 20 visitas culturales generales ad hoc.
- 10 visita culturales monográficas ad hoc.

Es importante señalar que estas cifras son meramente orientativas y podrán fluctuar en función de la demanda real y de la programación cultural de SFM.

- **Guiones:**

Se estima que las **necesidades anuales** del servicio requerirán el **desarrollo de dos (2) guiones** originales para nuevas rutas y la **adaptación de dos (2) guiones** existentes. Esta estimación, basada en la experiencia y las tendencias observadas, busca garantizar la renovación y actualización constante de la oferta cultural de SFM, adaptándola a la demanda y los intereses del público.

Es importante señalar que esta cifra es una previsión y podrá variar en función de las necesidades reales que surjan durante la ejecución del contrato.

El adjudicatario será responsable de enriquecer y diversificar el programa cultural de SFM mediante la **propuesta de temáticas innovadoras** para nuevas rutas, fundamentadas en un análisis exhaustivo de la demanda y los intereses del público objetivo. Para ello, deberá llevar a cabo una minuciosa labor de investigación, con el fin de garantizar la **fiabilidad de la información** y la calidad de los materiales de apoyo (audiovisuales, etc.).

Asimismo, el adjudicatario deberá desarrollar guiones y rutas a partir de las **propuestas temáticas que formule SFM**, adaptándose a las necesidades y objetivos específicos de cada actividad.

El objetivo final es maximizar la afluencia de visitantes, ofreciendo contenidos atractivos y diversificados que fomenten la repetición de visitas y la exploración de diferentes temáticas.

Las rutas y guiones propuestos deberán adaptarse a las características y necesidades de los diferentes públicos a los que se dirijan las visitas (público general, estudiantes, niños, otros grupos de edad...), asegurando la accesibilidad y el interés de los contenidos para cada uno de ellos.

En cualquier caso, los guiones deberán ser respetuosos con la memoria de las personas fallecidas que se mencionen en las visitas, evitando cualquier tipo de contenido o expresión que pueda resultar ofensiva, discriminatoria o denigrante. Queda expresamente prohibido incluir en los guiones contenidos racistas, machistas, xenófobos o de cualquier otra índole que atente contra la dignidad humana

El adjudicatario deberá presentar a SFM la propuesta detallada de la temática y el contenido de cada visita para su **aprobación**. SFM se reserva el derecho de solicitar las **modificaciones** que considere necesarias en el guion hasta alcanzar un consenso que garantice la calidad y



Código de verificación : fb4dd9cfb7a260b8

adecuación de la visita a los objetivos del programa cultural. **La aprobación final del guion por parte de SFM será requisito indispensable.**

El adjudicatario deberá asumir las **modificaciones justificadas de las rutas o guiones** que sean necesarias debido a obras o modificaciones en el cementerio, sin que ello suponga un coste adicional para SFM.

Antes de su uso y con carácter anual, el adjudicatario deberá realizar una **revisión de mantenimiento los guiones existentes**, con el fin de actualizar su contenido y eliminar las referencias a elementos que ya no estén presentes o que hayan perdido relevancia en el cementerio, remplazándolos en ese caso por nuevos puntos de interés en consonancia con el resto del guion.

El objetivo de esta revisión anual es garantizar la precisión y actualidad de la información proporcionada en las visitas guiadas. Estas actualizaciones anuales se realizarán sin coste adicional para SFM, ya que se considera labores de mantenimiento, no desarrollo o adaptación de guiones.

Plazos máximos para la preparación y presentación de guiones a SFM:

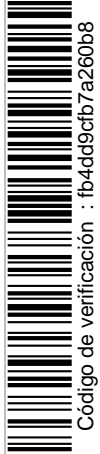
- Desarrollo de nuevos guiones: dos (2) meses.
- Adaptación de guiones existentes: un (1) mes.
- Mantenimiento de guiones existentes: quince (15) días.

