



SP25-00140

MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL VISITANTE DE MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A. A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

1. ANTECEDENTES

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.

El Plan Estratégico de Turismo de la Ciudad de Madrid 2024-2027 marca las directrices que rigen las acciones de la empresa municipal Madrid Destino Cultura, Negocio y Turismo (en adelante Madrid Destino), entidad responsable del Turismo en el Ayuntamiento de Madrid, 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.

La Dirección de Turismo de la Empresa Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A, tiene asignada la competencia de la prestación de los Servicios de Atención al Visitante (SAV).

La misión de los Servicios de Atención al Visitante es la acogida y recepción de los turistas 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.

La visión de los Servicios de Atención al Visitante de Madrid Destino es 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.

Los Servicios de Atención al Visitante de Madrid Destino tienen un firme compromiso con la calidad y con sus usuarios, siendo la excelencia y la preocupación por la mejora continua parte de la política que rige todas las acciones. Es por ello que el servicio se encuentra dentro del sistema de calidad "Cartas de Servicios" del Ayuntamiento de Madrid y además es auditado anualmente para cumplir la exigente normativa internacional ISO 14.785 sobre gestión de Oficinas de Turismo, donde en la auditoria correspondiente a 2024 obtuvo una puntuación de 9,94 sobre 10.

Los valores de la cultura organizativa de los servicios de atención al visitante son:



- Compromiso con la excelencia y la calidad en la prestación del servicio.
- Compromiso con el bienestar económico y social de la ciudadanía de Madrid, fomentando un turismo de calidad que sea generador de riqueza y que a su vez facilite una convivencia armónica entre visitantes y ciudadanos.
- La mejora constante de los servicios e infraestructuras.
- La satisfacción de los usuarios, 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 red de oficinas de turismo de los Servicios de Atención al Visitante se compone de la siguientes:

- Oficinas de turismo permanentes: Centro de Turismo de Plaza Mayor, Aeropuerto Terminal 4, Aeropuerto Terminal 2, Callao, Reina Sofía, Paseo del Prado, Palacio Real, Bernabéu, CentroCentro, Cuesta de Moyano; Faro de Moncloa y [Usera](#).
- Oficinas de turismo temporales: que se ubican en Ferias, Congresos y Eventos varios donde se proporciona atención turística, así como también aquellas actividades orientadas a campañas de difusión y a la mejora de la experiencia del visitante. Asimismo, por motivos organizativos se podría necesitar un refuerzo ocasional en alguno de las oficinas permanentes.

Insuficiencia de medios propios

De acuerdo con lo indicado en el artículo 116.4 letra f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), Madrid Destino no dispone de medios personales y materiales suficientes para cubrir las necesidades que se tratan de satisfacer a través del contrato propuesto, pues no cuenta en su plantilla personal suficiente para las tareas propuestas en el contrato, ni se contempla la posibilidad de contratar trabajadores para atender el servicio, por lo que resulta necesaria la contratación externa para la correcta prestación del mismo.

Se adjunta a esta memoria Informe de Insuficiencia de medios.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la adjudicación por parte de MADRID DESTINO del contrato de servicios de atención al visitante, donde una empresa provea el personal necesario para el desarrollo de:

- La actividad de atención al visitante, facilitando a todos los usuarios de las oficinas de turismo un servicio integrado y de calidad, donde se haga promoción de la oferta turística de la ciudad de Madrid, con los objetivos de incrementar el gasto turístico, fomentar la sostenibilidad del destino, incrementar la estancia media e inspirar futuros viajes a Madrid.
- Otras acciones orientadas a la mejora de la experiencia del visitante en destino en colaboración con el sector turístico madrileño.



Cada una de las oficinas citadas anteriormente, disponen de uno a seis puestos de atención al público. Con motivo de la finalización del contrato vigente el próximo 31 de noviembre de 2025, es necesaria la cobertura de 20 puestos de información dando servicio sujeto a diferentes horarios y de días de apertura, conforme se recoge en la siguiente tabla:

NOMBRE OFICINA	UBICACIÓN	PUESTOS	HORARIO Y DÍAS DE APERTURA
Centro de Turismo Plaza Mayor	Plaza Mayor, 27	6	Todos los días del año de 10 a 20:00 h
Palacio Real	C/ Bailén esq. Requena	2	Todos los días del año de 10:00 a 18:00 h
Callao	Plaza del Callao s/n	2	Todos los días del año de 10:00 a 18:00 h
Paseo del Prado	Plaza Cánovas del Castillo 1	2	Todos los días del año de 10:00 a 18:00 h
Reina Sofía	C/ Santa Isabel 52	1	Todos los días del año de 10:00 a 18:00 h
Bernabéu	P ^a de la Castellana 138	1	Todos los días del año de 10:00 a 18:00 h
Cuesta de Moyano	Cuesta de Moyano, caseta 1	1	Todos los días del año de 10:00 a 18:00 h
Usera	Por determinar	1	Todos los días del año de 10:00 a 18:00 h
Aeropuerto T2	Terminal 2, entre salas 5 y 6	1	Todos los días del año de 9:00 a 21:30 h
Aeropuerto T4	Terminal 4, sala 10	1	Todos los días del año de 9:00 a 21:30 h
Faro de Moncloa	Avenida de la Memoria 2	1	De martes a domingo de 10:00 a 20:00 h
CentroCentro	Plaza de Cibeles 1	1	De martes a domingo de 10:00 a 20:00 h

La complejidad del servicio (complejidad imprescindible para una correcta prestación del mismo) da lugar a que sea necesario definir el servicio a prestar en función del número de horas de prestación (número de horas de servicio prestadas en cada uno de los puestos de información que componen las oficinas de turismo) y no en función del número de trabajadores, el cual varía de forma constante.

