



Nº DE EXPEDIENTE: SP20-00353(Lote 1) y SP20-00364 (Lote 2)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DE VISITAS GUIADAS ACCESIBLES Y EL PROGRAMA DE CAMPAÑAS ESPECIALES DE VISITAS GUIADAS, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETO DEL CONTRATO	4
3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	4
4. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS TÉCNICOS.....	5
CARACTERÍSTICAS GENERALES.....	5
TEMPORALIDAD.....	5
PROGRAMA E IDIOMAS	5
CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE LOS RECORRIDOS TURÍSTICOS ADAPTADOS	6
FRANJA HORARIA.....	6
PERFIL PROFESIONAL DE LOS GUÍAS TURÍSTICOS	7
CARACTERÍSTICAS GENERALES.....	7
TEMPORALIDAD.....	7
CONTENIDO DEL PROGRAMA DE VISITAS	8
IDIOMAS	8
FRANJA HORARIA.....	8
PERFIL PROFESIONAL DE LOS GUÍAS TURÍSTICOS	8
5. VALORACIÓN TÉCNICA.....	10
6. RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO.....	10
7. RESPONSABLE DEL CONTRATO DE MADRID DESTINO.....	10
8. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES	11
9. RESPONSABILIDAD.....	11



10. CLÁUSULAS SOCIALES.....	12
11. CONTROL DE LA EJECUCIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....	14
12. ACEPTACIÓN DEL PRESENTE DOCUMENTO.....	14
13. SOLICITUD DE INFORMACIÓN.....	14
ANEXO I.....	15
1. NORMATIVA, PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LOS GUÍAS E IMAGEN CORPORATIVA DE LOS DE VISITAS GUIADAS.....	15
1. NORMATIVA GENERAL DEL SERVICIO.....	15
1.1. RESPONSABILIDADES FUNDAMENTALES DEL PERSONAL DEL SERVICIO DEL VISITAS GUIADAS.....	15
2. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO.....	16
2.1 DERECHOS DE LOS USUARIOS.....	16
2.2. RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS.....	17
ANEXO II.....	18
MEDIDAS DE PREVENCIÓN E HIGIÉNICAS FRENTE AL COVID-19.....	18
3. REFERENCIAS DOCUMENTALES.....	19



1. INTRODUCCIÓN

La sociedad mercantil municipal Madrid Destino Cultura Turismo Negocio, S.A. (en adelante, Madrid Destino) tiene, entre otros objetivos, la gestión de programas y actividades culturales, formativas y artísticas; la organización, apoyo y difusión de las mismas; la prestación de todos los servicios e infraestructuras integrantes o complementarios de estos programas y actividades; la gestión de cualesquiera centros, espacios, recintos, dependencias y/o servicios culturales, cuya gestión le fuera encomendada temporal o indefinidamente, o cuyo uso le fuera cedido por el Ayuntamiento de Madrid, incluida la contratación y ejecución de las obras, instalaciones, servicios y suministros para los mismos; la gestión de las políticas municipales de promoción e información turística de la Ciudad de Madrid; la proyección de su imagen a nivel nacional e internacional y la gestión y explotación de los derechos de propiedad intelectual derivados de las obras susceptibles de generar tales derechos resultantes de las anteriores actividades, así como la prestación por cuenta propia o ajena de todo tipo de servicios relacionados con la organización, dirección, producción y administración de eventos, ya sean deportivos, exposiciones, congresos, convenciones, seminarios, ferias, y cualquier otro evento de naturaleza similar.

En cumplimiento de los objetivos señalados, MADRID DESTINO requiere **la contratación de un Servicio de Ejecución del Programa de Visitas Guiadas Accesibles**, que tiene como objetivo ofrecer recorridos turísticos normalizados que van dirigidos a personas con capacidades diversas (incluyendo discapacidad física, visual, auditiva, intelectual y personas mayores con movilidad reducida) y sus acompañantes, y que se configura como una herramienta para facilitar el conocimiento de la ciudad y de esta forma reforzar la acogida, de la misma manera que se incide directamente en la promoción y posicionamiento de Madrid como destino turístico.

Además, la situación creada por la crisis del COVID-19 hace necesario promocionar el turismo en la ciudad de Madrid, para ello se va a llevar a cabo una serie de acciones, en las que se realizarán diversas acciones para impulsar el turismo y la economía en la ciudad de Madrid. Una de esas acciones, es la realización de un **Programa de Campañas Especiales de Visitas Guiadas**, con diferentes temáticas, que abordan los itinerarios más relevantes del centro histórico de la ciudad de Madrid.

