

**Nº DE EXPEDIENTE: SP22-00198**

**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.**

## INDICE

<b>1. OBJETO DEL CONTRATO Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1.- OBJETO DEL CONTRATO.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO A CONTRATAR...</b>	<b>6</b>
<b>1.3.- DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>9</b>
<b>1.4.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....</b>	<b>9</b>
<b>1.5.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO .....</b>	<b>10</b>
<b>2. COMPROBACIÓN DE LOS TRABAJOS.....</b>	<b>10</b>
<b>3. RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO.....</b>	<b>11</b>
<b>4. GARANTÍAS DE EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>11</b>
<b>5. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES.....</b>	<b>12</b>
<b>6. CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO .....</b>	<b>13</b>

**Nº DE EXPEDIENTE: SP22-00198**

**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

**1. OBJETO DEL CONTRATO Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**1.1.- OBJETO DEL CONTRATO**

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, Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE).

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 2022)

2º año: Primer seguimiento de cada certificación (año 2023)

3er. año: Segundo seguimiento de cada certificación (año 2024)

(en el año 2025 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.

Por lo tanto, **el objeto del contrato** es la contratación de una empresa auditora para la realización de las auditorías externas de renovación y seguimientos de la certificación **Q de Calidad turística** de las Oficinas de Turismo y Puntos de Información Turística, 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 concedida por AENOR.

## **1.2.- 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.

### 1.2.1 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 Información Turística, 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.

### 1.2.2 Sobre las auditorías externas 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, concedida por AENOR, 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 **10.902 euros (DIEZ MIL NOVECIENTOS DOS EUROS) más el IVA que resulte de aplicación**, conforme a los importes recogidos en la siguiente tabla:

Ciclo	Año	Tipo de Auditoría	Importe
Ciclo 1	2022	Renovación de la Certificación Q de Calidad	4.158 €
	2022	Renovación de la Certificación Accesibilidad Universal	938 €
	2023	Primer Seguimiento de la Certificación de Q Calidad	2.268 €
	2023	Primer Seguimiento de la Certificación Accesibilidad Universal	635
	2024	Segundo Seguimiento de la Certificación de Q Calidad	2.268 €
	2024	Segundo Seguimiento de la Certificación Accesibilidad Universal	635 €

**Total, año 2022:** 5.096 euros más 1.070,16 euros del IVA correspondiente, lo que da un total de 6.166,16 euros.

**Total, año 2023:** 2.903 euros más 609,63 euros del IVA correspondiente, lo que da un total de 3.512,63 euros.

**Total, año 2024:** 2.903 euros más 609,63 euros del IVA correspondiente, lo que da un total de 3.512,63 euros.

### **1.2.3 Centro en los que debe prestarse el servicio.**

En general el servicio se prestará en la red de puntos de información turística de Madrid Destino.

## **1.3.- 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.

## **1.4.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

**1.4.1 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.

**1.4.2. 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 su 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.

## 1.5.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

### 1.5.1 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 terminas las auditorías externas, la empresa adjudicataria entregará a Madrid destino un informe con los resultados de las mismas.

## 2. COMPROBACIÓN DE LOS TRABAJOS

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.

- Por cada reunión de seguimiento, la empresa adjudicataria, elaborará su correspondiente acta, que deberá ser visada por los asistentes a la misma.
- La periodicidad de las reuniones dependerá de las cargas de trabajo que se vayan produciendo y serán consensuadas por las partes, o determinadas por Madrid Destino, en caso de no llegar a un acuerdo.
- Para el seguimiento de los trabajos será necesario entregar un informe técnico con la evolución de los mismos. Tras la revisión técnica, el responsable de Madrid Destino, comunicará a la empresa adjudicataria su aceptación, o su rechazo total o parcial, en su caso, de los trabajos realizados en la medida que no respondan a lo acordado o no superen los controles de calidad.
- En caso de detectarse desviaciones entre la planificación y la situación real del proyecto, la empresa adjudicataria deberá emprender las acciones correctivas apropiadas, tras ser consensuadas con el Madrid Destino.
- Para dar por finalizados los evolutivos y dar por cumplido el objeto del contrato, deberá validarse por Madrid Destino el Acta de Recepción o Cierre, por el que se dará el acepto a los evolutivos realizados.
- El proveedor se encargará de probar los evolutivos, tareas y/o incidencias antes de su entrega, y actualizarán los estados de las mismas según el resultado de las pruebas.

### **3. RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO**

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

### **4. GARANTÍAS DE EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO**

El adjudicatario actuará de forma diligente, procurando el servicio, ejecución y buen fin de los trabajos objeto de contratación, todo ello en los términos y condiciones establecidos en el presente documento y en el contrato de adjudicación, prestando los servicios necesarios bien de forma directa o previo consentimiento expreso de MADRID DESTINO, a través de subcontrataciones con las personas físicas o jurídicas que efectivamente los presten.