El presente contrato, como se ha señalado, facilitará el personal necesario para la prestación del servicio tanto en las oficinas de turismo permanentes (cuyos turnos aparecen definidos en las siguientes tablas) como a los oficinas temporales, cuya característica principal es la variabilidad de sus horarios y días de prestación, así como el lugar de prestación, ya que las oficinas de información temporal se podrán ubicar en cualquier puntos del término municipal de Madrid (ferias, congresos, eventos, hoteles...).

Por ello, para los puntos temporales, cuya demanda es más o menos constante cada año, se han determinado una necesidad de 5.000 horas anuales, basándonos en el consumo de contratos anteriores.

En el siguiente cuadro recogemos el listado de oficinas de turismo, los puestos que han de ser cubiertos en cada una, así como los horarios que deben de ser cubiertos por los informadores:



1 DE DICIEMBRE DE 2025- 31 DE NOVIEMBRE 2027

CENTRO TURISMO PLAZA MAYOR	TURNO DE MAÑANA			TURNO DE TARDE			TOTAL HORAS DÍA	UNIDADES DE SERVICIO	DÍAS	DÍAS CONTRATO	U. DE SERVICIO 2025
	ENTRADA	SALIDA	TIEMPO	ENTRADA	SALIDA	TIEMPO					
1 INFORMADOR	10:00	16:30	6:30			0:00	6:30	6,50 ud	L a D	365	2.372,50
2 INFORMADOR	10:00	16:30	6:30			0:00	6:30	6,50 ud	L a D	365	2.372,50
3 INFORMADOR			0:00	13:30	20:00	6:30	6:30	6,50 ud	L a D	365	2.372,50
4 INFORMADOR			0:00	13:30	20:00	6:30	6:30	6,50 ud	L a D	365	2.372,50
5 TIENDA	9:30	16:00	6:30	14:00	20:30	6:30	13:00	13,00 ud	L a D	365	4.745,00
6 INFORMADOR LSE	10:00	16:30	6:30	13:30	20:00	6:30	13:00	13,00 ud	L a D	365	4.745,00
PALACIO REAL											
7	10:00	18:00	8:00			0:00	8:00	8,00 ud	L a D	365	2.920,00
8	10:00	18:00	8:00			0:00	8:00	8,00 ud	L a D	365	2.920,00
CALLAO											
9	10:00	18:00	8:00			0:00	8:00	8,00 ud	L a D	365	2.920,00
10	10:00	18:00	8:00			0:00	8:00	8,00 ud	L a D	365	2.920,00
PASEO DEL PRADO											
11	10:00	18:00	8:00			0:00	8:00	8,00 ud	L a D	365	2.920,00
12	10:00	18:00	8:00			0:00	8:00	8,00 ud	L a D	365	2.920,00
REINA SOFIA											
13	10:00	18:00	8:00			0:00	8:00	8,00 ud	L a D	365	2.920,00
BERNABÉU											
14	10:00	18:00	8:00			0:00	8:00	8,00 ud	L a D	365	2.920,00
CUESTA DE MOYANO											
15	10:00	18:00	8:00			0:00	8:00	8,00 ud	L a D	365	2.920,00
AEROPUERTO (T2 Y T4)											
16	9:00	15:30	6:30	15:00	21:30	6:30	13:00	13,00 ud	L a D	365	4.745,00
17	9:00	15:30	6:30	15:00	21:30	6:30	13:00	13,00 ud	L a D	365	4.745,00
USERA											
18	10:00	18:00	8:00			0:00	8:00	8,00 ud	L a D	365	2.920,00
FARO DE MONCLOA											
19	9:30	16:00	6:30	14:00	20:30	6:30	13:00	13,00 ud	M a D	313	4.069,00
CENTROCENTRO											
20	9:30	16:00	6:30	14:00	20:30	6:30	13:00	13,00 ud	M a D	313	4.069,00
TOTAL HORAS PERMANENTES											65.808,00
TOTAL HORAS PARA SERVICIOS TEMPORALES			entre las 8 y las 22			variable			L a D		5.000,00
TOTAL UNIDADES DE SERVICIO AL AÑO						70,808,00 unidades de servicio anuales					
TOTAL HORAS TOTALES CONTRATO (DOS AÑOS)						141.616,00 unidades de servicio 2 años de contrato					



Es decir, el número de horas totales (unidades de servicio) a cubrir en el contrato para las oficinas permanentes y las temporales será de **141.616,00** horas a cubrir durante los dos años del contrato.