En este contexto, Madrid Destino requiere la prestación de los servicios de guías turísticos profesionales para la realización de estos dos programas de visitas guiadas.



2. OBJETO DEL CONTRATO

El servicio que se solicita es **la contratación de guías profesionales de turismo para la ejecución del Programa de Visitas Guiadas Accesibles y del Programa de Campañas Especiales de Visitas Guiadas** (como la campaña “Madrid para Ti”, campaña #Vuelve al Centro, etc.).

Teniendo en cuenta sus especificidades, el servicio se ha dividido en los siguientes lotes:

Lote 1: Programa de Visitas Guiadas Accesibles.

Este lote pretende cubrir todas las necesidades para la ejecución del Programa de “Visitas Guiadas Accesibles”, mediante la realización de rutas dirigidas a personas con discapacidad y sus acompañantes. Estas rutas se realizan con el acompañamiento de un guía oficial con formación en atención a personas con discapacidad.

Lote 2: Programa de Campañas Especiales de Visitas Guiadas.

Este lote pretende cubrir todas las necesidades para la ejecución del Programa de Campañas Especiales de Visitas Guiadas. Se trata de la realización de visitas guiadas programadas.

En ambos programas las visitas se realizan a pie y van acompañadas por guías oficiales que, a través de sus explicaciones, muestran los diferentes aspectos históricos, culturales, sociales e incluso anecdóticos de Madrid, con el fin fundamental de promocionar y potenciar la ciudad de Madrid como destino turístico, y difundir los atractivos de la ciudad.

Los requisitos y especificaciones del presente pliego se indicarán por separado para cada uno de los dos lotes objeto de contratación.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

3.1. Alcance del servicio

El alcance del servicio es la ejecución del Programa de Visitas Guiadas Accesibles y del Programa de Campañas Especiales de Visitas Guiadas. La duración del Programa de “Visitas Guiadas Accesibles” será de 12 meses, a partir de la formalización del contrato.

Y la duración del Programa de Campañas Especiales de Visitas Guiadas será desde la formalización del contrato hasta el 31 de diciembre de 2021.

3.2. Objetivos de la prestación del servicio

- Fomentar el “Turismo para Todos” a través de la adaptación de las visitas guiadas para colectivos con necesidades especiales.
- Crear una herramienta o instrumento que ayude al visitante y ciudadano a conocer Madrid.
- Llegar a mayor número de público realizando visitas adaptadas a las distintas capacidades.



- Impulsar el turismo madrileño y la economía.
- Potenciar un turismo más sostenible con la realización de visitas a pie que supongan el menor impacto ambiental posible.
- Contribuir al impulso del turismo de la ciudad de Madrid.

4. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS TÉCNICOS

La necesidad de que las proposiciones de las empresas licitadoras se adecúen a los requisitos exigidos con carácter de mínimos obligatorios en los pliegos, obedece a la propia finalidad de la contratación que se quiere llevar a cabo y a las necesidades que con ella se pretende satisfacer. En consecuencia, **las ofertas de las empresas que no los cumplan no pueden ser objeto de valoración y, por tanto, serán excluidas de la licitación.**

4.1. Relativos al Programa de “Visitas Guiadas Accesibles” (Lote 1)

Son requisitos indispensables para la adjudicación del servicio relativo al Programa de “Visitas Guiadas Accesibles” los siguientes:

Características generales

- Se trata de recorridos turísticos adaptados que van dirigidos a personas con discapacidad y sus acompañantes, y tendrán como finalidad mostrar los aspectos más relevantes, anecdóticos o incluso “desconocidos” de la historia y cultura de Madrid, adaptando su contenido a los demandantes.
- Serán gratuitos.
- Podrán ser realizadas en español e inglés.
- El punto de salida de cada recorrido será la Plaza Mayor.
- Se realizarán de acuerdo al programa que establecerá Madrid Destino.
- La duración de estas visitas será aproximadamente+ de 2 horas.
- Se realizarán a pie.
- El grupo tendrá un máximo de 20 participantes por visita y guía.
- Las temáticas serán aquellas que aparecen en el programa que establecerá Madrid Destino.
- Se realizarán dos recorridos turísticos mensuales en los que el guía irá acompañado de un intérprete de Lengua de Signos Española. Madrid Destino fijará con un mes de antelación cuáles de las visitas de la programación serán dotados con este servicio.
- Se realizarán cuatro recorridos turísticos semanales.

Temporalidad

Este programa tendrá una duración de 12 meses a partir de la formalización del contrato.

