



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE UNA EMPRESA AUDITORA PARA LA REALIZACIÓN DE LAS AUDITORÍAS EXTERNAS PARA EL MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN Q DE CALIDAD TURÍSTICA Y CERTIFICACIÓN DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS OFICINAS DE TURISMO DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO DE MADRID DESTINO, CULTURA, TURISMO Y NEGOCIO, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO.

NOTA IMPORTANTE: Registro Oficial de Licitadores

Todos los licitadores que se presenten a licitaciones realizadas a través del procedimiento simplificado deberán estar inscritos en el correspondiente Registro Oficial de Licitadores, en la fecha final de presentación de ofertas siempre que no se vea limitada la concurrencia.

A estos efectos, también se considerará admisible la proposición del licitador que acredite haber presentado la solicitud de inscripción en el correspondiente Registro junto con la documentación preceptiva para ello, siempre que tal solicitud sea de fecha anterior a la fecha final de presentación de las ofertas.

Únicamente cuando el licitador haya presentado la solicitud de inscripción en el correspondiente. Registro en los términos del artículo 159 4 letra a) LCSP, y ésta no haya sido resuelta, la acreditación de esta circunstancia tendrá lugar mediante la aportación del acuse de recibo de la solicitud emitido por el correspondiente Registro y de una declaración responsable de haber aportado la documentación preceptiva y de no haber recibido requerimiento de subsanación



ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	OBJETO DEL CONTRATO Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....	6
2.1.	OBJETO DEL CONTRATO.....	6
2.2	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO A CONTRATAR.....	6
3	DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO.....	7
4	OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	8
5	CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	8
6	COMPROBACIÓN DE LOS TRABAJOS.....	9
7	OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES.....	9
8	CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO.....	10
9	RESPONSABILIDAD.....	11
10	DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	11
11	SOLICITUD DE INFORMACIÓN.....	12



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE UNA EMPRESA AUDITORA PARA LA REALIZACIÓN DE LAS AUDITORÍAS EXTERNAS PARA EL MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN Q DE CALIDAD TURÍSTICA Y CERTIFICACIÓN DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS OFICINAS DE TURISMO DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO DE MADRID DESTINO, CULTURA, TURISMO Y NEGOCIO, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO.

1 INTRODUCCIÓN

La sociedad mercantil Madrid Destino Cultura Turismo y 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.

Dichas acciones se incardinan en una estrategia general de comunicación que debe transmitir una imagen positiva y atractiva de la ciudad de Madrid.

La Subdirección de Atención al Visitante de la Dirección de Turismo tiene entre sus objetivos establecer el Sistema de Gestión de Calidad en los Servicios de Atención al Visitante, en adelante “Servicios de Atención al Visitante o SAV”, y reunir todos los procesos que interactúan entre sí y todos los procedimientos que se llevan a cabo en todas las oficinas de turismo para **ofrecer un servicio de calidad** de acuerdo a la **Norma UNE-ISO 14785:2015 “Oficinas de Información Turística”** para la Autoevaluación y Especificación Técnica de Auditoría y con la **Norma UNE 170001-2 de “Accesibilidad Universal. Parte 2: Sistema de Gestión de la Accesibilidad”**. Esta última es sólo aplicable al Centro de Turismo de Plaza Mayor.

La misión de los **Servicios de Atención al Visitante (SAV)** es la acogida y recepción de visitantes que acuden a la ciudad de Madrid en la red de puntos de información turística permanentes, así como puntos de información temporales dispuestos en la ciudad, sirviendo de canal de comunicación



presencial entre la ciudad y sus visitantes y atendiendo a todas las necesidades informativas que estos pudieran tener sobre Madrid. En la facilitación de este servicio se tiene en cuenta las necesidades especiales de las personas con alguna discapacidad.

Estos servicios tienen el objetivo de trabajar en la mejora continua de los servicios ofertados, lograr la máxima satisfacción de quienes visitan nuestros puntos de información, servir de canal de difusión de la oferta de productos y servicios de la ciudad y ofrecer una calidad de servicio avalados por las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid y las certificaciones de la “Q” de Calidad Turística y la certificación de Accesibilidad Universal y el mantenimiento de las mismas.