3. NO DIVISIÓN EN LOTES

Se considera que este contrato no puede ser dividido en lotes atendiendo a las características técnicas del objeto del contrato que obliga a la empresa adjudicataria a realizar no solo la formación inicial con temarios comunes para todos los informadores turísticos, sino también la formación continuada del personal durante toda la duración del contrato. Además, la plantilla constitutiva del contrato estará bajo la coordinación directa de un mismo equipo estructural formado por tres coordinadores de actividades y un responsable del equipo de coordinación que, por necesidades del servicio, trabajarán permanente en las instalaciones de Madrid Destino. Por otro lado, las rotaciones de programadas periódicamente entre centros de trabajo exigen la unidad de la plantilla bajo una única empresa adjudicataria.

4. CRITERIOS DE SOLVENCIA

Solvencia económica, financiera y técnica

Acreditación de la solvencia:

A efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos de solvencia económica y financiera, técnica o profesional, las empresas licitadoras **deberán hacerlo por el criterio de solvencia**, dado que el objeto del contrato no se encuentra incluido en ningún grupo o subgrupo de los establecidos para clasificación obligatoria, y conforme al artículo 37.2 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, no se exigirá clasificación como medio alternativo de solvencia.

Solvencia:

Acreditación de la solvencia económica y financiera:

- **Artículo 87.1 a) LCSP:** Volumen anual de negocios, o bien volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas por importe igual o superior al exigido en el anuncio de licitación o en la invitación a participar en el procedimiento y en los pliegos del contrato o, en su defecto, al establecido reglamentariamente.

Requisitos mínimos de solvencia y acreditación documental: Presentación de una declaración firmada por el representante legal de la empresa, relativa a la cifra de negocios global efectuados en el curso de los tres últimos ejercicios (2022, 2023 y 2024) o lo que correspondan en caso de que el licitador se hubiere constituido o iniciado sus actividades en un periodo inferior, por un importe igual o superior al presupuesto base de licitación.

Acreditación de la solvencia técnica o profesional:



- **Artículo 90.1 a) LCSP:** Una relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza de los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado emitido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.

Requisitos mínimos de solvencia y acreditación documental: Relación firmada y acreditada documentalmente mediante **certificados de buena ejecución**, de los principales servicios efectuados en los tres (3) últimos años (2022, 2023 y 2024) o los que correspondan en caso de que el licitador se hubiere constituido o iniciado sus actividades en un periodo inferior.

Los tres certificados de ejecución en su conjunto deberán tener un importe mínimo igual o superior de **1.268.186,98 €** que refleja el 70% del valor medio anual del precio del contrato.

Justificación de la razonabilidad de la exigencia de compromiso de adscripción de medios personales

De conformidad con el artículo 76 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, en aquellos contratos que por su naturaleza o complejidad lo requieran, podrá exigirse a los licitadores un **compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de determinados medios personales o materiales**, siempre que se justifique su razonabilidad. En el presente expediente, concurren razones objetivas y operativas que fundamentan plenamente dicha exigencia:

1. Naturaleza organizativa del servicio

El contrato tiene por objeto la prestación externalizada del servicio de información turística presencial en la ciudad de Madrid, abarcando tanto oficinas permanentes como temporales. Dicho servicio implica una **atención directa, multilingüe, ininterrumpida los 365 días del año**, en un entorno de alta rotación de usuarios, diversidad cultural, exigencias de calidad (certificación UNE-ISO 14785 y UNE 170001), y adaptabilidad inmediata a campañas, eventos y situaciones de alta afluencia.

2. Necesidad de una estructura de mando propia del adjudicatario

El personal informador **no puede recibir instrucciones directas del personal de Madrid Destino**, a fin de evitar la configuración de una relación laboral encubierta entre la empresa pública y los trabajadores de la adjudicataria. Por tanto, se requiere que la empresa contratista disponga de **una estructura organizativa propia, estable y asignada desde el inicio**, que garantice la supervisión funcional del equipo operativo.



3. Justificación de la adscripción de los tres coordinadores

El servicio se presta en turnos de **mañana, tarde y fines de semana/festivos**, y tiene cobertura anual en oficinas abiertas en horarios amplios, como:

- Plaza Mayor: lunes a domingo, de 9:30 a 20:30 h
- Aeropuerto T4: 8:30 a 20:30 h todos los días
- Oficinas en Callao, Paseo del Prado, Faro de Moncloa, CentroCentro, entre otras
- Puntos móviles (temporales y eventos): según planificación

Por ello, se exige la **adscripción de tres personas coordinadoras**, de modo que se garantice:

- Supervisión y cobertura del servicio en **todos los turnos y días**
- Apoyo técnico al personal informador en caso de incidencias
- Coordinación de apertura, cierre, entrega y recogida de materiales
- Revisión de informes diarios y cumplimiento de estándares operativos

Estas funciones están descritas en el PPTP (apartado 6), donde se establece expresamente que el coordinador:

- Distribuye turnos y organiza jornadas
- Supervisa en terreno
- Realiza informes de seguimiento y evaluación
- Apoya y resuelve situaciones no estandarizadas

Dada la complejidad organizativa y la amplitud horaria del servicio, la **adscripción nominativa y estable** de estos perfiles resulta **técnicamente imprescindible** para garantizar la continuidad, la trazabilidad y la coherencia de la prestación contratada.