Los **guías** asignados deberán estar **capacitados para realizar** visitas guiadas basadas en todos los guiones disponibles **en SFM**, incluyendo aquellos no utilizados de forma regular durante la temporada actual. Cuando se requiera una visita guiada basada en un **guion** no activo en la temporada en curso, el adjudicatario dispondrá de un **plazo de preparación de siete (7) días** naturales. SFM abonará una prima excepcional de preparación únicamente ante la primera activación de cada guion no habitual en la temporada. Esta prima se liquidará una sola vez por **guion** y temporada, independientemente del número de veces que posteriormente se utilice dicho guion. No aplicará compensación económica en usos sucesivos del mismo guion dentro de la misma temporada.

- **Materiales de apoyo:**

El adjudicatario deberá tener capacidad para proponer, diseñar y suministrar los materiales de apoyo que complementen y enriquezcan la experiencia de las visitas objeto del presente contrato, facilitando la comprensión de los contenidos y la difusión de la oferta cultural de SFM.

SFM determinará, en función de las necesidades específicas de cada visita o actividad, los materiales concretos que el adjudicatario deberá diseñar y suministrar, seleccionando entre las propuestas y aportaciones de ideas realizadas por el adjudicatario. No obstante, SFM no estará obligada a encargar al adjudicatario tanto el diseño como el suministro de todos los materiales, pudiendo requerir únicamente el diseño o únicamente el suministro, según considere oportuno.



Código de verificación : fb4dd9cfb7a260b8

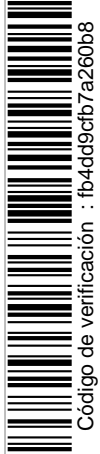
En particular, el adjudicatario deberá tener capacidad para diseñar y suministrar, al menos, los siguientes tipos de materiales:

- Materiales audiovisuales:
 - Elaborar o recopilar contenidos audiovisuales de alta calidad que sirvan de apoyo a las explicaciones de los guías, permitiendo a los asistentes interiorizar los contenidos de forma más efectiva.
 - Proporcionar los soportes técnicos necesarios para la proyección de estos materiales durante las visitas.
- Materiales impresos:
 - Crear folletos desplegables tipo programa que contengan información general sobre el cementerio, el programa cultural de SFM y las rutas ofertadas.
 - Diseñar folletos específicos para visitas dirigidas a colectivos determinados, adaptando los contenidos y el lenguaje a sus necesidades.
- Materiales de divulgación:
 - Elaborar materiales de divulgación tanto digitales como impresos (banners, cartelería, rollups, etc.) que permitan difundir las visitas guiadas y promocionar la oferta cultural de SFM.
- Materiales de identificación:
 - Crear materiales que permitan identificar a los participantes en las visitas, como lanyards con porta tarjetas.
- Materiales de merchandising:
 - Elaborar materiales de merchandising relacionados con las visitas, que puedan servir como recuerdo o elemento promocional.

Todos los materiales deberán ser diseñados y producidos con criterios de calidad, sostenibilidad y accesibilidad, adaptándose a las necesidades de los diferentes públicos y garantizando la correcta difusión del patrimonio cultural de SFM.

Los licitadores tendrán que detallar en su propuesta todos los materiales complementarios propuestos.

- **Calendario y Plazos de Prestación del Servicio de Visitas Guiadas Culturales:**



Código de verificación : fb4dd9cfb7a260b8



El servicio de visitas guiadas culturales objeto del presente contrato se prestará durante **todo el año**, con arreglo a las siguientes especificaciones:

- Inicio del Servicio:
 - Las visitas guiadas culturales deberán comenzar en un plazo máximo de un (1) mes a partir de la fecha de adjudicación del contrato.

- Programación Trimestral:
 - El adjudicatario deberá presentar a SFM, con un (1) mes de antelación al inicio de cada trimestre, una propuesta de calendario detallado con la programación de las visitas guiadas culturales que se realizarán durante dicho trimestre.
 - El calendario propuesto por el adjudicatario será consensuado con SFM, quien tendrá la última palabra para decidir el número y tipo de visitas que se incluirán en la programación trimestral.
 - SFM no estará obligada a incluir un número mínimo de visitas guiadas culturales en la programación trimestral.
 - SFM podrá solicitar cambios en la programación trimestral presentada por el adjudicatario, avisando a este con un mínimo de cinco (5) días naturales de antelación con respecto a la fecha de la visita que es objeto de modificación.

