

**SP23-00334**

## **MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA EL APOYO Y ASESORAMIENTO EN LA ELABORACIÓN DE LAS PRESCRIPCIONES TÉCNICAS Y DEL ESTUDIO ECONÓMICO DE LA FUTURA CONCESIÓN DE SERVICIOS DE BUS TURÍSTICO, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO.**

### **1. ANTECEDENTES**

La Empresa Municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, S.A. (en adelante Madrid Destino) tiene encomendada, entre otros objetivos, la prestación de todo tipo de servicios relacionados con la promoción de la ciudad de Madrid, su imagen y su proyección nacional e internacional como destino turístico, de ocio y negocio.

El Plan Estratégico de Turismo de la Ciudad de Madrid 2021-2023 marca las directrices que rigen las acciones de Madrid Destino como responsable del Turismo en el Ayuntamiento de Madrid, y tiene por objetivo atraer a la ciudad a un turismo de calidad, con el fin de alargar la estancia media e incrementar el gasto por viajero a través de tres ejes de actuación: posicionar a la ciudad entre los grandes destinos urbanos del mundo, impulsar la llegada de visitantes de alto impacto y hacer de Madrid una ciudad referente en Accesibilidad en Europa. La digitalización, la accesibilidad y la sostenibilidad se convierten en factores fundamentales del Plan Estratégico.

#### **El bus turístico en la Ciudad de Madrid**

En el año 2011 el Área de Economía y Empleo y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid adjudicó la concesión del contrato de Gestión del Servicio Público de Transporte Turístico Urbano con itinerario fijo en el término municipal de Madrid.

Con el cambio de legislatura en el año 2015, la competencia del Área de Economía vinculada a Turismo se transfiere al Área de Cultura, Turismo y Deporte, transmitiéndose así a ésta última la gestión del mencionado contrato.

El Área de Economía realizaba anualmente una encomienda de gestión a la empresa municipal Promoción Madrid para que la misma realizase el “Seguimiento y control del contrato para la gestión del servicio público de transporte urbano con itinerario fijo”. Esta encomienda tuvo continuidad durante los años sucesivos, donde la E. M. Promoción Madrid, fue reemplazada por su sucesora Madrid Visitors & Convention Bureau, que a su vez fue posteriormente absorbida por Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, que continuó ejecutando las labores de seguimiento y control recogidas en dicha encomienda.

Con la entrada en vigor de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, dejan de existir las encomiendas de gestión que son sustituidas por la figura del “Encargo a

Medios Propios”. Durante los años 2018, 2019 y 2020 Madrid Destino recibió los correspondientes encargos para el seguimiento y control del contrato del Bus Turístico.

El encargo a medios propios tenía una contraprestación económica para Madrid Destino de 178.122,95 € y facultaba a la empresa para la contratación de una persona para el desarrollo del mismo.

Con la irrupción de la pandemia en marzo de 2020 se suspende el servicio de autobús turístico, que no se vuelve a reestablecer hasta el 10 de noviembre de 2021, dentro de la fecha dada por la Secretaría General Técnica del Área de Cultura, Turismo y Deporte al concesionario para dicha restauración. El contrato actual vencía el 23 de enero de 2023, habiendo sido prorrogado por 6 meses.

Todo ello hace necesaria una nueva licitación del servicio. La determinación de las Prescripciones Técnicas Particulares de una contratación como la requerida es una actuación de alta complejidad y especialización técnica de la que no se dispone en Madrid Destino, en estos momentos.

Y esta es la razón por la que se hace necesaria una Licitación para que una empresa externa especializada realice el obligado estudio económico y proponga unas prescripciones técnicas para la futura licitación de la Concesión de Servicios prevista.

En cuanto al servicio, en la elaboración de dichas prescripciones han de tenerse en cuenta los principios y criterios que inspiran para la Concejalía de Turismo un servicio como el que se pretende implantar.

### **El bus turístico en la actual actividad turística**

Los recorridos turísticos en autobús han crecido en los últimos años debido al aumento de los viajes cortos o escapadas. Empresas mundiales de Bus Turístico se encuentran en más de 700 ubicaciones están respondiendo a esta demanda de nuevas opciones de visita turística. Además, los turistas desean cada vez más obtener experiencias que le aporten una visión más amplia u holística del destino seleccionado para sus vacaciones y el bus turístico es una herramienta perfecta para obtener esta visión.