4. Justificación de la adscripción del responsable del contrato

Se requiere, además, la **adscripción de un responsable del equipo de coordinación**, con funciones de:

- Coordinación directa de los tres coordinadores
- Planificación y programación de la operativa general del servicio
- Elaboración de informes globales
- Interlocución permanente con el personal técnico de Madrid Destino

Este perfil actúa como **enlace organizativo entre el equipo del adjudicatario y el órgano de contratación**, asegurando la ejecución contractual conforme a los objetivos estratégicos, plazos y procedimientos establecidos.



Dado el volumen del servicio (más de 78.000 horas/año), su distribución en múltiples puntos físicos y su vinculación directa con la imagen turística de la ciudad, esta figura resulta indispensable para preservar la unidad de criterio, la eficiencia organizativa y la correcta interlocución con los responsables del servicio de Madrid Destino.

Por todo lo expuesto, se considera plenamente razonable —en términos de lo previsto por el artículo 76 de la LCSP— exigir en la presente licitación un compromiso de adscripción de medios personales concretos por parte de los licitadores, limitado a los perfiles estratégicos del servicio: tres coordinadores/as y un responsable de contrato.

Esta exigencia se encuentra proporcionada, justificada y alineada con las características específicas del contrato, sin suponer una restricción indebida de la competencia, sino una garantía de su correcta ejecución.

5. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN:

Condiciones especiales de ejecución, (previstas en el artículo 202.2 LCSP y a los efectos señalados en 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). Es condición especial de ejecución tener a disposición documentación completa y verificable sobre los trabajadores y trabajadoras empleados, a presentarla al órgano de contratación cuando éste así lo requiera y a advertir a las personas trabajadoras sobre la posibilidad de una inspección por parte de dicho órgano.

6. ANÁLISIS DE COSTES

La determinación del valor estimado del presente contrato de servicios se ha llevado a cabo teniendo en cuenta la Ley /2017 de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, en particular, el artículo 102.4 de la citada Ley.

6.1 COSTES DIRECTOS

A. COSTES SALARIALES

Tal y como se viene haciendo en los contratos desde el año 2017, se fija un salario mínimo por hora a retribuir a los trabajadores a partir de las siguientes consideraciones:

- En el contrato de 2019 se actualizó con el IPC la retribución mínima por hora que, tras un análisis de mercado, se decidió fijar en el contrato de 2017 (primera vez que se aplicó esta retribución mínima), lo que resultó en un precio de **10,07 €/hora**, teniendo en cuenta la especialización de los puntos de información llevada a cabo ese año.
- Siguiendo el mismo criterio establecido en el contrato de 2019, al precio fijado entonces se le aplicó el IPC habido entre enero de 2019 y enero de 2023, que según el INE ascendió al **14,10 %**. A ello se sumó el IPC previsto por el Banco de España para el ejercicio 2023, cifrado en un **3,2 %**, lo que arrojó un **incremento acumulado del 17,3 %**. Como resultado, la retribución mínima por hora para el periodo 2023–2025 se fijó en **11,81 €/hora**.
- A efectos de calcular la retribución mínima aplicable para el contrato que se inicia en 2026, se continúa con este mismo criterio técnico, consistente en aplicar al precio vigente el **IPC acumulado estimado de los dos años previos**, calculado por suma directa de los incrementos anuales. En este caso, se toma como base la retribución de **11,81 €/hora**



fijada en 2023, y se le aplica:

- o El IPC real correspondiente al año 2024, publicado por el INE: **2,8 %**
- o La previsión oficial para 2025, publicada por el Banco de España: **2,4 %**
- o Lo que supone un incremento acumulado total de **5,2 %**
- En consecuencia, la retribución mínima por hora para el contrato que se inicia en 2026 se fija en **12,42 €/hora**, resultante de aplicar el citado 5,2 % de incremento sobre la base vigente:

$$11,81 \text{ €} \times 1,052 = 12,42 \text{ €/hora}$$

Este sistema, ya consolidado en los contratos anteriores, permite ajustar de forma técnica y prudente la estimación salarial a la evolución del coste de la vida, sin condicionar ni interferir en la libertad de organización del adjudicatario ni en la legislación laboral aplicable. Aporta además transparencia y homogeneidad en la estimación presupuestaria de la licitación.

La retribución de los coordinadores se establece en un **10 % superior a la retribución del informador**, aplicando el mismo criterio seguido en la licitación anterior (2023–2025). Este porcentaje de incremento está basado en el **incremento medio de la retribución entre categorías** que existe en las tablas salariales de Madrid Destino dentro de la categoría A – Administrativos, en la que el diferencial medio entre los subgrupos A1, A2, A3 y A4 es del **10,20 %**.

Asimismo, la retribución del **responsable del contrato** se fija en un **10 % adicional respecto a la del coordinador**, atendiendo al mismo criterio técnico mencionado anteriormente.

Esta estructura escalonada de retribuciones permite garantizar la coherencia interna entre perfiles y reflejar de manera proporcionada el nivel de responsabilidad y funciones asumidas por cada uno.

En todo caso, **quedará garantizado que ninguna de las retribuciones resultantes se sitúe por debajo del Salario Mínimo Interprofesional vigente**, debiendo ser el licitador quien, en su caso, realice los ajustes necesarios para asegurar el cumplimiento de la legislación laboral aplicable.

Determinación de los costes salariales

Con respecto a los tipos de cotización aplicables se ha recurrido a las tablas indicadas en el Real Decreto Ley 1/2025 para el Régimen General.