Programa e idiomas

El programa lo establecerá MADRID DESTINO con un mes de antelación respecto al inicio del mismo.



Las visitas podrán ser realizadas en español e inglés.

Características específicas de los recorridos turísticos adaptados

La ejecución del servicio se trata de la realización de recorridos turísticos adaptados, es decir que pueden participar personas con discapacidad y sus acompañantes, por lo tanto, los recorridos turísticos estarán adaptados para:

- Personas ciegas y con discapacidad visual.
- Personas sordas y con discapacidad auditiva.
- Personas con discapacidad física y movilidad reducida.
- Personas con discapacidad intelectual.

Las visitas serán realizadas por guías con formación y experiencia en atención a personas con discapacidad.

Además, en el caso de las visitas adaptadas a personas sordas y con discapacidad auditiva, será necesario que el grupo vaya acompañado de un guía intérprete de la lengua de signos española y su contratación será responsabilidad de la empresa adjudicataria, debiéndose garantizar que cuenta con las titulaciones que acredite su condición de intérprete.

Los recorridos, relativos a las visitas deberán estar libres de barreras físicas que impidan el normal desarrollo de la visita, sobre todo si la visita cuenta con personas con discapacidad física y visual.

Franja horaria

El horario habitual de las visitas estará dentro del rango horario de 9:00 am a 22:00 pm, en días laborables y festivos.

Recursos Humanos/Formación

El adjudicatario estará obligado a nombrar un responsable del servicio que será el interlocutor entre el responsable de los servicios de MADRID DESTINO y entre el personal del adjudicatario. Asimismo, el adjudicatario deberá designar un sustituto del responsable del servicio. La función del responsable del servicio será actuar como interlocutor con MADRID DESTINO que garantice que el adjudicatario cumple con sus obligaciones contractuales.

Además, el adjudicatario contratará al personal necesario para el desempeño de las funciones descritas en el presente pliego y se encargará de la formación del mismo.

El adjudicatario asumirá todas las obligaciones que conlleva el contratar al personal y por ende éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario, a tenor de la legislación laboral y social, sin que en ningún caso pueda esgrimirse derecho alguno por dicho personal en relación con MADRID DESTINO, ni exigirse a éste responsabilidad de cualquier clase, como consecuencia de las obligaciones existentes entre el adjudicatario y sus trabajadores aún en el supuesto de que los despidos o medidas que adopte se basen en el incumplimiento o interpretación del contrato.

En ningún caso se producirá la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato, como personal de MADRID DESTINO. El adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores, así como en la Legislación



de Seguridad Social y disposiciones concordantes y complementarias vigentes o que en lo sucesivo se dicten en la materia.

Perfil profesional de los guías turísticos (incluir en el sobre c de criterios valorables en cifras o porcentajes)

Los licitadores deberán presentar el perfil profesional de la persona o personas que desarrollarán los contenidos y la realización de los recorridos turísticos y que, en cualquier caso, deberán cumplir con las siguientes condiciones mínimas:

- Con el fin de dar cumplimiento a los estándares de calidad, se requiere que los guías turísticos estén en posesión del título de Técnico/Diplomado en Empresas y actividades Turísticas o Grado en Turismo, Licenciatura o Grado en Historia del Arte o aquel homologado para la realización de los recorridos turísticos.
- El 100% de los guías asignados a la prestación del servicio deberán disponer del carnet oficial de Guía Turístico de la Comunidad de Madrid, y así mismo deberán tener formación en atención a personas con discapacidad.
- Los licitadores deberán acreditar que disponen de personal, contratado o con preacuerdo alcanzado, que reúna los requisitos definidos en los pliegos.
- Actuarán en todo momento con objetividad, veracidad y diligencia, asegurando la atención y asistencia debida a los usuarios.

Prestación del Servicio

La empresa licitadora deberá garantizar la prestación y cumplimiento del servicio, siendo la responsable del cumplimiento de todas y cada una de las funciones encomendadas dentro del presente Pliego.

4.2. Relativos al Programa de Campañas Especiales de Visitas Guiadas (Lote 2)

Son requisitos indispensables para la adjudicación del servicio, los siguientes:

Características generales

- Se trata de recorridos turísticos dirigidos al público general.
- Podrán ser realizadas en español e inglés.
- La duración de estas visitas será aproximadamente de 2 horas.
- Se realizarán a pie.
- El grupo tendrá un máximo de 20 participantes por visita y guía.
- Se deberá evitar la contaminación acústica en la realización de la visita, por lo que los guías deberán hacer uso de sistemas de micrófono/altavoz.