- Cancelación de Visitas:
 - SFM se reserva el derecho de cancelar cualquier visita guiada cultural programada, por motivos justificados, sin que ello genere coste alguno para SFM. Los motivos justificados incluyen, pero no se limitan a:
 - Obras o modificaciones en el cementerio.
 - Eventos o actos institucionales.
 - Condiciones meteorológicas adversas que impidan la realización segura de la visita.
 - Causas de fuerza mayor que hagan imposible la prestación del servicio.
 - Ausencia o número insuficiente de participantes inscritos en la visita.
 - SFM deberá comunicar la cancelación al adjudicatario con una antelación mínima de tres (3) días hábiles, excepto en casos de fuerza mayor o condiciones meteorológicas adversas imprevisibles, en los que la comunicación se realizará con la mayor brevedad posible.

- Visitas Extraordinarias Culturales:



Código de verificación : fb4dd9cfb7a260b8

- SFM podrá solicitar al adjudicatario la programación de visitas guiadas culturales extraordinarias, de cualquier tipología, no incluidas en la programación trimestral inicial.
- SFM deberá comunicar la solicitud al adjudicatario con una antelación mínima de (5) días naturales.
- El adjudicatario no podrá rechazar la solicitud de visitas extraordinarias en más de dos (2) ocasiones por trimestre, y deberá justificar adecuadamente los motivos del rechazo.

- **Horario de las visitas culturales:**

El horario de cada visita guiada cultural será acordado entre el adjudicatario y SFM, siendo SFM quien tenga la última palabra en la determinación del horario definitivo.

Como norma general, las visitas guiadas culturales se realizarán dentro del horario de apertura al público de las instalaciones de SFM donde se lleve a cabo la visita. No obstante, en ocasiones excepcionales, SFM podrá solicitar la realización parcial o total de la visita fuera del horario de apertura al público. En tales casos, SFM se compromete a proporcionar al guía los medios necesarios para acceder y abandonar las instalaciones con el grupo de visitantes de forma segura y controlada.

SFM se reserva el derecho de modificar el horario de una visita guiada cultural ya programada, por motivos justificados tales como coincidencia con otros eventos, condiciones meteorológicas adversas o causas de fuerza mayor. SFM deberá solicitar la modificación al adjudicatario con una antelación mínima de tres (3) días naturales a la fecha de realización de la visita.

- **Aforo y Asistencia en las visitas guiadas culturales:**

El adjudicatario será responsable de garantizar el correcto control del aforo y la identificación de los participantes en cada visita guiada, de acuerdo con las siguientes especificaciones:

1. Aforo Máximo:
 - El aforo máximo permitido por visita será de 30 personas.
2. Realización de Visitas:
 - Las visitas guiadas se realizarán independientemente del número de asistentes inscritos, incluso si solo se registra un participante.
3. Responsabilidad del Guía:



Código de verificación : fb4d9c7a260b8



Código de verificación : fb4dd9cfb7a260b8

- El guía será el responsable de controlar el aforo durante la visita.
- Aprovisionarse de los materiales de apoyo necesarios para suministrárselos a los participantes en la visita.
- El guía deberá identificar a los participantes utilizando los materiales de identificación proporcionados para ello.
 - Los materiales de identificación serán determinados por SFM. No obstante, se valorarán positivamente las propuestas de mejora que el adjudicatario pueda presentar, siempre que estas cumplan con los requisitos de seguridad y funcionalidad establecidos por SFM.
- Implementar los sistemas evaluación de la satisfacción de los participantes determinados.
- Trasladar a SFM los comentarios y observaciones realizadas por los asistentes y que tengan relevancia para el correcto funcionamiento y/o mejora de la actividad.
- Contactar con el equipo de vigilancia SFM en el caso de ser necesario durante el desarrollo de la visita.

4. Herramientas de Control:

- El adjudicatario deberá proporcionar a los guías las herramientas tecnológicas necesarias para realizar un control de aforo eficiente, incluyendo un sistema de lectura de códigos QR para verificar la asistencia.