Un recorrido en autobús está especialmente diseñado y es particularmente muy adecuado tanto para escapadas urbanas como más largas vacaciones, especialmente en destinos urbanos. Los recorridos en autobús ofrecen una forma cómoda, organizada y flexible de explorar los puntos de referencia clave de la ciudad de forma abreviada.

Un gran destino urbano como Madrid dispone de una amplia oferta de atractivos turísticos. Los turistas que visitan un destino buscan un conocimiento cognitivo, así como también un “compromiso afectivo” que viene determinado por los múltiples estímulos e interacciones que tienen durante su estancia.

Una visita turística que plantee una amplia variedad de opciones puede aumentar en gran medida el atractivo de un destino urbano, ya que los turistas pueden seleccionar aquellos atractivos que más se ajusten a sus gustos y preferencias. Por ello un buen servicio de bus turístico puede potencialmente aglutinar y hacer accesible la oferta turística más conocida de Madrid, que, con un servicio bien planteado, también podrá revelar aquellas “joyas ocultas” que pueden convertirse en su motivo “exclusivo” para conectar con nuestra ciudad (y posteriormente compartir su conocimiento con su círculo de amistades o en sus redes sociales).

La experiencia turística en autobús tiene un efecto positivo en los turistas que visitan el destino. No en vano, las emociones que se producen durante la experiencia de recorrido turístico en autobús y la percepción global del destino están, según los estudios, bastante conectadas. Por lo tanto, las visitas turísticas pueden ser la base que dé lugar a que cambien sus planes de viaje extendiendo su duración de la estancia, y/o compartir su opinión sobre el destino a través de Internet.

### **Claves para el éxito de un servicio de bus turístico**

La visita en autobús turístico sirve como punto de inicio de la experiencia turística en destino y por ello puede ejercer una considerable influencia en la percepción que los visitantes tengan de Madrid.

Hemos analizado el estudio realizado por Nikolaos Stylos, Enrique Bigné y Victoria Bellou, sobre el “Impacto afectivo de la experiencia de autobús turístico”. Los resultados de este estudio demuestran claramente la importancia de operar los servicios de recorridos turístico en autobús en el desarrollo de destinos urbanos. Los hallazgos también sugieren que los recorridos turísticos en autobús pueden desempeñar un papel clave en los productos/servicios turísticos del destino.

Según nuestras investigaciones, éstas serían las claves del éxito de un servicio de bus turístico:

- Espacio individual para el visitante dentro del autobús
- Información proporcionada
- Habilidades del personal del servicio
- Entorno social del destino
- Mantenimiento del vehículo
- Servicio de venta de tickets

Las experiencias suelen tener lugar en las primeras horas de la visita en destino y continúan acumulándose a partir de entonces, por ello una gran atención a la prestación del servicio de bus turístico es una importante función estratégica para la gestión turística del destino Madrid.

### **La gestión de la movilidad turística como elemento clave en la estrategia de Madrid como destino sostenible**

Los principios de sostenibilidad turística se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar la sostenibilidad a largo plazo del destino. Esta sostenibilidad del destino deberá encontrar el equilibrio necesario para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria turística, del entorno y por supuesto también los intereses y necesidades de la ciudadanía local.

El Plan Estratégico de Turismo de la Ciudad de Madrid 2021–23 marca la ruta que debe de seguir la ciudad para su posicionamiento como destino líder en sostenibilidad, experiencia de visitante y generación de riqueza. El situar a Madrid como destino turístico con huella neutra de carbono, la protección del patrimonio material e inmaterial, el primar un turismo de calidad frente a la cantidad, así como la promoción del turismo en los barrios son los elementos clave para mejorar la sostenibilidad del destino que define nuestro Plan Estratégico.

En este contexto se aborda el desarrollo de un nuevo servicio de autobús turístico para la Ciudad de Madrid. Las grandes capitales europeas han enfocado de diversas formas el planteamiento de este servicio turístico con mayor o menor beneficio para su ciudadanía.