Temporalidad

Este programa tendrá una duración desde la firma del contrato hasta el 31 de diciembre de 2021.



Contenido del programa de visitas

- Se desarrollarán dos tipos de visitas:
 - Visitas “estratégicas”, cuya temática será indicada por Madrid Destino para que sean desarrolladas por los guías oficiales de Madrid que el licitador determine. Las visitas estratégicas supondrán un 30% del porcentaje total de visitas ofrecidas en el programa.
 - Visitas “de convocatoria”, seleccionadas entre las propuestas realizadas por Guías Oficiales de la Comunidad de Madrid, estas visitas supondrán un 70% de las visitas del programa.
- Madrid Destino hará una convocatoria para que los guías oficiales de la Comunidad de Madrid puedan presentar propuestas de posibles visitas a incluir en el programa. De entre las visitas propuestas, un jurado compuesto por representantes de asociaciones profesionales del sector turístico de Madrid, así como representantes de turismo de Madrid Destino seleccionará aquellas que se integrarán en el programa de campañas especiales de visitas guiadas.
- +Las visitas seleccionadas por el grupo de selección serán realizadas por los guías que las proponen. Estas visitas serán retribuidas por el licitador al guía con un importe de 80 € por visita.
- Las temáticas de las visitas estratégicas (30%) serán determinadas por Madrid Destino, en función de las necesidades detectadas de refuerzo de la promoción de la ciudad de Madrid, potenciando temáticas vinculadas al cine, comercio local, restaurantes centenarios, flamenco y tradición... entre otras temáticas a determinar por Madrid Destino.
- Madrid Destino fijará la programación de visitas con al menos un mes de antelación.

Idiomas

- Las visitas podrán ser realizadas en español e inglés.

Franja horaria

El horario habitual de las visitas estará dentro del rango horario de 9:00 am a 22:00 pm, en días laborables y festivos.

Perfil profesional de los guías turísticos (incluir en el sobre c de criterios valorables en cifras o porcentajes)

Los licitadores deberán presentar el perfil profesional de la persona o personas que desarrollarán los contenidos y la realización de los recorridos turísticos y que, en cualquier caso, deberán cumplir con las siguientes condiciones mínimas:

Los guías que realicen las visitas serán todos Guías Turísticos Oficiales de la Comunidad de Madrid y deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Con el fin de dar cumplimiento a los estándares de calidad, se requiere que los guías turísticos estén en posesión del título de Técnico/Diplomado en Empresas y actividades Turísticas o Grado en Turismo, Licenciatura o Grado en Historia del Arte o aquel homologado para la realización de los recorridos turísticos.
- La totalidad de los guías asignados a la prestación del servicio serán guías oficiales que deberán disponer del carnet oficial de Guía Turístico de la Comunidad de Madrid.
- Los licitadores deberán acreditar que disponen de personal, contratado o con preacuerdo alcanzado, que reúna los requisitos definidos en los pliegos.



- Lo guías turísticos asignados al servicio actuarán en todo momento con objetividad, veracidad y diligencia, asegurando la atención y asistencia debida a los usuarios.

4.3. Modelo de gestión

En la gestión del servicio, MADRID DESTINO se encargará de realizar las siguientes funciones:

- Desarrollo de la imagen gráfica del servicio, así como de todo el material promocional que le acompañe.
- Elaboración del contenido a incluir en el material promocional que acompañe al servicio (textos, imágenes) referente a la información turística sobre la ciudad de Madrid.
- Promoción y difusión del servicio a través de sus canales de comunicación (esMADRID.com, esMADRIDmagazine), incluyendo las tiendas oficiales de la ciudad de Madrid (en la actualidad la tienda situada en la Oficina de Turismo Plaza Mayor).

Por su parte, la empresa adjudicataria será responsable de realizar las siguientes funciones:

- Gestión y puesta a disposición de los recursos humanos necesarios para la ejecución del servicio, así como la formación del mismo.
- Proveer a los guías que presten sus servicios mediante el presente contrato, de uniformidad e identificadores visibles que les distingan del resto de los guías que ejercen su profesión en la ciudad, conforme se recoge en el 1.1.3 del Anexo II de este Pliego. Además, portarán un cartel identificativo para guiar a los participantes de las visitas, en su caso, la placa acreditativa de Guía de Turismo de la Comunidad Autónoma de Madrid. Será por cuenta de la empresa adjudicataria la producción de los materiales.

4.4. Relativos a la normativa vigente

El adjudicatario del contrato estará obligado a que los bienes o servicios objeto del contrato hayan sido producidos o se desarrollen respetando las normas socio laborales vigentes en España y en la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo.