5. Acceso a Listados:

- El adjudicatario deberá acceder a la plataforma de reservas designada por SFM para obtener los listados actualizados y definitivos de los asistentes registrados en cada visita guiada.
 - SFM facilitará al adjudicatario las instrucciones necesarias para acceder a estos listados.

El cumplimiento de estas especificaciones es fundamental para garantizar la seguridad y el correcto desarrollo de las visitas guiadas.

• **Información Adicional y Atención al Participante (visitas culturales):**

Además de la información contenida en los guiones de las visitas, si lo consideran conveniente, los guías podrán responder a preguntas de los participantes sobre aspectos prácticos y de interés general relacionados con el cementerio y los servicios funerarios.

Con el fin de garantizar la precisión y coherencia de la información proporcionada, se propone la elaboración conjunta, entre el adjudicatario y SFM, de una guía de preguntas frecuentes (FAQ) que recoja las dudas y consultas más habituales de los visitantes. Esta guía se actualizará periódicamente en función de las nuevas preguntas que surjan durante las visitas.

Los guías deberán limitarse a proporcionar información contenida en la guía de preguntas frecuentes, y no podrán informar sobre cuestiones que no hayan sido consensuadas previamente con SFM. En caso de consultas sobre asuntos no contemplados en la guía, deberán remitir a los participantes a los canales de comunicación con SFM.

Esta medida permitirá:

1. Asegurar que la información proporcionada a los visitantes sea precisa y actualizada.
2. Evitar la difusión de información errónea o desactualizada.
3. Optimizar el tiempo de los guías, permitiéndoles centrarse en la realización de las visitas.
4. Canalizar las consultas complejas hacia los canales de atención al cliente de SFM.

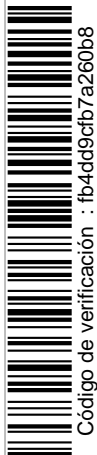
La guía de preguntas frecuentes se elaborará en formato digital, y será responsabilidad del adjudicatario suministrarla a todos los guías, asegurando que dispongan de la información necesaria para las consultas que puedan realizar los participantes.

- **Accesibilidad e Inclusión en las Visitas Guiadas Culturales:**

Se valorarán positivamente las propuestas innovadoras y viables que el licitador pueda presentar en este sentido.

En su propuesta el licitador deberá detallar de forma clara sus propuestas y los recursos que pondrá a disposición del programa, tales como:

- Recursos y tecnologías:
 - Servicios de interpretación en lengua de signos española (LSE) para personas sordas o con discapacidad auditiva.
 - Materiales impresos en braille o con tipografía de alto contraste.
- Adaptación de contenidos:
 - Guiones adaptados a diferentes niveles de comprensión.
 - Materiales audiovisuales con subtítulos y audio descripción.



Código de verificación : fb4dd9c7a260b8

- Formación del personal:
 - Conocimiento de las necesidades y características de los diferentes colectivos.
 - Capacidad para adaptar la comunicación y la interacción a cada persona.
- Colaboración con entidades:
 - Acuerdos o colaboraciones con entidades especializadas en accesibilidad.
 - Participación en proyectos o iniciativas de turismo accesible.

2.5. PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá adscribir a la ejecución del contrato personal cualificado destinado a la realización de las visitas guiadas con experiencia mínima de 4 años como guías culturales en espacios turísticos, culturales o museográficos con formación académica acreditada a nivel de Diplomatura, primer grado de Licenciatura, grado o máster en Historia del Arte, Bellas Artes, Humanidades, Ciencias Sociales, Historia, Arquitectura, Interpretación, Turismo o similares.

En cuanto al personal destinado a la realización de las Visitas Guiadas Teatralizadas, la empresa adjudicataria deberá adscribir a la ejecución del contrato con guías profesionales con las mismas características que en el caso de las visitas guiadas. Los actores y actrices destinados a la realización de estas visitas deberán tener una experiencia mínima acreditada de 4 años como intérprete en representaciones teatrales o cinematográficas relacionadas con el ámbito turístico, histórico o cultural, cuya formación académica sea en Arte Dramático o Interpretación.