El adjudicatario se compromete a poner todos los medios técnicos, materiales y económicos que exija la realización del objeto del contrato, teniendo a su cargo la

obtención de todos los permisos, autorizaciones y licencias necesarias para la realización del objeto del contrato, así como la adecuación del mismo al fin contratado. En este sentido, asume personalmente la garantía del cumplimiento de las exigencias y obligaciones administrativas y fiscales anejas a la ejecución del contrato que le corresponden de acuerdo con la legislación vigente.

En los supuestos en los que proceda por la naturaleza del objeto de contratación, el adjudicatario se compromete a poner a disposición de MADRID DESTINO el equipo humano especificado en su oferta, así como el perfil profesional de cada uno de ellos.

Asimismo, el adjudicatario se compromete a proporcionar la documentación necesaria para informar, previa solicitud de MADRID DESTINO, sobre el proceso de negocio y los procedimientos de trabajo aplicados por el adjudicatario en el cumplimiento de las obligaciones asumidas en virtud del Contrato. En el caso de que dicha información fuera de carácter confidencial, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 32 y en el apartado 33 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el adjudicatario habrá de cumplir con respecto al mismo, las estipulaciones recogidas en el apartado siguiente.

En caso de que el adjudicatario haya de subcontratar con terceros la ejecución de alguna de las obligaciones asumidas en el Contrato, los subcontratistas deberán estar debidamente habilitados y cualificados para la prestación de dichas funciones, sin que en ningún caso alcance a MADRID DESTINO ningún tipo de responsabilidad por dicha elección, falta de ejecución o ejecución negligente de las obligaciones asumidas por el adjudicatario o los subcontratistas elegidos por éste. Los contratos que se celebren a estos efectos con terceros habrán de obtener el consentimiento previo de MADRID DESTINO, debiendo respetar en todo caso las garantías, derechos y obligaciones establecidos en el Contrato.

En cualquier caso, el adjudicatario exime expresamente a MADRID DESTINO de cualquier tipo de responsabilidad por incumplimiento de el mismo o de cualquiera de sus subcontratistas, de cualquiera de sus obligaciones laborales, mercantiles o de otro tipo que pudiera asumir, pudiendo MADRID DESTINO repercutir al adjudicatario cualquier cantidad que MADRID DESTINO se vea obligada a pagar en virtud de resolución judicial o administrativa, y sin necesidad de que ésta sea firme.

El incorrecto cumplimiento de sus obligaciones por parte del adjudicatario, a juicio de MADRID DESTINO, podrá dar lugar a la deducción del importe de los trabajos incumplidos que estén incluidos en la globalidad del suministro que se contrata.

## **5. 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 enero, así como de las que se promulguen durante la ejecución del contrato.

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

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

## **6. CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO**

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

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

En el cumplimiento del presente contrato se tiene en cuenta lo establecido en la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con diversidad funcional, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas las personas, tal como son definidos estos términos en el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con diversidad funcional y de su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013 de, 29 de noviembre (TRLGDPD).

En toda documentación, publicidad, imagen o materiales especiales que, en su caso, deban aportar los licitadores o que sean necesarios para la ejecución del contrato, 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 deberá aportar 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.

En el desarrollo de las páginas web diseñados en la ejecución del presente contrato o dirigidas a las personas usuarias o beneficiarias del mismo, serán de preceptivo cumplimiento el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, aprobado por Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, así como los protocolos internacionales de accesibilidad (W3C y las Web Content Accessibility Guidelines 1.0 y Norma UNE 139803: 2004), que establecen como grado de accesibilidad mínimo obligatorio el nivel AA , aplicable a las páginas de Internet de las Administraciones Públicas (artículos 18, 19 y 20 de la Ley 56/2007, de 28 de Diciembre, de medidas de impulso de la Sociedad de la Información, artículo 14 de la Ley 27/2007, de 23 de Octubre, de Reconocimiento de la Lengua de Signos, la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, y artículos 3, 6 y 12 del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre).

Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación los licitadores están obligados a presentar una declaración responsable relativa al cumplimiento de estas obligaciones en materia de accesibilidad. Esta declaración responsable deberá incluirse en el sobre relativo a la documentación técnica, especificándose esta obligación de los licitadores tanto en el pliego de prescripciones técnicas como en el apartado correspondiente a la presentación de la documentación técnica del Anexo I del PCAP.

### **En materia de seguridad y salud laboral**

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

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- La evaluación de los 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.