En el cumplimiento del presente contrato se tendrá en cuenta lo establecido en la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con diversidad funcional, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas las personas, tal como son definidos estos términos en el TRLGDPD.

En toda documentación, publicidad, imagen o materiales especiales que, en su caso, deban aportar los licitadores o que sean necesarios para la ejecución del contrato, deberán hacer un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.



5. VALORACIÓN TÉCNICA

La valoración técnica se realizará como se detalla en el punto 18 del Anexo 1 al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, será para los dos lotes los mismos criterios:

CRITERIOS VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES	PUNTOS
Provisión de un sistema inalámbrico de audio-guía, con provisión de auriculares de un único uso a los usuarios del servicio, o bien otro tipo de aplicación de última generación que aproveche la tecnología de los Smartphone para realizar las visitas guiadas con total seguridad e higiene	25
Propuesta económica	75
TOTAL	100

6. RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO

El adjudicatario estará obligado a nombrar un responsable del servicio que será el interlocutor entre el responsable de los servicios de MADRID DESTINO y entre el personal de la empresa adjudicataria. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá designar un sustituto del responsable del servicio. La función del responsable del servicio será actuar como interlocutor con MADRID DESTINO que garantice que la empresa adjudicataria cumple con sus obligaciones contractuales.

7. RESPONSABLE DEL CONTRATO DE MADRID DESTINO

Corresponderá de forma exclusiva al responsable del contrato de MADRID DESTINO la realización de cualesquiera indicaciones relacionadas con la ejecución del contrato y que se encuentren dentro del concepto de coordinación técnica.

Dichas indicaciones se realizarán a las personas que hayan sido designadas por el adjudicatario como responsable del servicio o su sustituto. Las indicaciones se trasladarán preferiblemente por escrito y en su defecto, en caso de ser necesario, de forma verbal.

Asimismo, se abstendrán de trasladar de forma directa al personal de la empresa adjudicataria, distintos del responsable del servicio o su sustituto designado por ésta, cualquier tipo de orden,



instrucción o indicación referida a la organización y dirección del trabajo, control, distribución de tiempos y cuestiones de análoga naturaleza. Estas cuestiones deberán trasladarse al responsable del contrato designado por MADRID DESTINO para que proceda de acuerdo con lo establecido en la presente cláusula.

8. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de discapacitados y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, así como de las que se promulguen durante la ejecución del contrato.

La relación del organismo u organismos donde los licitadores podrán obtener información sobre la fiscalidad, y sobre las disposiciones vigentes en materia de protección de empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales, aplicables a los servicios prestados durante la ejecución del contrato, serán los señalados en el PCAP.

No existirá vinculación laboral alguna entre el personal que se destine a la ejecución del contrato y MADRID DESTINO, por cuanto aquél queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, prevención de riesgos laborales y tributaria, por cuanto dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídico-laboral con MADRID DESTINO, y ello con independencia de las facultades de Control e Inspección que legal y/o contractualmente corresponden al mismo.

A la extinción de los contratos de servicios, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de MADRID DESTINO.

9. RESPONSABILIDAD

El adjudicatario será el responsable de todos los daños y perjuicios directos e indirectos que se causen a terceros y/o al personal de MADRID DESTINO, incluido el lucro cesante y el daño emergente, como consecuencia de su culpa o negligencia y/o de las personas que, por cuenta de la misma, intervengan en la ejecución material de la presente contratación.

La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas oportunas para evitar que de la ejecución del contrato puedan derivarse daños al personal de MADRID DESTINO, a los empleados municipales y a los ciudadanos en general.



10. CLÁUSULAS SOCIALES Y CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el Decreto de 19 de enero de 2016 del Delegado de Gobierno de Economía y Hacienda por el que se aprueba la Instrucción 1/2016, relativa a la incorporación de cláusulas sociales en los contratos celebrados por el Ayuntamiento de Madrid, sus organismos autónomos y entidades del sector público municipal, serán de obligado cumplimiento por el adjudicatario las cláusulas sociales establecidas en el presente pliego y que se relacionan a continuación.

El incumplimiento de las mismas generará la imposición de penalidades de conformidad con el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (apartado 28 del Anexo I).

El adjudicatario del contrato estará obligado a que los bienes o servicios objeto del contrato hayan sido producidos o se desarrollen respetando las normas sociolaborales vigentes en España y en la Unión Europea o de la Organización Mundial del Trabajo.

En el cumplimiento del presente contrato se tendrá en cuenta lo establecido en la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con diversidad funcional, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas las personas, tal como son definidos estos términos en el TRLGDPD.