Tras analizar el contexto internacional, se llega a la conclusión de que un modelo de autobús turístico mediante un “sistema de autorizaciones” impide a la ciudad dotarse de una herramienta efectiva para el fomento de la sostenibilidad del destino.

La creación de un servicio único de autobús turístico en la ciudad permite al Ayuntamiento de Madrid dotarse de una herramienta eficaz para:

- Potenciar la viabilidad de la actividad turística del destino a largo plazo, reportando beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales que contribuyan al bienestar de la ciudadanía.
- Además, este servicio estará orientado a la ampliación de la huella turística hacia los barrios de Madrid: el fomento de la autenticidad sociocultural de nuestro destino, la conservación de los activos culturales y arquitectónicos menos conocidos, así como potenciar el entendimiento y la tolerancia intercultural como uno de los grandes beneficios sociales derivados de la interacción entre visitantes y ciudadanos.
- Minorar el impacto negativo que tiene en el tráfico el servicio de Bus Turístico. Al existir un único servicio, se minorará el número de autobuses circulando por las calles.
- Facilitar un servicio de mayor calidad. La existencia de un único servicio permite no duplicar costes, lo que permite incrementar la frecuencia de los autobuses y con ello facilitar un mejor servicio a sus usuarios.
- Fomentar la sostenibilidad, ya que se produce una optimización de costes.
- Financiar la actividad desarrollada por las oficinas de turismo, lo que supone un importante ahorro para los contribuyentes.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato de servicios consiste en la consultoría para el apoyo y asesoramiento en la elaboración de las prescripciones técnicas y del Estudio de Viabilidad Económica, que regirán la futura licitación del servicio de bus turístico a contratar por Madrid Destino en régimen de concesión de servicios.

Los documentos que se entregarán contendrán, entre otros que resulten necesarios, el desarrollo de las proyecciones económicas del servicio (ingresos, gastos y amortizaciones). Igualmente, incluirán propuestas para el asesoramiento en la elaboración de prescripciones técnicas necesarias para la correcta **auditoria del servicio** por parte de Madrid Destino, con determinación de procesos y especificación de recursos necesarios y costes.

La prestación del servicio se realizará, en cuanto a sus aspectos técnicos se refiere, de acuerdo con las prescripciones técnicas establecidas en el correspondiente pliego.

Para la correcta ejecución del objeto del contrato, se tendrá en cuenta que el servicio de Bus Turístico que se prestará a través de la futura Concesión de Servicios contará, al menos, con las siguientes características:

1. Su duración será de 10 años.
2. Consistirá en la explotación comercial exclusiva de los recorridos turísticos en autobús creados por Madrid Destino. Dicho servicio, además de las rutas que se establezcan como permanentes, deberán de incluir una ruta temporal obligatoria en Navidad para ver el recorrido de luces navideñas, así como regular rutas temporales a propuesta del adjudicatario. Además, dicho servicio será objeto de un completa explotación publicitaria de sus soportes.
3. Se deberá de analizar el número de rutas necesarias, así como la oportunidad de elaborar uno o más lotes, para atender mejor las necesidades del servicio y los intereses de la ciudad. Para ello se mantendrán reuniones con las instituciones, entidades y empresas que fuere necesario (EMT, concesionario actual del servicio, etc).
4. Las rutas diseñadas deberán de ser orientadas según los principios de mejora de la sostenibilidad turística del destino, desde sus perspectivas económica, social y medioambiental. Así se garantizará con este servicio:
  - Crear una oferta abundante de plazas de bus turístico en las zonas de mayor concentración hotelera, con el objetivo de evitar una excesiva concentración de visitantes en estas áreas.
  - Fomentar que los turistas visiten zonas periféricas.
  - Que la actividad del bus turístico no tenga gran impacto sobre la movilidad urbana.
5. Deberá de ser neutro en emisiones de carbono (a estudiar si desde el inicio del servicio o en un momento posterior) debiéndose analizar los pros y contras de cada tipología de autobús, motorizaciones, etc.
6. Contará con las Certificaciones correspondientes de garantía de calidad (UNE-EN 13816, UNE-ISO 14064, etc.).
7. Contará con accesibilidad universal, tanto física como digital.
8. Será un servicio totalmente digitalizado. Se analizará la conveniencia y viabilidad económica de que el concesionario pueda explotar servicios turísticos adicionales como, por ejemplo, una tarjeta turística.