Contingencias	Empresa	Trabajadores	Total
Comunes	23,60%	4,70%	28,30%
Desempleo	5,5%	1,55%	7,05%
FOGASA	0,20%	–	0,20%
Formación	0,60%	0,10%	0,70%
MEI	0,67% sobre contingencias comunes	0,13% sobre contingencias comunes	0,80% sobre contingencias comunes

Conforme lo anterior se ha procedido a realizar el siguiente escandallo de costes salariales anuales:

COSTES DIRECTOS		ANLUALIDAD	
COSTES SALARIALES	IMPORTE	observaciones	
Coste por hora informador turístico	12,42 €	Coste por hora informador con actualización del IPC	
Masa salarial informadores	879.435,36 €	70.808,00 horas/año	



Coste por hora coordinador	13,66 €	1.824,00 horas/año por tres coordinadores
Masa salarial 3 coordinadores	74.758,46 €	
Coste por hora responsable equipo de coordinación	15,03 €	1.824,00 horas/año por un director
Masa salarial responsable del equipo de coordinación	27.411,44 €	
TOTAL MASA SALARIAL TODOS LOS PERFILES	981.605,26 €	
Seg. Social Contingencias Comunes (23,60%)	231.658,84 €	Decreto Ley 1/25 Régimen general
Seg. Social Desempleo 5,50%)	53.988,29 €	Decreto Ley 1/25 Régimen general
Seg. Social FOGASA (0,20%)	1.963,21 €	Decreto Ley 1/25 Régimen general
Seg. Social Formación Profesional (0,60%)	5.889,63 €	Decreto Ley 1/25 Régimen general
Tipos de cotización IT/IMS (2,05% personal administrativo)	20.122,91 €	Decreto Ley 1/25 Régimen general
Mecanismo de Equidad Intergeneracional MEI (0,67%)	1.552,11 €	Decreto Ley 1/25 Régimen general
Coste Sustitución vacaciones	108.065,02 €	
Absentismo (1%)	12.967,80 €	Decreto Ley 1/25 Régimen general
TOTAL ANUAL COSTES SALARIALES 1 DIC 2025 - 30 NOV 2026	1.417.813,08 €	

COSTE SALARIAL POR AÑO

	Coste salarial
Coste Salarial Anual	1.417.813,08 €

B. COSTES DIRECTOS NO SALARIALES

Los costes directos no salariales se componen de las siguientes partidas:

Formación

Formación inicial de nuevos informadores, la cual se estima en un máximo de 30 incorporaciones nuevas al año. La formación inicial es de 30 horas a las que se aplica el precio de **12,42 €** por hora Para determinar esta cantidad se han tenido en cuenta:

- En el año 2024 se incorporaron 12 personas, derivadas principalmente de vacantes estructurales por la rotación del personal.



- Se estima necesario formar a 8 personas adicionales para garantizar la cobertura efectiva de vacaciones y bajas laborales, de acuerdo con la dimensión actual de la plantilla (44 trabajadores en tres turnos rotatorios) y aplicando un índice prudente de absentismo del 1%.
- Se ha incluido un factor de corrección del 20% para aquellas personas que, tras la formación, no superan el proceso de integración en el servicio por motivos de rendimiento o adaptación, lo que supone 4 formaciones más al año.
- Aproximadamente el 50% de las nuevas incorporaciones que superan el proceso de formación y se incorporan al servicio no permanecen en el servicio más de un año, lo que genera una rotación estructural que obliga a incorporar a otras 6 personas como sustitución de salidas prematuras.
- En conjunto, estas variables hacen razonable el prever anualmente la formación inicial de hasta 30 personas, cifra coherente con la experiencia acumulada en contratos anteriores y ajustada a las exigencias técnicas del servicio.

Uniformidades

El coste del uniforme indicado se estima asciende a unos **300,00 €**, Se ha llegado a este importe a partir de:

- Estudio realizado por la consultora para 2023 (Cromátika Comunicación Visual S.L.).
- Precio del uniforme indicado por el adjudicatario actual (que ha remitido las facturas que ha abonado a su proveedor por concepto de uniformidades).

Pack uniformidad para cada informador al año (IVA excluido)	unidades	coste Ud.	total
Parka acolchada 12499	1	22,67 €	22,67 €
Camiseta unisex manga corta 7101362	2	3,70 €	7,40 €
Camisa blanca caballero manga larga 7101377	2	17,95 €	35,90 €
Camisa denim 7101367	2	24,00 €	48,00 €
Blazer caballero 7101432	2	44,99 €	89,98 €
Pantalón caballero 7101396	2	20,15 €	40,30 €
Gorra 7101421	1	4,26 €	4,26 €
Chapa	2	3,47 €	6,94 €
TOTAL			255,45 €

Se ha estimado un máximo de 85 uniformidades al año, dato que se ha obtenido de la experiencia de años anteriores.

- El resto de costes directos no salariales se han estimado teniendo como base los devengados en años anteriores, donde estarían comprendidos, entre otros, los siguientes: traslado de material a oficinas temporales, desplazamientos de coordinación a oficinas permanentes y temporales, consumos de teléfonos móviles, reconocimientos médicos, quebranto de stock, etc.