Para su acreditación será necesaria una declaración responsable de la empresa adjudicataria.

En toda documentación, publicidad, imagen o materiales especiales que, en su caso, deban aportar los licitadores o que sean necesarios para la ejecución del contrato, deberá hacerse un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.

Corresponderá a la persona responsable del contrato la comprobación del cumplimiento de esta obligación, a cuyo fin llevará a cabo la revisión de la cartelería y documentación, así como cualquier otro soporte que garantice el cumplimiento de esta obligación.

En materia de seguridad y salud laboral

Adopción de las medidas previstas en materia de seguridad y salud en el trabajo

La empresa adjudicataria tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir de manera rigurosa los riesgos que puedan afectar a la vida, integridad y salud de las personas trabajadoras:

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:



La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.

La formación e información en materia preventiva a las personas dedicadas a la ejecución del contrato.

El justificante de entrega de equipos de protección individual que, en su caso sean necesarios.

De conformidad con lo anterior, el adjudicatario está obligado a respetar y cumplir con la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de interacción social de minusválidos y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero. Igualmente es de aplicación el Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual, así como el Real decreto 171/2004, de 30 de enero, de coordinación de actividades empresariales, y toda aquella normativa que sea de aplicación y/o se promulgue durante la vigencia del presente procedimiento de contratación.

Adopción de las medidas necesarias para evitar que de la ejecución del contrato puedan derivarse daños al personal municipal o a los ciudadanos en general.

En materia de empleo (en este apartado tengo dudas -Las empresas trabajan con guías que son autónomos, no sé si debe ir estos párrafos).

Afiliación y alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato, así como de todas las sucesivas incorporaciones que puedan producirse.

El adjudicatario se compromete a tener asegurados a todos sus trabajadores que realicen el servicio, cubriendo incluso la responsabilidad civil que cualquier accidente pudiera ocasionar, así como dotar a las personas que ejecuten el servicio de todos los medios materiales referidos a Seguridad y Salud Laboral que ordena la legislación vigente.

El adjudicatario deberá acreditar, mediante declaración responsable, la afiliación y el alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a todo el personal subcontratado por la entidad adjudicataria principal, destinado a la ejecución del contrato. Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación, la entidad adjudicataria aportará una declaración responsable al efecto, al inicio del contrato, en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del mismo se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.

En todo caso, el responsable del contrato o en su caso el órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable.



11. CONTROL DE LA EJECUCIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La persona responsable del contrato designada por el órgano de contratación supervisará de forma periódica el cumplimiento de las obligaciones que en relación con las cláusulas sociales generales y las condiciones especiales de ejecución se han impuesto directamente a la empresa adjudicataria en el presente pliego o hayan sido ofertadas por las empresas adjudicatarias de cada lote, así como las que se deriven de la legislación social y laboral vigente.

A estos efectos, al inicio del segundo mes de ejecución del contrato, se emitirá un informe por la persona responsable del contrato sobre el cumplimiento de las obligaciones sociales que deben cumplirse al inicio del contrato.

Concluido cada trimestre de ejecución del contrato, se emitirá por la misma persona un informe sobre el cumplimiento de las obligaciones citadas.

Con carácter previo a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar un informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales que le fueran exigibles legal o contractualmente, sin perjuicio de que el responsable del contrato de MADRID DESTINO verifique su cumplimiento a lo largo del periodo de vigencia de la contratación.

En el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se detallan las penalidades que están asociadas al incumplimiento de estas obligaciones.

12. ACEPTACIÓN DEL PRESENTE DOCUMENTO

La mera presentación de propuestas implica la aceptación sin reservas de las condiciones establecidas en el presente pliego de prescripciones técnicas para la ejecución de los trabajos objeto del Contrato.

13. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

MADRID DESTINO se reserva el derecho de solicitar la ampliación de la información presentada por cada una de las empresas en sus ofertas.

Para solicitar información más detallada sobre este servicio o ampliar información sobre plazo del procedimiento de contratación, las empresas participantes podrán hacerlo a partir de la publicación de la licitación en la plataforma <https://contratacion.madrid-destino.com/>

Por MADRID DESTINO, S.A.

Por el ADJUDICATARIO

D.

D.



