

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE COORDINACIÓN GLOBAL
PROGRAMA DE COLECCIONISTAS INTERNACIONALES Y YOUNG
COLLECTORS INVITADOS A ARCO MADRID 2027 ORGANIZADO POR
IFEMA MADRID. EXP. - 26/085**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN

1. OBJETO DEL CONTRATO. -

El objeto de servicio del presente contrato es la coordinación global del Programa de Coleccionistas Internacionales y Young Collectors invitados a Arco Madrid 2027, organizado por IFEMA MADRID.

2. DESCRIPCION DEL SERVICIO. -

El adjudicatario del servicio deberá desarrollar las siguientes tareas:

- ✓ Tras el primer contacto por correo electrónico realizado por parte del equipo de ARCO y en un máximo de dos días hábiles, la empresa deberá contactar con los invitados que hayan confirmado su presencia en la feria, esto para confirmarse como enlace de todas las gestiones venideras, resolviendo dudas y contestando a todas las peticiones relacionadas con el programa de coleccionistas.
- ✓ En caso de no recibir contestación en la siguiente semana desde el primer contacto, la empresa adjudicataria deberá volver a contactar con el invitado en un plazo máximo de tres días hábiles. Si el invitado no respondiese a este segundo contacto, el adjudicatario deberá comunicárselo al equipo de ARCO.
- ✓ Organización y coordinación de la confirmación de los asistentes en las actividades del programa de Coleccionistas creado exclusivamente para este grupo de invitados por ARCO. La empresa adjudicataria deberá utilizar la plataforma informática que ARCO ofrezca para elaborar un listado con los datos de los invitados y la confirmación de asistencia a las distintas actividades. La actualización del mismo no deberá sobrepasar los dos días hábiles desde el momento en que la dirección del certamen incluya las actividades en la plataforma.
- ✓ Creación, revisión y corrección del programa de actividades previo a la producción y en la plataforma digital en la que los coleccionistas confirman su asistencia a los distintos eventos. A partir del mes de enero, dichas correcciones y actualizaciones deberán realizarse cada día. Contacto con las instituciones participantes en el programa de actividades para coordinar las visitas programadas, previa comunicación con el equipo de ARCO.
- ✓ Preparación de los Welcome Pack. Los invitados recibirán una serie de documentación que debe ser preparada con antelación por la empresa adjudicataria. Los Welcome Pack deberán contener como mínimo: Pase para visitar la feria, Invitaciones a los eventos durante la feria y demás material necesario en el momento de la celebración de la feria.
- ✓ Contratación de las guías del hotel y del Hospitality Desk en IFEMA MADRID, así como de las guías acompañantes a las distintas actividades del programa y feria.

- ✓ Coordinación y asignación de las guías-acompañantes contratadas por grupo.
- ✓ Acompañamiento en el traslado de todo el grupo de coleccionistas, supervisados en todo momento por un mínimo de 9 guías-acompañantes durante el programa de actividades y la visita a la feria.
- ✓ Supervisión y ejecución de todo el programa Internacional de Coleccionistas, coordinación de autobuses, acompañamiento del grupo, control de los horarios y del timing.
- ✓ Conseguir activamente casas de coleccionistas locales en las que se desarrollarán los cócteles una de las noches de la feria. Coordinación de los grupos que asistirán a cada una de las casas, de los caterings, los correspondientes autobuses y acompañantes.

3. MEDIOS HUMANOS. -

El adjudicatario deberá asignar al servicio personal suficiente para un buen desarrollo del mismo, así como para la correcta atención a los invitados.

En caso de sufrir alguna modificación en el personal propuesto, éste deberá ser inmediatamente notificado a IFEMA. La sustitución de dicho personal deberá ser inmediata y será necesario que su aprobación por parte del equipo de ARCO.

La empresa adjudicataria deberá contar, al menos, con los siguientes medios humanos destinados a la ejecución del servicio:

- A. Responsable del proyecto:** Asignación de un responsable e interlocutor con IFEMA, bilingüe inglés-español, válido para cualquier cuestión relacionada con los servicios encomendados, así como la Coordinación de un equipo de guías.
- B. Coordinador:** Dos responsables de la coordinación y organización del servicio, así como para prestar el servicio de asistencia a los invitados del programa de coleccionistas en todos los actos y desplazamientos. Deberán ser bilingüe inglés-español.
- C. Guías:** Nueve guías bilingües (español-inglés) que atenderán a los invitados, según el programa correspondiente de Arco Madrid.

El programa de Coleccionistas Internacionales cuenta con un número entre 300 y 350 invitados aproximadamente.