Todo el personal que el adjudicatario asigne a la prestación del servicio (guías para visitas culturales diurnas y guías/informadores para visitas teatralizadas nocturnas) deberá ir debidamente uniformado durante el ejercicio de sus funciones. El personal artístico (actores) de las visitas teatralizadas nocturnas no estará sujeto al requisito de uniformidad, ya que deberán ir caracterizados de acuerdo con el guion de la representación.

El adjudicatario será responsable del diseño, suministro y coste íntegro de los uniformes del personal. El diseño propuesto por el adjudicatario deberá ser consensuado y aprobado por SFM, quien tendrá la última palabra sobre el uniforme definitivo. En el diseño se tendrá en cuenta la utilización de los colores y la identidad corporativa de SFM de forma destacada y visible.



Código de verificación : fb4dd9cfb7a260b8



En el uniforme quedará explícitamente integrada la identidad corporativa de SFM de manera clara y reconocible. No se podrá incluir ninguna otra marca, logotipo o elemento distintivo sin la autorización y aprobación expresa por escrito de SFM.

La empresa adjudicataria se compromete a mantener la correcta imagen de dichos uniformes, siendo responsable de su reparación, reposición y entrega al personal en caso de deterioro.

Asimismo, deberá garantizar que cada efectivo disponga del uniforme completo y en buen estado. El personal temporal (por sustituciones, bajas u otras incidencias) y el personal fijo de nueva incorporación también deberán ir uniformados en todo momento y disponer de las mismas prendas que el resto del personal.

El uniforme deberá contar con los elementos necesarios para adaptarse a las diferentes condiciones climáticas, incluyendo prendas adecuadas para invierno y verano, así como calzado apropiado (zapatos y/o botas), guantes, y elementos de protección solar (viseras o sombreros para el verano) y contra el frío (protección suficiente para el invierno).

Todo el personal que la empresa adjudicataria destine a la prestación del servicio, además del uniforme, deberá llevar en un lugar visible un distintivo o acreditación personal proporcionado por la empresa adjudicataria. Este distintivo deberá contener la identificación personal del empleado (nombre y apellidos o similar), el puesto que ocupa y el logotipo-marca de SFM. El diseño de este distintivo o acreditación será consensuado con SFM.

El adjudicatario deberá garantizar que cada persona responsable de la realización de las visitas guiadas (guía para visitas culturales y guía/informador para visitas teatralizadas nocturnas) disponga de un **teléfono móvil operativo** y localizable durante toda la duración de la visita.

Este número de teléfono asignado a cada guía/informador deberá ser comunicado a SFM antes del inicio del servicio y mantenerse actualizado ante cualquier cambio.

A través de este teléfono, el guía/informador deberá poder contactar de forma inmediata con el personal de vigilancia de SFM o con la persona designada por SFM para la gestión de incidencias, en caso de necesidad durante el desarrollo de la visita. Asimismo, SFM deberá poder contactar con el guía/informador a través de este mismo número durante la visita si fuera necesario.

Adicionalmente, para las visitas guiadas teatralizadas nocturnas, el adjudicatario deberá facilitar las herramientas de comunicación que sean necesarias para garantizar una coordinación eficaz entre los guías/informadores y los actores durante la realización de las representaciones. Estas herramientas podrán incluir, entre otros, dispositivos de comunicación bidireccional.

Con el fin de minimizar cualquier impacto acústico en otros visitantes o familias presentes en el entorno del cementerio durante el desarrollo de la visita, el adjudicatario deberá proporcionar a los participantes **dispositivos de micrófono para el guía y auriculares individuales para la**



Código de verificación : fb4dd9cfb7a260b8

escucha. Este **sistema de circuito cerrado** garantizará que la información transmitida por el guía sea recibida de forma clara y personal por cada participante, sin generar molestias audibles para quienes se encuentren alrededor.

Estos sistemas deberán ser adecuados para su uso en exteriores y visitas al aire libre.