Los Servicios de Atención al Visitante de Madrid Destino manifiestan su compromiso con la calidad y con sus usuarios y trabajadores, siendo la excelencia y la preocupación por la mejora continua parte de la política que rige todas las acciones, siendo valores de nuestra cultura organizativa:

- Compromiso con la excelencia y la calidad en la prestación del servicio.
- La mejora constante de los servicios e infraestructuras.
- La satisfacción de los usuarios y usuarias, ofreciendo un servicio adaptado a sus necesidades.
- La sostenibilidad, tanto desde una perspectiva del funcionamiento de nuestros servicios, como desde la perspectiva de la sostenibilidad turística del destino Madrid.
- Ofrecer la visión más amplia posible de la diversidad de la ciudad de Madrid.
- La transparencia en la prestación del servicio y el cumplimiento de la normativa vigente.
- El cuidado y apoyo al desarrollo profesional y personal de los trabajadores y trabajadoras del servicio, fomentando la inclusión, la formación, la conciliación familiar y la igualdad de género.
- Hacer conscientes a nuestras trabajadoras y trabajadores de la importancia y valor del trabajo que prestan, fomentando su compromiso con la calidad y con la mejora continua.

Certificación Q de Calidad Turística

Las Oficinas de Información Turística **están certificadas con la “Q” de Calidad Turística** desde el año 2010, concedido por el INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA (ICTE), organismo creado por las Asociaciones Empresariales del Sector Turístico para, entre otros fines, el desarrollo, mantenimiento y promoción de un sistema autorregulado de gestión de la calidad adaptado al sector turístico.

La Subdirección de Atención al Visitante tiene encomendado **la gestión de la certificación de la “Q” de calidad turística conforme a la Norma UNE-ISO 14785:2015** para Oficinas de Turismo, Q de



Calidad Turística para los Servicios de Atención al Visitante, que incluye la Oficina de Turismo de Plaza Mayor y los Puntos de Información Turística de Plaza de Callao, Paseo del Prado, Reina Sofía, Palacio Real, Estadio Santiago Bernabéu, CentroCentro, Aeropuerto Adolfo Suarez- Madrid Barajas T-2, y Aeropuerto Adolfo Suarez- Madrid Barajas T-4.

La auditoría de los SAV se acoge a la modalidad “multisite” establecida por el Instituto para la Calidad Turística (ICTE) como una evaluación externa basada en auditar una muestra representativa de todos los centros y puntos de información turística. Para acogerse a esta modalidad es requisito imprescindible tener adheridos todas las instalaciones que rigen dicha certificación.

Certificación de Accesibilidad Universal

La Oficina de Turismo de la Plaza Mayor **tiene concedida por AENOR la certificación de Accesibilidad Universal** desde el año 2010, de acuerdo a la **Norma UNE 170001-2 de “Accesibilidad Universal**.

Mantenimiento de ambas certificaciones (Q de Calidad y Accesibilidad Universal)

Para el mantenimiento de estas certificaciones **es necesario la realización de auditorías externas** para la comprobación que los servicios ofrecidos a los usuarios cumplen los protocolos de las Normas UNE-ISO 14785:2015 para Oficinas de Turismo y la norma UNE 170001-2 de “Accesibilidad Universal en la Oficina de Turismo de Plaza Mayor.

El ciclo de ambas Auditorías, al seguir la normativa UNE-ISO, es de tres años:

1er. año: Renovación de las certificaciones “Q de Calidad” y “Accesibilidad Universal” (año 2025)

2º año: Primer seguimiento de cada certificación (año 2026)

3er. año: Segundo seguimiento de cada certificación (año 2027)

(en el año 2028 se debe volver a comenzar el ciclo)

Por lo anteriormente expuesto, Madrid Destino tiene la necesidad de la contratación de una empresa auditora externa para la realización de dichas auditorías para ambos ciclos de tres años.



2 OBJETO DEL CONTRATO Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del presente procedimiento la contratación de una empresa auditora para la **realización de las auditorías externas de renovación y los dos seguimientos** de la certificación “Q” de Calidad turística de las Oficinas de Turismo y Puntos de Atención al Visitante, concedida por el ICTE y con arreglo a la **Norma UNE-ISO 14785:2015 para Oficinas de Turismo**, y la renovación de la certificación de **Accesibilidad Universal de la Oficina de Turismo de Plaza Mayor** y los dos seguimientos, concedida por AENOR y con arreglo a la **Norma UNE 170001-2 de “Accesibilidad Universal**.