ANEXO I

1. NORMATIVA, PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LOS GUÍAS E IMAGEN CORPORATIVA DEL PROGRAMA DE VISITAS GUIADAS ACCESIBLES Y DEL PROGRAMA DE CAMPAÑAS ESPECIALES DE VISITAS GUIADAS

1. NORMATIVA GENERAL DEL SERVICIO

1.1. RESPONSABILIDADES FUNDAMENTALES DEL PERSONAL DEL SERVICIO DEL VISITAS GUIADAS.

- 1.1.1. La conducta del personal se basará en el respeto de los derechos **fundamentales y libertades públicas, evitando toda actuación que pueda producir discriminación** alguna por razón de nacimiento, origen racial o étnico, género, sexo, orientación sexual, religión o convicciones, opinión, discapacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- 1.1.2. Tratarán con atención y respeto a los usuarios del Servicio.
- 1.1.3. Imagen corporativa y elementos identificativos.
- 1.1.4. Los Guías deberán estar claramente identificados por los usuarios del servicio a través de los elementos supervisados para la realización del servicio consistente en un chaleco con el nombre del programa en la espalda. Se garantizará por parte del Guía el perfecto estado de las prendas, así como una presencia e higiene personal adecuadas. Asimismo, deberán portar los elementos identificativos correspondientes al comienzo de cada visita. Los Guías del Servicio deberán portar al comienzo de cada recorrido turístico el Programa de que se trate de los siguientes elementos identificativos:
- 1.1.5. Cartel identificativo. El Guía portará un cartel identificativo que permita guiar al grupo durante el recorrido y ser perfectamente localizable.
- 1.1.6. El Guía deberá llevar encuestas de satisfacción general, accesible y de grandes caracteres para los usuarios que no dispongan de ellas.
- 1.1.7. Los Guías deberán acudir al Centro de Turismo Plaza Mayor al menos con 15 minutos de antelación del comienzo de la correspondiente visita.
- 1.1.8. El Guía deberá seleccionar adecuadamente los aspectos complementarios a la explicación brindando información precisa de los diversos puntos de interés del itinerario.
- 1.1.9. El Guía deberá adaptar siempre la información a las características del usuario y a las circunstancias: nivel cultural, edad, nacionalidad, grupo/sólo, en familia, climatología, hora, etc.
- 1.1.10. El Guía mostrará durante el recorrido, las ilustraciones literarias o gráficas complementarias supervisadas previamente para apoyar su discurso y contextualizar los acontecimientos narrados.
- 1.1.11. El Guía deberá resolver las inquietudes y preguntas del usuario adecuadamente con información precisa y veraz, así como profundizar en caso de que el usuario así lo requiera con datos verificados de fuentes escritas o visuales.
- 1.1.12. El Guía deberá comprobar la presencia de todos los usuarios en cada lugar de interés para iniciar la explicación.



- 1.1.13. El Guía deberá identificar a personas ajenas al grupo y determinar si es necesario o no intervenir y pedir que se retiren, de acuerdo a la comodidad del grupo y las precauciones de seguridad.
- 1.1.14. El Guía deberá informar al usuario sobre las posibles limitaciones y/o restricciones en la toma de fotos y videos durante la visita.
- 1.1.15. Al término de la visita, el Guía **deberá informar puntualmente del desarrollo de cada visita guiada realizada**. El Coordinador del Servicio deberá informar de aquellas sugerencias y reclamaciones en los registros e informes semanales y mensuales indicando las medidas y acciones correctoras llevadas a cabo en cada caso.

1.1.16. Principios éticos:

- **Imparcialidad.** Se actuará de manera imparcial, justa y razonable en toda la actividad que desarrollen.
- **Transparencia.** Se actuará de forma transparente en sus relaciones con los usuarios, en beneficio de sus intereses y del bien común, sin otros límites que los impuestos por el respeto de los derechos fundamentales y las leyes.
- Se dará cumplimiento a los principios y criterios de **eficacia, eficiencia, economía y calidad**.
- Se observarán las normas sobre seguridad y salud laboral.

1.1.14. Protección de datos.

Se deberá cumplir los mandatos contenidos en la legislación de protección de datos personales, en especial, en lo que se refiere al tratamiento de la información contenida en los ficheros autorizados, a su libre circulación, así como a su confidencialidad.

2. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO

2.1 Derechos de los Usuarios

Además de los derechos que otorga la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios que acceden al Servicio de Visitas Guiadas tienen los siguientes derechos:

1. Ser tratados y atendidos con respeto y deferencia.
2. Ser atendidos por personal con formación especializada, para recibir respuestas adecuadas a la solicitud de información.
3. Ser atendidos preferentemente en su propio idioma y, en cualquier caso, en español o en inglés (por un informador del punto de información). Los recorridos son todos en español.
4. Recibir una atención integral y ágil por el personal del servicio debidamente capacitado e identificado.