2.5 MEDIOS MATERIALES ASCRITO AL SERVICIO

El adjudicatario será responsable de disponer del número suficiente de dispositivos de escucha para todos los participantes en las visitas y de garantizar su correcto funcionamiento. En caso de avería de alguno de los dispositivos, el adjudicatario deberá proceder a su reposición a la mayor brevedad posible para asegurar la calidad del servicio en futuras visitas.

El adjudicatario dotará a su personal de los materiales de apoyo que sean necesarios para el correcto desarrollo de cada tipo de visita, en función de lo establecido en los guiones y las necesidades de la actividad.

El uso de materiales audiovisuales o de apoyo gráfico se determinará según el guion de cada visita. Si el guion lo requiere, el adjudicatario deberá elaborar o recopilar contenidos de alta calidad (audiovisuales, gráficos, etc.) que sirvan de apoyo a la narrativa de los guías/actores, permitiendo a los asistentes una mejor comprensión e inmersión en los contenidos.

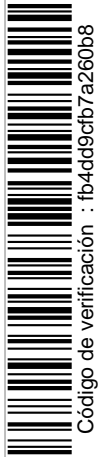
Estos materiales de apoyo podrán incluir, sin limitación:

- Dispositivos electrónicos portátiles para la visualización de contenidos.
- Material gráfico físico (fotografías, ilustraciones, reproducciones, planos, etc.).
- Otros elementos de apoyo relevantes para la visita.

El adjudicatario será responsable de proporcionar y mantener en correcto funcionamiento los soportes técnicos necesarios para la presentación de estos materiales durante las visitas, cuando sea pertinente. La utilización de elementos de apoyo singulares deberá ser previamente aprobada por SFM. Los licitadores deberán especificar en su propuesta técnica los tipos de materiales de apoyo que prevén utilizar para cada tipología de visita.

Para las visitas teatralizadas nocturnas, el adjudicatario será el responsable de la adquisición, el mantenimiento y el reemplazo de todos los elementos de iluminación necesarios para el correcto desarrollo de la actividad y la seguridad de los participantes durante la vigencia del contrato, sin que esto genere costes adicionales para SFM. Esto incluye:

- Iluminación de la ruta y la visita: Proporcionar iluminación portátil suficiente para asegurar la visibilidad del recorrido y de los puntos de interés de la visita, garantizando la seguridad de los participantes.



Código de verificación : fb4dd9cfb7a260b8



- Iluminación ambiental para la representación: Aportar iluminación a lo largo del recorrido que contribuya a crear la atmósfera adecuada para la representación teatral.
- Iluminación de seguridad: Suministrar los elementos de iluminación necesarios para prevenir accidentes entre los participantes durante el desarrollo de la actividad en horario nocturno.

Asimismo, el adjudicatario será el responsable del aprovisionamiento y entrega a los asistentes de iluminación individual (linternas con pilas) marcadas con el logo y la marca que proporcione SFM, y que deberán ser, como mínimo, de la misma calidad y características técnicas que las utilizadas en temporadas anteriores. SFM facilitará una muestra de las linternas actuales al adjudicatario para que sirva como referencia de calidad y características técnicas.

Estas linternas cumplen una doble función: garantizar la seguridad de los participantes durante la visita nocturna y servir como recuerdo de la actividad, por lo que no deben devolverse al finalizar la actividad.

Las citadas linternas ya están incluidas en el presupuesto de licitación.

3. RESPONSABLE DEL SERVICIO

El adjudicatario designará una persona que actuará ante SFM como responsable e interlocutor válido para atender cualquier cuestión relacionada con los trabajos encomendados y con las incidencias que puedan surgir ante la contratación o resultado de la visita

La contestación del adjudicatario a reclamación del responsable del contrato designado por SFM le será facilitada en un periodo no superior a 48 horas a contar desde el momento de la demanda de información.



Código de verificación : fb4dd9cfb7a260b8

ANEXO I. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La empresa adjudicataria declara y se compromete a cumplir con todas las leyes y regulaciones relacionadas con la prevención de riesgos laborales en España, incluyendo la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y sus reglamentos de desarrollo.