De conformidad con lo anterior, el adjudicatario está obligado a respetar y cumplir la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de

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

### **En materia de empleo**

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

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

El adjudicatario deberá acreditar, mediante declaración responsable, la afiliación y el alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a todo el personal subcontratado por la entidad adjudicataria principal destinado a la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento de esta obligación, la entidad adjudicataria aportará una declaración responsable al efecto, al inicio del contrato, en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del mismo se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.

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

Durante todo el periodo de ejecución del contrato, la mercantil adjudicataria deberá cumplir con la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales y, específicamente, los protocolos de seguridad y salud COVID-19 que indiquen las autoridades sanitarias o, en su caso, lo que determinen sus servicios de prevención, debiendo cumplir asimismo con las indicaciones que el personal de seguridad y técnicos de prevención de riesgos laborales de Madrid Destino, puedan darle.

Para el cumplimiento del objeto de contratación, el contratista deberá tratar los datos de carácter personal a los que acceda en calidad de Responsable de Tratamiento.

- De conformidad al artículo 202 y la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, los contratos que impliquen un tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter personal y su normativa de desarrollo.

En este sentido, el objeto de contratación conlleva el acceso a datos de carácter personal siendo de aplicación el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la circulación de estos datos (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD) y resto de normativa aplicable.

#### **CONDICIÓN ESPECIAL DE EJECUCIÓN**

Las cláusulas en materia de protección de datos, en concreto en lo relativo la obligación del contratista de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos tendrán la consideración de condición especial de ejecución a los efectos del artículo señalados en los art. 202, 192 y la Disposición Adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. Asimismo, esta obligación tiene el carácter de obligación contractual esencial de conformidad con lo dispuesto en la letra f del apartado 1 del artículo 211 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

#### **CONTROL DE LA EJECUCIÓN DE LAS CLÁUSULAS SOCIALES**

El responsable del contrato de Madrid Destino supervisará el cumplimiento de las obligaciones que en relación a las cláusulas sociales que sean impuestas al adjudicatario en el presente pliego y en el de cláusulas administrativas particulares, así como las que se deriven de la legislación social y laboral vigente.

Con carácter previo a la finalización del contrato, el adjudicatario deberá presentar un informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales que le fueran exigibles legal o contractualmente.

El incumplimiento de las mismas generará la imposición de penalidades, de conformidad con lo establecido en el apartado 27 del Anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares.

## PROTECCIÓN DE DATOS

**Responsable:** MADRID DESTINO, CULTURA, TURISMO Y NEGOCIO, S.A., con domicilio en Madrid, calle Conde Duque, 9-11, 28015 Madrid.

**Delegado de Protección de datos:** [dpd@madrid-destino.com](mailto:dpd@madrid-destino.com)

**Finalidades:** Gestionar y cumplir la relación establecida (incluyendo, la gestión del expediente jurídico de contratación, la formalización y archivo de los contratos y escrituras, la gestión de la contabilidad, el cumplimiento de obligaciones impositivas, de facturación, de transparencia y de control).

**Plazo de conservación:** Se limitará al periodo que sea necesario para dar cumplimiento a la relación contractual y durante los plazos de prescripción de las acciones civiles, penales, administrativas o de cualquier otro tipo que pudieran derivarse de la actividad o servicio prestado y del tratamiento de los datos, además de los periodos establecidos en la normativa de archivos y patrimonio documental español.

**Destinatarios:** Agencia Tributaria, Tribunal de Cuentas, Plataforma de Contratación del Estado y demás administraciones públicas, para el cumplimiento de obligaciones de transparencia y control, fiscales, así como, a entidades financieras para la gestión de cobros y pagos y autoridades judiciales. Las obligaciones de transparencia conllevan la publicación en la correspondiente sede electrónica la relación de los contratos suscritos por MADRID DESTINO, con mención de las partes firmantes, su objeto, plazo de duración, modificaciones realizadas, obligados a la realización de las prestaciones y, en su caso, las obligaciones económicas convenidas.

**Legitimación:** Ejecución de un contrato

**Derechos:** El ejercicio de derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad y limitación u oposición, así como, a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, de puede solicitarse mediante e-mail dirigido a [dpd@madrid-destino.com](mailto:dpd@madrid-destino.com), con referencia a "Área Legal" e identificación de la persona solicitante mediante documento oficial.

Para el cumplimiento del objeto de contratación, el contratista deberá tratar los datos de carácter personal a los que acceda en calidad de Responsable de Tratamiento.

### 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 publicación de la licitación en la plataforma <https://contratacion.madrid-destino.com/> en los siguientes correos:

- [contratacion@madrid-destino.com](mailto:contratacion@madrid-destino.com)
- [mf@esmadrid.com](mailto: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

D.

D.