Atendiendo a estas partidas los costes no salariales para cada una de las anualidades es como sigue:



COSTES DIRECTOS		
COSTES NO SALARIALES	IMPORTE	observaciones
Formación Inicial	13.041,00 €	Se estiman 30 incorporaciones anuales, 35 horas de formación retribuida (12,42 € hora)
Vestuario	25.500,00 €	El coste del uniforme indicado asciende a 300,00 €. Se necesitan 85 uniformidades 44 para servicios permanentes, 30 para nuevas incorporaciones 11 para contrataciones puntuales para oficinas temporales
Otros costes directos (logística oficinas temporales, descuadres de caja y quebranto de stock, gastos desplazamiento a oficinas equipo coordinación, etc)	14.178,13 €	Se hace estimación dada la variabilidad de la demanda, se estima que estos costes ascienden a un 1% de los costes salariales, estimación justificada en la experiencia de contratos anteriores
TOTAL ANUAL COSTES DIRECTOS NO SALARIALES	52.719,13 €	

COSTES SALARIALES + OTROS COSTES DIRECTOS NO SALARIALES	
ANUALIDAD	Total costes directos
	1.470.532,21 €

C. COSTES INDIRECTOS

Para la fijación de los Gastos Generales y del Beneficio Industrial se ha tenido en cuenta el criterio fijado por la Junta Consultiva de Contratación Pública del Estado, donde en la resolución de las consultas 40/19 relativa a los gastos generales de estructura y beneficio industrial en el contrato de servicios establece:

“ El artículo 101.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, es de aplicación general a los distintos tipos de contrato que se regulan en dicha norma. En consecuencia, para calcular el valor estimado del contrato de servicios deberán tenerse en cuenta, además de los otros costes que en él se especifican, los gastos generales de estructura y el beneficio industrial.

Nada obsta a que los porcentajes establecidos en el artículo 131 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, relativo al beneficio industrial (6%), pueda ser de aplicación a los contratos de servicios, en la medida en que el órgano de contratación los considere adecuados a la naturaleza de la prestación contractual y a las características propias del contrato en cuestión”.



DETERMINACIÓN GASTOS GENERALES

En cuanto a la fijación de los **gastos generales**, entre los que estarían los gastos de administración y gestión, servicios bancarios y otros costes fijos en los que la empresa incurre con independencia de su actividad, se considera que debe estimarse un porcentaje menor al 13% fijado en la anterior licitación y ello se decide tras el análisis de las ofertas dadas por los licitadores en dicha licitación.

Así los gastos generales en la licitación de 2023 fueron calculados considerando un 13% lo que arrojó una cantidad de 211.069,39 € conforme se recoge en la siguiente tabla:

Precio Licitación 2023	1.932.096,70 €
COSTES DIRECTOS	1.623.610,67 €
Salariales	1.548.534,62 €
No Salariales	75.076,05 €
Uniformidades	48.961,70 €
COSTES INDIRECTOS	308.486,03 €
Gastos generales (13%)	211.069,39 €
Beneficio industrial (6%)	97.416,64 €

El precio base de licitación sin los gastos generales (costes directos más beneficio industrial) era igual a 1.721.027,31€. Restando esta cantidad de las ofertas de los diferentes licitadores podemos aproximarnos a la cantidad cotizada en concepto de Gastos Generales.

Así del análisis de las ofertas recibidas en 2023 se obtiene la siguiente tabla:

EMPRESAS LICITADORAS	Ofertado para dos años	Ofertado 1 año	Costes directos + Beneficio Industrial	Costes Gastos Generales
ACCIONA	3.088.390,57 €	1.544.195,29 €	1.721.027,31 €	-176.832,03 €
ATLAS	3.772.270,00 €	1.886.135,00 €	1.721.027,31 €	165.107,69 €
UTE Turismadrid	3.467.086,00 €	1.733.543,00 €	1.721.027,31 €	12.515,69 €
ESATUR	3.553.126,00 €	1.776.563,00 €	1.721.027,31 €	55.535,69 €
SALZILLO	3.240.000,00 €	1.620.000,00 €	1.721.027,31 €	-101.027,31 €
TALHER	3.593.700,00 €	1.796.850,00 €	1.721.027,31 €	75.822,69 €
		1.721.027,31 €		
			6%	98.822,02 €

Para tomar como referencia de porcentaje de gastos generales que deberá de abordar el adjudicatario, se toman como base las siguientes premisas:

- Se decide descartar las 3 ofertas más bajas, sobre todo teniendo en cuenta la rebaja hecha anteriormente en el coste de las uniformidades respecto a la licitación de 2023 y con el objetivo de favorecer la concurrencia.
- De esta forma se obtiene la cantidad de 98.822,02 €, lo que vendría a suponer un 6% de los costes directos de la licitación de 2023.



En función de todas las consideraciones anteriores, se decide fijar el porcentaje de gastos generales **en 6%**.

DETERMINACIÓN BENEFICIO INDUSTRIAL

Se considera adecuada la fijación de un **beneficio industrial** para este contrato, siendo la justificación de dicha aplicación que el precio del contrato ha de resultar interesante para las empresas, pudiendo obtener con el mismo un lucro razonable, que la ley fija en el **6%**. Se decide en este sentido aplicar el porcentaje del 6% fijado por ley.

