

## MEMORIA ECONÓMICA - JUSTIFICATIVA

**Contratación del Servicio de una Empresa Auditora para la realización de auditorías externas para el mantenimiento de la Certificación Q de Calidad Turística y Certificación de Accesibilidad Universal por la Empresa Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio S.A. a adjudicar por procedimiento abierto simplificado.**

**SP25-00156**

### **SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD**

---

La Empresa Municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, S.A. 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, así como la prestación de los servicios de atención e información turística.

Madrid Destino tiene entre sus objetivos establecer el Sistema de Gestión de Calidad establecido 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 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 atención al visitante 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 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.

Los Puntos de Información Turística están certificados 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 en los Puntos de Información Turística de Plaza de Callao, Paseo del Prado, Reina Sofía, Palacio Real, Estadio Santiago Bernabéu, CentroCentro, Aeropuerto Adolfo Suárez- Madrid Barajas T-2, y Aeropuerto Adolfo Suárez- Madrid Barajas T-4.

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.

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.

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.

El ciclo de Autorías bajo Norma UNE-ISO es de tres años:

1er. año: Renovación de la certificación “Q” de Calidad (año 2025)

2º. año: Primer seguimiento de la certificación (año 2026)

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

Por lo anteriormente expuesto, Madrid Destino requiere la contratación de una empresa auditora externa para la realización de dichas auditorías.

Por lo tanto, el objeto del contrato es la contratación de una empresa auditora para la realización de las auditorías de renovación y seguimientos de la certificación “Q” de Calidad turística de las Oficinas de Turismo de Madrid, concedida por el ICTE y la realización de las auditorías de renovación y seguimientos de la certificación de Accesibilidad Universal de la Oficina de Turismo de Plaza Mayor, para los años 2025, 2026 y 2027.

## **TIPO DE CONTRATO PROPUESTO**

---

Procedimiento abierto simplificado.

CÓDIGOS CPV

- 79212000-3 Servicios de auditoría

## **DURACIÓN DEL CONTRATO**

---

El contrato tendrá una duración de tres (3) años, con arreglo al ciclo de las auditorías de las normas UNE-ISO.

El ciclo de autorías bajo Norma UNE-ISO es de tres años:

1er. año: Renovación de la certificación (año 2025)

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

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

## **DIVISIÓN EN LOTES**

---



No.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 99.3 b) de la LCSP, la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultaría la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico.

## VALOR ESTIMADO Y PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

---

El presente procedimiento de servicios está incluido en las previsiones presupuestarias de Madrid Destino para el año 2025, en el centro de coste 4200 y en el código de actuación 420.00133.

### Valor estimado

Para el cálculo del valor estimado del contrato, se ha tomado como referencia el importe de la anterior licitación, que ascendía a 10.902 € (sin IVA). Este importe ha sido actualizado aplicando la variación acumulada del Índice de Precios de Consumo (IPC) publicada por el Instituto Nacional de Estadística (INE) correspondiente al período comprendido entre mayo de 2022 y marzo de 2025. Dicha variación asciende al 8,3%.

Por tanto, se ha incrementado el importe base en dicho porcentaje, resultando el valor estimado actualizado conforme a las condiciones económicas actuales.

En consecuencia, el valor estimado para este contrato asciende a la cantidad máxima de **11.807 euros (ONCE MIL OCHOCIENTOS SIETE EUROS)** más el IVA que resulte de aplicación.

### Presupuesto base de licitación

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.

La división en anualidades del contrato será la siguiente:

- **Año 2025: 5.519 euros** más 1.158,99 euros del IVA correspondiente, lo que da un total de 6.677,99 euros.
- **Año 2026: 3.144 euros** más 660,24 euros del IVA correspondiente, lo que da un total de 3.804,24 euros.
- **Año 2027: 3.144 euros** más 660,24 euros del IVA correspondiente, lo que da un total de 3.804,24 euros.



## DEPARTAMENTO RESPONSABLE DEL CONTRATO

---

Departamento de Calidad, Accesibilidad, Sostenibilidad y Visitas Guiadas  
Subdirección de Atención al Visitante  
Dirección de Turismo

## CONCLUSIÓN

---

Por todo lo anterior, se solicita autorización para la licitación del mencionado procedimiento abierto simplificado con un valor estimado total de 11.807 € y un presupuesto base de licitación de 11.807 € IVA no incluido. Bajo los supuestos descritos, con el contrato resultante de la adjudicación, se podrán realizar las auditorías externas preceptivas para el mantenimiento de las certificaciones Q de Calidad Turística de las Oficinas de Turismo y la certificación de Accesibilidad Universal en la Oficina de Turismo de Plaza Mayor, por una duración de tres (3) años de acuerdo al ciclo de autorías bajo Normas UNE-ISO.

Madrid, a 12 de mayo de 2025.

Marisa Fernández Gago	Iván González Trigo
Técnico de Calidad, Accesibilidad y Sostenibilidad	Subdirector de Atención al Visitante Dirección de Turismo

El presente documento ha sido firmado digitalmente en fecha 12 de mayo de 2025 a las 12:07 horas por las personas que constan como firmantes del mismo