



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 Empresa Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio S.A.

SP22-00198

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 e Información Turística, en adelante **“Servicios de Atención e Información Turística o SAIT”**, 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 e Información Turística (SAIT)** 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 de Accesibilidad Universal y el mantenimiento de las mismas.

Los Servicios de Atención e Información Turística 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 e Información Turística, 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 Suarez- Madrid Barajas T-2, y Aeropuerto Adolfo Suarez- Madrid Barajas T-4, Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE).

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 SAIT 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 2022)

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

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

Por lo anteriormente expuesto, Madrid Destino tiene la necesidad de 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 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.

TIPO DE CONTRATO PROPUESTO

Procedimiento abierto simplificado.

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 2022)

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

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

DIVISIÓN EN LOTES

No.

Se justifica la no división en lotes ya que al ser una sola empresa la que realice las auditorías externas, supondrá un mejor precio y será más operativo.

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO

El presente procedimiento de servicios está incluido en las previsiones presupuestarias de Madrid Destino para el año 2022.

Valor estimado

El valor estimado para este contrato asciende a la cantidad máxima de **10.902 euros (DIEZ MIL NOVECIENTOS DOS EUROS)** más el IVA que resulte de aplicación.

Presupuesto base de licitación

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.

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 €

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 10.902€ y un presupuesto base de licitación de 10.902€. 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 auditorías bajo Normas UNE-ISO.

Madrid, a 25 de marzo de 2022.

Marisa Fernández Gago	Iván González Trigo
Responsable del Dpto. de Calidad, Accesibilidad y Visitas Guiadas	Director del Dpto. de Atención al Visitante

El presente documento ha sido firmado digitalmente en fecha 4 de abril de 2022 a las 12:24 horas por las personas que constan como firmantes del mismo