Madrid Destino requiere contratar un servicio que deberá ser prestado por la empresa adjudicataria, proporcionando los medios personales y materiales propios y adecuados a los niveles de servicio. Además, la organización del mismo, la iniciativa y la dirección, serán responsabilidades directas del adjudicatario.

El responsable del contrato por parte de MADRID DESTINO, será María Luisa Fernández Gago, responsable del área de calidad, accesibilidad y sostenibilidad de la Subdirección de Atención al Visitante de la Dirección de Turismo de Madrid Destino.

2.2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO A CONTRATAR

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.

A continuación, se describen las características mínimas que tienen que cumplir los servicios a realizar:

El Reglamento General para la Certificación de Servicios Turístico (MCEREG-01-CER-07) establece que las entidades auditoras deberán estar reconocidas y los auditores cualificados, según los criterios establecidos por el ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española) en los documentos “Procedimiento de Reconocimiento de Empresas Auditoras de Entidades Turísticas (MAA-PRO-11-AUD-08)” y “Procedimiento de Cualificación de Auditores de Entidades Turísticas (MAA-PRO-14-AUD-08)”. Es por ello que las empresas licitadoras han de cumplir estos requisitos establecidos por el ICTE.



Además, la empresa auditora deberá de acreditar experiencia en realización en auditorías de calidad turística en administraciones públicas durante al menos cinco (5) años. Las auditorías deben de ser realizadas con auditores propios de la empresa auditora.

Para el mantenimiento de la certificación de la Q de Calidad Turística concedida por el ICTE, se realizarán tres auditorías externas, una de ellas correspondiente a la renovación de la certificación y dos auditorías más correspondiente a los dos seguimientos, según el ciclo de las auditorías bajo Norma UNE-ISO.

Además, para el mantenimiento de la certificación de Accesibilidad Universal de la Oficina de Turismo de Plaza Mayor, se realizarán tres auditorías externas, una de ellas correspondiente a la renovación de la certificación y dos auditorías más correspondiente a los dos seguimientos, según el ciclo de las auditorías bajo Norma UNE-ISO.

Las prestaciones concretas que se incluyen son:

- **Fase previa** de recogida de información y análisis de la documentación del sistema de gestión.
- **Auditoría insitu**: incluyendo una reunión inicial para establecer los objetivos de auditoría con los representantes de Madrid Destino y entrevistas necesarias, análisis de los requisitos documentales y visita de inspección a las oficinas de turismo que se determinen por el ICTE.
- **Elaboración de informe final de Auditoría Externa**, desarrollando las gestiones necesarias hasta su estudio por parte del Comité de Certificación correspondiente. Incluye la subida del informe de auditoría a la plataforma del ICTE.

El presupuesto base de licitación para este contrato es de **11.807 euros (ONCE MIL OCHOCIENTOS SIETE EUROS) más el IVA que resulte de aplicación.**

3 DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La dirección de la organización y ejecución de los trabajos objeto del presente contrato corresponderán a MADRID DESTINO. Cualquier variación que pueda producirse respecto del cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente documento o en el correspondiente contrato, deberá ser comunicada por escrito a MADRID DESTINO con la antelación suficiente para adoptar las medidas que se consideren necesarias, y habrá de ser previamente autorizada por ésta.



Para la correcta ejecución de la presente contratación, corresponde a cada una de las partes:

- A MADRID DESTINO:

- Dirección, organización, seguimiento y control de los trabajos objeto de este procedimiento de contratación.
- Designación del responsable que realizará las gestiones oportunas para la perfecta ejecución de este contrato.
- Solicitud de servicios al adjudicatario a través de comunicación electrónica.

- A LA EMPRESA ADJUDICATARIA:

- La ejecución de las prestaciones correspondientes al presente procedimiento de contratación, en los términos previstos en el mismo.
- Realizar todas las consultas necesarias para la perfecta ejecución de este contrato a la persona que a estos efectos sea designada por MADRID DESTINO, quien realizará las gestiones oportunas para su seguimiento y control.
- La entrega de informes una vez finalizadas las auditorías.