### **3. NO DIVISIÓN EN LOTES**

El presente contrato no es susceptible de ser dividido en lotes, puesto que las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato se condicionan mutuamente.

### **4. DURACIÓN DEL CONTRATO**

Desde la formalización del contrato y por un periodo máximo de doce (12) semanas.

Prórroga: no.

### **5. ANÁLISIS DE COSTES**

La naturaleza del presente contrato, hace que sus costes vengan determinados por los siguientes:

- a. COSTES DIRECTOS: Horas de trabajo de consultoría:
- i. 400 horas de trabajo de diferentes perfiles: socio, gerente, consultor senior y consultor junior.
  - ii. Coste medio por hora: 100 € + IVA.
- b. COSTES INDIRECTOS:
- i. 13% de gastos generales.
  - ii. 6% beneficio industrial.

Lo que arroja un cuadro como el siguiente para el valor del contrato:

Horas de Trabajo: 400.	
Precio Medio: 100 euros	40.000,00
Gastos generales 13%	5.200,00
Beneficio Industrial 6%	2.712,00
<b>Total</b>	<b>47.912,00</b>
IVA	10.061,52
<b>Total con IVA</b>	<b>57.973,52</b>

A la vista del análisis de costes anterior, el contrato debe tener un precio máximo de licitación será de **CUARENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS DOCE EUROS (47.912,00 €)** IVA no incluido.

## 6. SOLVENCIA Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

### Solvencia económica y financiera

#### Acreditación:

La solvencia se considerará acreditada por aquellas empresas cuya cifra anual de negocios, referido **al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos (2020, 2021 y 2022)**, sea igual o superior a **71.868,00 €**.

El volumen anual de negocios del licitador o candidato **se acreditará** por medio de una **declaración responsable firmada por el representante legal de la empresa**.

### Solvencia técnica o profesional

#### Acreditación:

El criterio de solvencia exigido se considerará acreditado por aquellas empresas que presenten una relación de los principales servicios **efectuados en los tres últimos años concluidos (2020, 2021 y 2022)**, de **igual o similar naturaleza** del que es objeto de contratación, **relacionados con movilidad urbana y o transporte de pasajeros en autobús, los cuales hayan requerido de la elaboración de un estudio de viabilidad**

**económica**, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior a un importe de cuarenta y cinco mil euros (45.000 €) IVA no incluido.

La relación de los principales servicios efectuados a la que acaba de hacerse referencia, deberá venir acompañada documentalmente por los correspondientes certificados de buena ejecución de los servicios expresamente relacionados.

Los certificados deberán contener el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos, así como la descripción concreta del servicio, de tal forma que **quede acreditado que se trata de un servicio de igual o similar naturaleza al que es objeto de contratación.**

### **Criterios de adjudicación**

En el presente procedimiento únicamente se aplicará el criterio **precio**.

## **7. RESPONSABLE DEL CONTRATO**

La unidad encargada del seguimiento y ejecución del presente contrato dentro de Madrid Destino será la Dirección de Turismo, siendo el responsable del contrato el responsable de Faro, Comercialización y Productos, de la Subdirección de Atención al Visitante o persona a la que este delegue.

## **8. CONCLUSIÓN**

Sobre la base de lo descrito en la presente memoria justificativa, y con el objeto de satisfacer las necesidades planteadas, se solicita la puesta en marcha del correspondiente procedimiento de contratación abierto simplificado por un valor estimado y un presupuesto base de licitación de **CUARENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS DOCE EUROS (47.912,00 €)**, IVA no incluido.

Y para que así conste, firman el presente documento

Javier Caballero López  
Responsable de Faro, Comercialización  
y Productos

Iván González Trigo  
Subdirector de Atención al Visitante

El presente documento ha sido firmado digitalmente en fecha 1 de junio de 2023  
a las 15:44 horas por las personas que constan como firmantes del mismo