DETERMINACIÓN DE LOS COSTES INDIRECTOS

Atendiendo a estos cálculos los costes realizados con anterioridad, resulta la siguiente tabla:

COSTES INDIRECTOS ANUALES	IMPORTE	observaciones
GASTOS GENERALES	88.231,93 €	6,00%
BENEFICIO INDUSTRIAL	88.231,93 €	6,00%
TOTAL ANUAL COSTES INDIRECTOS	176.463,87 €	

COSTE ANUAL DEL CONTRATO (DIRECTOS + INDIRECTOS)	1.646.996,08 €
---	-----------------------

D. COSTE TOTAL

La suma de costes directos e indirectos nos lleva a la cantidad a estos costes para cada una de las anualidades del contrato:

ANUALIDAD	CONCEPTO	IMPORTE	IVA	TOTAL IVA INCL
1	1 dic. 2025 - 30 nov. 2026	1.646.996,08 €	345.869,18 €	1.992.865,25 €
	-			
2	1 dic. 2026 - 30 nov. 2027	1.646.996,08 €	345.869,18 €	1.992.865,25 €
PRÓRROGA 1	1 dic. 2027 - 30 nov. 2028	1.646.996,08 €	345.869,18 €	1.992.865,25 €
PRÓRROGA 2	1 dic. 2028 - 30 nov. 2029	1.646.996,08 €	345.869,18 €	1.992.865,25 €
	Possible modificación contrato	20% 658.798,43 €	138.347,67 €	797.146,10 €
TOTAL		7.246.782,73 €	1.521.824,37 €	8.768.607,11 €

E. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Se ha considerado otorgar 55 puntos al precio por las razones que a continuación indican, si bien también se incorporan criterios objetivos relativos a la calidad del servicio en aspectos vinculados a la prestación del mismo, y otros de carácter social debido a las características del contrato.



Como se citaba anteriormente, el Servicio de Atención al Visitante está certificado conforme la exigente normativa UNE-ISO 14.785:2015 específica para la gestión de oficinas de turismo. En la última auditoria de certificación de 2024 (realizada por Bureau Veritas) se obtuvo una puntuación de 9,94 lo que mejoró en algunas décimas la auditoría realizada por AENOR en 2023 (9,57). Además, el servicio está dentro del sistema de gestión de la calidad “Cartas de Servicios” del Ayuntamiento de Madrid.

Se trata de un servicio sometido a un doble sistema de control a través de auditorías externas. En consonancia con ello, en el pliego de prescripciones técnicas se detallan de forma pormenorizada todos los requisitos mínimos a cumplir por parte del adjudicatario del servicio (que son muy elevados).

Con el fin de mantener la máxima objetividad posible en la valoración de las propuestas en aras del principio de no discriminación e igualdad de trato a los licitadores y, como el Pliego de Prescripciones Técnicas ya define exhaustivamente cómo ha de prestarse el servicio, no se utilizan criterios de adjudicación subjetivos.

A continuación, se recoge la estructura de los criterios de adjudicación:

Criterios valorables en cifras o porcentajes (hasta 100 puntos)

- **Precio del contrato:** se otorgarán **55 puntos** a la empresa que presente la mejor oferta económica.

La oferta económica consistirá en un precio ofrecido por el licitador para la totalidad de horas del servicio solicitado, estableciéndose una fórmula para puntuar este criterio de adjudicación

Obtendrá la máxima puntuación la empresa que oferte el importe más reducido de todas las presentadas y cero puntos la que iguale la tarifa máxima. El resto de las ofertas serán valoradas de conformidad con la fórmula indicada a continuación.

$X = (P_m/P_x) * P_e$ Siendo:

1. X: puntos obtenidos por la oferta económica.
2. P_x : Precio de la oferta que se valora.
3. P_m : Precio de la oferta más económica.
4. P_e : máximo de puntos previsto para el apartado.

La fórmula aplicada tiene en cuenta que se debe otorgar una puntuación superior a aquellas ofertas de importe más reducido.

Los licitadores deberán presentar sus ofertas en documento en formato electrónico siguiendo la plantilla del ANEXO II.

Consideraciones generales en la presentación de precios Las ofertas en todos los casos deberán cumplir:

- Los precios son unitarios y sin I.V.A u otros impuestos.
- Los precios ofertados por los licitadores deberán ser netos. En caso de que un licitador oferte con decimales se redondeará al entero inmediatamente superior independientemente de los decimales ofertados.
- Aquellos licitadores que igualen el precio máximo previsto en cualquier apartado, recibirán 0 puntos.

La fórmula elegida, que es inversamente proporcional a las ofertas, se ha



seleccionado por considerar que obedece al objetivo de seleccionar a aquel licitador que presente una mejor relación calidad precio.

Cálculo del precio por hora a partir del precio total del contrato

El precio por unidad de servicio será el resultado de dividir la oferta del licitador que resulte adjudicatario por el número total de unidades de servicio del contrato: **141.616,00** unidades de servicio y reducido a dos decimales. Este precio/hora será el que utilice la adjudicataria para la facturación mensual.