La empresa adjudicataria asume la responsabilidad de identificar los riesgos laborales asociados con las tareas a realizar, implementar medidas preventivas adecuadas, proporcionar la formación necesaria a su personal en materia de prevención de riesgos laborales, y suministrar los equipos de protección personal requeridos.

La empresa adjudicataria se compromete a realizar todo el intercambio documental requerido para la Coordinación de Actividades Empresariales. Para esto, ha de utilizar la plataforma de C.A.E. que se le indique el responsable del contrato de SFM. Este intercambio documental ha de estar finalizado antes de comenzar los trabajos en cualquiera de los centros gestionados por SFM.

La empresa adjudicataria se compromete a coordinar sus actividades con los demás contratistas y con SFM para garantizar la seguridad y salud de todos los trabajadores.

La empresa adjudicataria se compromete a proporcionar a su personal (que trabaje o de servicios, en cualquiera de las instalaciones gestionadas por SFM), toda la información y formación necesaria sobre los riesgos laborales y medidas preventivas derivados de su puesto de trabajo y del uso de equipos de trabajo que pueda requerir dicho puesto. Además, informará y formará a su personal, sobre los riesgos y sus medidas preventivas asociados a las instalaciones de SFM o por la concurrencia de empresas. También ha de informar de las medidas de emergencia de los lugares de trabajo que le proporcionará SFM.

Todos los trabajadores de la empresa adjudicataria (o subcontratada por esta) que realicen trabajos o servicios en las instalaciones gestionadas por SFM, han de tener el certificado de aptitud médica vigente y apto para el desempeño de su trabajo.

La empresa adjudicataria se compromete a suministrar, mantener y revisar periódicamente los equipos de protección personal necesarios para garantizar la seguridad y salud de su personal.

Supervisión y seguimiento: Es obligatorio que haya supervisión periódica por parte de la empresa adjudicataria durante la realización de los trabajos o servicios para garantizar que se cumplen las medidas de prevención establecidas o para poder corregir cualquier irregularidad en caso de ser necesario. En cualquier momento durante la ejecución del contrato, el responsable del contrato de SFM podrá requerir un informe en el que se detallen las inspecciones realizadas en el que se incluyan pruebas fehacientes de la realización de las mismas.



Código de verificación : fb4dd9cfb7a260b8



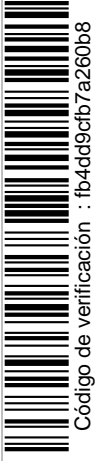
Todos los equipos de trabajo que se utilicen en la ejecución del contrato han de pasar un control cada 6 meses para asegurar su correcto estado. Estos controles han de ser registrados y han de incluir todos aquellos aspectos indicados en el libro del fabricante que han de ser revisados.

Cada seis meses un responsable o mando directo de la empresa adjudicataria ha de registrar una inspección realizada durante el trabajo de su personal en las instalaciones de SFM para comprobar que se están ejecutando de forma correcta y segura los trabajos y servicios asociados al contrato, con los equipos de protección individual requeridos, uso correcto de equipos de trabajo, uso de equipos de trabajo para los que están autorizados y formados y cumpliendo todas las medidas preventivas que les correspondan.

La empresa adjudicataria ha de enviar una copia a SFM de los registros realizados de las inspecciones, tanto de los equipos de trabajo como a los trabajadores. Con esto SFM tendrá constancia de las buenas prácticas de la empresa contratada durante sus trabajos en las instalaciones de SFM.

Accidentes: Cuando ocurra un accidente de algún trabajador de la empresa adjudicataria en las instalaciones de SFM, la empresa ha de remitir un informe al responsable del contrato de SFM con los datos de dicho accidente y su correspondiente investigación.

Subcontratación: Cuando la empresa adjudicataria subcontrate los trabajos o servicios con otra empresa o autónomo, deberá informar a SFM de esta subcontratación antes de que comience la actividad en las instalaciones de SFM. Para que el personal de una empresa o autónomo subcontratado puedan empezar su actividad en las instalaciones de SFM ha de cumplir todos los requisitos en materia de prevención requeridos en los puntos anteriores.



Código de verificación : fb4d9c7a260b8