5. Ser informados de los requisitos y condiciones en los que se realiza la visita.
6. Recibir una información objetiva y veraz, clara y comprensible, concreta, íntegra y adecuada a la información solicitada.
7. Recibir una información unificada con independencia del medio utilizado y de la ubicación física en donde se solicite.
8. Recibir la hoja de sugerencias y reclamaciones cuando la soliciten.
9. Tras la comprobación de la reserva, recibir una pegatina identificativa, un programa explicativo de la visita, una encuesta de satisfacción de los servicios prestados.
10. Recibir asistencia del guía a lo largo de todo el recorrido.
11. A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

2.2. Responsabilidades de los Usuarios

1. Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal que le atienda, Guías y demás usuarios. En caso contrario, el personal del servicio y/o guías estarán autorizados a invitar a abandonar la actividad sin derecho a compensación económica o similar.
2. Seguir las indicaciones establecidas por el personal del Punto de reserva del Servicio vinculados al funcionamiento del mismo.
3. Acudir al punto de encuentro establecido y en el horario indicado.
4. Facilitar la información necesaria al personal para poder dar una adecuada respuesta a la solicitud del usuario.
5. Hacer un uso correcto, respetuoso y adecuado de las instalaciones y equipamientos, así como del Patrimonio Histórico, artístico y cultural de la ciudad y ecológico.
6. Seguir en todo momento las indicaciones de los guías.
7. Efectuar sugerencias y propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento del servicio.
8. Solicitar autorización previa al personal del servicio y/o servicios vinculados al mismo para tomar fotos o grabar imágenes de las visitas.



ANEXO II

Medidas de Prevención e Higiénicas Frente al COVID-19

Visitas guiadas Oficiales

La situación sanitaria mundial actual producida por la crisis del COVID-19 obliga a establecer protocolos para reducir los riesgos de contagio, es por ello que todos los guías y los participantes en las visitas guiadas deberán observar las medidas establecidas en el Protocolo de actuación del Plan de Contingencia para las Visitas Guiadas Oficiales de junio de 2020.

Las medidas de prevención e higiénicas que se recogen en este documento están dirigidas fundamentalmente a reducir la exposición al virus y evitar su dispersión, reduciendo su propagación para proteger, en la medida de lo posible y de manera colectiva, a los participantes en la actividad de visitas guiadas, a los guías, al conjunto de trabajadores de Madrid Destino y en general a toda la ciudadanía de Madrid.

Estas medidas se deberán observar durante todo el recorrido de la actividad de visitas guiadas.

1. **En todo momento se atenderá a las instrucciones del Guía**, que al comienzo de la actividad les explicará las restricciones, limitaciones o modificaciones en la visita y las medidas preventivas a observar que se han de respetar para prevenir los contagios.
2. **Se debe mantener la distancia de seguridad** entre el guía y los participantes, y entre ellos mismos durante todo el recorrido.
3. **Es imprescindible el uso de mascarilla**, ya que en aquellos tramos en los que no es posible mantener la distancia de seguridad, es obligatorio el uso de la misma.
4. **Se recomienda el lavado frecuente de manos** y no tocar ninguna superficie.
5. **Al finalizar la actividad deben desecharse de forma adecuada** los materiales de protección utilizados (mascarillas, guantes, etc.).

Ante la situación tan excepcional que estamos viviendo, el Ayuntamiento de Madrid y Madrid Destino trabajan para que los madrileños y sus visitantes disfruten de la ciudad de Madrid con total seguridad.



3. REFERENCIAS DOCUMENTALES

La documentación relacionada con este documento son los siguientes:

- Norma ISO 14.785:2015 de “Oficinas de información turística. Requisitos para la prestación del servicio”.
- Norma UNE 170001-2:2007 de “Accesibilidad Universal. Parte 2: Sistema de Gestión de la Accesibilidad”.
- Manual de Calidad de Accesibilidad.
- Carta de Servicios de Atención e Información Turística, (Edición junio 2020)
- Carta de Servicios de Atención al Turista Extranjero, (Edición junio 2020)
- Carta de Servicios del Programa de Visitas Guiadas Descubre Madrid, (Edición junio 2020).
- Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato para la prestación del Servicio del Programa de “Visitas Guiadas Accesibles” y del Programa Especial de Visitas Madrid para Ti de Madrid Destino.
- Protocolo de actuación para la reducción de riesgos higiénico-sanitarios frente al COVID-19, Plan de Contingencia para las Visitas Guiadas Oficiales, de junio 2020.
- Oferta técnica del contrato de la empresa adjudicataria