- **Incremento de las horas de formación:** se otorgarán hasta **15 puntos** a la empresa que incremente las horas de formación al personal:

- Incremento de las horas de formación en 15 horas adicionales: **7,5 puntos**
- Incremento de las horas de formación en 30 horas adicionales: **15 puntos**

Se considera que un mayor esfuerzo formativo del personal redundará positivamente en la calidad del servicio ofrecido al usuario.

- **Realización de auditorías de cliente misterioso anuales adicionales:** en el pliego de prescripciones técnicas se recoge la obligatoriedad de realizar una auditoría anual de cliente misterioso, se otorgarán hasta **10 puntos** a la empresa que se comprometa a realizar dos auditorías anuales adicionales a la obligatoria

- Una auditoría anual adicional: **5 puntos**
- Dos auditorías anuales adicionales: **10 puntos**

Se considera que la realización de auditorías de cliente misterioso adicionales es un instrumento adecuado para la mejora de la calidad del servicio prestado, al ofrecer con más frecuencia posibles áreas de mejora que así podrán ser detectadas y subsanadas con más agilidad.

- **Cobertura de las incidencias que se puedan producir en el turno en un plazo máximo de 2 horas:** en el pliego de prescripciones técnicas se recoge la obligatoriedad de cubrir las incidencias que se produzcan en el turno en un máximo de 3 horas. Se otorgarán **10 puntos** a la empresa que se comprometa a dar cobertura a las incidencias en el turno en un plazo no superior a 2 horas

Se considera que la reducción de tiempos en la cobertura de incidencias en los turnos redunda en un mejor servicio al usuario final.

- **Actuaciones en materia de seguridad y salud laboral:** se otorgarán hasta **10 puntos** a la empresa desarrolle las siguientes actuaciones en materia de seguridad y salud: idiomas:

- La realización de **sesiones informativas y formativas específicas**, destinadas al personal encargado de la ejecución de la prestación, con carácter previo al inicio de la actividad, sobre las medidas de seguridad y salud laboral concretas que resultan de aplicación en el contrato y que tendrán carácter complementario respecto de la formación básica que el empresario está obligado a proporcionar de acuerdo con las disposiciones vigentes aplicables: **5 puntos**

Se considera que una mayor formación a los trabajadores en las materias de seguridad y salud laboral reducen las incidencias en esta materia con los consiguientes beneficios en la salud y bienestar de los trabajadores. Esta situación redunda así mismo en una mejor prestación del servicio al usuario final.



- Elaboración y aplicación de un **código de buenas prácticas** en materia de seguridad y salud laboral que contemple las conductas específicas que han de
- observar las personas trabajadoras adscritas a la ejecución del contrato: **5 puntos**

La aplicación de un código de buenas prácticas en las materias de seguridad y salud laboral es un instrumento adecuado para la reducción de posibles incidencias, derivando en una mejora de la salud y bienestar de los trabajadores. Así mismo, la existencia de códigos de buenas prácticas, aporta una mejora en la calidad del servicio prestado al usuario final.

F. FIJACIÓN DEL PRECIO DEL CONTRATO

Siguiendo las especificaciones dadas en el estudio de costes, se establece el presupuesto base de licitación en **3.293.992,15 € (IVA no incluido)** con un precio por unidad de servicio de: **23,26 €**.

Se podrá proceder a la ampliación de hasta un 20% del importe del contrato por la apertura de nuevas oficinas de turismo que requiera ampliar el servicio de informadores, dicha ampliación no podrá suponer el establecimiento de nuevos precios unitarios no previstos en el contrato.

Se establecen dos años de posible prórroga.

Los cálculos para la fijación del precio del contrato se recogen en la siguiente tabla:

ANUALIDAD	CONCEPTO	IMPORTE	IVA	TOTAL IVA INCL
1	1 dic. 2025 - 30 nov. 2026	1.646.996,08 €	345.869,18 €	1.992.865,25 €
	-			
2	1 dic. 2026 - 30 nov. 2027	1.646.996,08 €	345.869,18 €	1.992.865,25 €
	-			
PRÓRROGA 1	1 dic. 2027 - 30 nov. 2028	1.646.996,08 €	345.869,18 €	1.992.865,25 €
PRÓRROGA 2	1 dic. 2028 - 30 nov. 2029	1.646.996,08 €	345.869,18 €	1.992.865,25 €
	Possible modificación contrato	20% 658.798,43 €	138.347,67 €	797.146,10 €
TOTAL		7.246.782,73 €	1.521.824,37 €	8.768.607,11 €

Conclusión:

Sobre la base de lo descrito en la presente memoria justificativa, y con el objeto de satisfacer las necesidades planteadas, se solicita al órgano de contratación la puesta en marcha del correspondiente procedimiento de contratación abierto sujeto a regulación armonizada sobre la base de las condiciones que se detallarán en los pliegos de condiciones y por un valor estimado de **7.246.782,73 € IVA no incluido** y un presupuesto base de licitación de **3.293.992,15 € IVA no incluido**.



Fdo: Miguel Pérez Valiente
Responsable de los Servicios de Información Turística

Fdo: Iván González Trigo
Subdirector de Atención al Visitante

Fdo: Héctor Coronel
Director de Turismo Madrid Destino

El presente documento ha sido firmado digitalmente en fecha 18 de julio de 2025
a las 13:20 horas por las personas que constan como firmantes del mismo