El perfil de los guías contratados deberá necesariamente cumplir con las siguientes características:

- Personal proactivo, con buena educación, gran amabilidad y cuidada presencia.
- Muy buena actitud ante su trabajo, con iniciativa y buenas dotes de comunicación personal.
- Estudios superiores, relacionados con el mundo del arte y la cultura.
- Idiomas: Imprescindible bilingüe inglés. Se valorará muy positivamente el conocimiento de otros idiomas.
- Experiencia en puestos similares en eventos de relaciones públicas, culturales o artísticos.

El licitador que sea notificado como mejor oferta, deberá presentar una declaración responsable **Anexo XXI** donde se comprometa a contratar guías que cumplan con el perfil exigido. Un mes antes del comienzo de la feria, el adjudicatario deberá presentar los perfiles profesionales a la Dirección de ARCO para su aprobación. En caso de no cumplir con los requisitos exigidos, la empresa adjudicataria deberá reemplazar al personal seleccionado por otro que cumpla. No se entenderán aprobados los perfiles profesionales hasta la expresa aprobación por parte de la Dirección de ARCO.

- D. Personal Hospitality Desk dentro del recinto ferial:** Una persona para informar y atender a los invitados del programa de coleccionistas durante su estancia en el recinto ferial de Arco Madrid. Dicha persona estará ubicada en un Hospitality Desk en el recinto ferial durante todos los días de celebración de la feria, en horario de 12 a 20h. La persona asignada deberá contar con dominio del inglés para la correcta ejecución del servicio.
- E. Personal Hospitality Desk del hotel:** Dos personas en horario de 9 a 20 horas para la bienvenida, la entrega del Welcome Pack a su llegada y la atención a los invitados del programa durante todos los días de feria. Dicho personal se encontrará en el hotel de los invitados desde el lunes 1 de marzo de 2027 a las 17h hasta el sábado 6 de marzo de 2027. Las personas asignadas deberán contar con dominio del inglés para la correcta ejecución del servicio.

El licitador deberá proponer un plan de trabajo donde se detalle el tiempo de dedicación de los miembros del equipo para atender las necesidades del servicio.

4. FORMACIÓN DE LOS MEDIOS HUMANOS PROPUESTOS. -

Se considerará requisito indispensable que todos los medios humanos propuestos cuenten con:

- Estudios superiores (grado) relacionados con el mundo del arte y la cultura.
- Conocimientos de Excel.
- Dominio del inglés para la correcta ejecución del servicio.
- Experiencia en eventos de relaciones públicas, culturales o artísticos.

- Conocimiento de la ciudad de Madrid asociado tanto a la logística de grupos por la vía urbana, como al entorno artístico-cultural de la ciudad.

5. MEDIOS TÉCNICOS. -

El adjudicatario deberá prever el empleo de todos aquellos medios técnicos necesarios para la correcta ejecución del servicio propuesto.

6. HORARIO. -

El horario de los servicios estará determinado por el calendario de actividades relacionadas con el programa Internacional de Coleccionistas elaborado por la Dirección de ARCO Madrid. El personal destinado a la atención de los invitados deberá estar disponible desde una hora antes de las actividades hasta el regreso de los invitados al hotel.

En el **Anexo XXII** se adjunta el programa de actividades de Arco Madrid 2026 a modo de referencia.

7. RESPONSABLE DEL SERVICIO. -

El adjudicatario designará a una persona, que actuará ante IFEMA MADRID como responsable e interlocutor válido, para cualquier cuestión relacionada con los servicios encomendados.

8. PERSONAS DE CONTACTO. -

Les recordamos que, para aquellas cuestiones que puedan afectar a la operativa / funcionalidad del portal de licitación electrónica de IFEMA MADRID, existe un área de soporte y consulta a licitadores dentro de la web:

Preguntas frecuentes: <https://licitaciones2.ifema.es/html/preguntas-frecuentes>

Manual de uso de la plataforma:

https://licitaciones2.ifema.es/resources/Guia_Licitadores.pdf

Soporte y contacto con plataforma: <https://pixelware.com/servicios-soporte-licitadores/>

El contacto telefónico con el encargado de la gestión del expediente perteneciente a la Dirección de Compras y Logística de IFEMA MADRID, que se cita a continuación, se limitará a cuestiones meramente informativas no vinculantes sobre el propio proceso de licitación:

Técnico de Compras, Teléf.: 91 722 57 23, e-mail: jmora@ifema.es
amartinez@ifema.es; aolea@ifema.es