4 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Representante del Adjudicatario. Responsable del servicio / sustituto: el adjudicatario deberá nombrar, dentro de su organización, un representante como interlocutor único con MADRID DESTINO, que en todo momento atienda las necesidades específicas de MADRID DESTINO. Estará encargado de aplicar el protocolo de trabajo establecido por el interlocutor, controlar de los plazos de entrega y garantizar que la empresa adjudicataria cumple con sus obligaciones contractuales. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá designar un sustituto del responsable del servicio.

5 CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Seguimiento y control del contrato.

Para el seguimiento y control de los trabajos se utilizará el siguiente sistema de funcionamiento:

- El jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria será el responsable de los trabajos en todos sus aspectos, tanto humanos como técnicos. Esta persona será la encargada de convocar las reuniones de seguimiento que estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos y de actuar como interlocutor con Madrid Destino.
- Se elaborará una planificación para la realización de las auditorías externas.
- Una vez terminadas las auditorías externas, la empresa adjudicataria entregará a Madrid destino un informe con los resultados de las mismas.

6 COMPROBACIÓN DE LOS TRABAJOS

La Subdirección de Atención al Visitante de MADRID DESTINO supervisará y controlará la ejecución de los trabajos objeto del contrato, dando en su caso la conformidad a su recepción de acuerdo con lo establecido en el presente documento.

Si las deficiencias en la ejecución del contrato fueran reiteradas o el retraso evidente, Madrid Destino podrá llegar a la resolución del contrato.

Es obligación del adjudicatario informar por escrito a la responsable del contrato de MADRID DESTINO acerca de la ejecución del mismo cuando éste lo solicite y, en todo caso, en aquellos supuestos en los que se produzca alguna incidencia.

Madrid Destino facilitará al adjudicatario toda la información necesaria para facilitar el correcto cumplimiento del contrato.

7 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 Real Decreto 39/1997, de 17 de ABRIL, 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 Pliego de Cláusulas Administrativas.

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.

8 CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO.

Siguiendo instrucciones del decreto publicado el 19 de ABRIL de 2016 del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda sobre la incorporación de cláusulas sociales en los contratos celebrados por el Ayuntamiento de Madrid, sus Organismos Autónomos y Entidades del Sector Público Municipal, el adjudicatario deberá cumplir las siguientes cláusulas:

- Es obligatorio 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 Internacional del Trabajo.
- En toda la documentación, publicidad, imagen o materiales que deban aportar el adjudicatario para el presente procedimiento 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.
- 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 pueden 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 adscritas a la ejecución del contrato.
 - El justificante de la entrega de equipos de protección individual que, en su caso, sean necesarios.
- La empresa adjudicataria deberá acreditar el cumplimiento de estos extremos mediante la documentación que corresponde al desempeño del contrato.



- La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas oportunas para evitar que de la ejecución del contrato puedan derivarse daños al personal de Madrid Destino, los empleados municipales o a los ciudadanos en general.
- La empresa adjudicataria 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 empresa adjudicataria principal destinado a la ejecución del contrato.
- Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación, se exigirá a la empresa adjudicataria al inicio de la ejecución del contrato la presentación de una declaración responsable en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.
- En todo caso, el órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable.
- 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.

9 RESPONSABILIDAD

El adjudicatario será 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.

Asimismo, el adjudicatario se compromete a satisfacer el importe de todos los desperfectos ocasionados por culpa o negligencia imputable a la misma y/o al personal por cuenta de la misma y/o bajo su responsabilidad, a los espacios o lugares donde el servicio sea prestado.

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 DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Este expediente no incluye el tratamiento de datos de carácter personal.

11 SOLICITUD DE INFORMACIÓN

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 lectura de este documento a mf@esmadrid.com

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

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

Por MADRID DESTINO, S.A.

Por el ADJUDICATARIO

Fdo: Responsable del contrato
M^a Luisa Fernández Gago

Fdo: Órgano de contratación.

Héctor Coronel Gutiérrez
Director de Turismo



EXPEDIENTE N.º: SP25-00156
