

Nº DE EXPEDIENTE: SP22-00310

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DE VISITAS GUIADAS ACCESIBLES DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO DE MADRID DESTINO, CULTURA, TURISMO Y NEGOCIO, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO.

INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	3
1.1.- OBJETO DEL CONTRATO.....	3
1.2.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO A CONTRATAR	4
Características generales de las visitas guiadas.....	6
Programa e idiomas.....	6
Franja horaria.....	6
Perfil profesional de los guías turísticos	7
Prestación del Servicio	7
Contenido del programa de visitas guiadas accesibles	7
1.3.- DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO	8
1.4.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	9
1.5.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	9
2. COMPROBACIÓN DE LOS TRABAJOS	10
3. RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO.....	10
4. GARANTÍAS DE EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO	11
5. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES.....	12
6. CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO	12
ANEXO I.....	18
NORMATIVA, PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LOS GUÍAS E IMAGEN CORPORATIVA DEL PROGRAMA DE VISITAS GUIADAS ACCESIBLES.	18
ANEXO II.....	21
Medidas de Prevención e Higiénicas Frente al COVID-19.....	21
Visitas guiadas Accesibles	21

Nº DE EXPEDIENTE: SP22-00310

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA DE VISITAS GUIADAS ACCESIBLES 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.

Madrid Destino, en el desarrollo de su estrategia de colaboración público-privada y con el objetivo de ordenar, agregar y unificar la oferta turística y cultural de la ciudad de Madrid, **ofrece un producto que supone importantes beneficios para la ciudad** en la divulgación y puesta en valor de los recursos turísticos. Madrid Destino, adscrita al Área de Gobierno de las Artes y Deportes y 100% participada por el Ayuntamiento de Madrid, en el ejercicio de sus funciones, requiere **la contratación del servicio de ejecución del Programa de Visitas Guiadas Accesibles**, que tiene como objetivo ofrecer recorridos turísticos accesibles que van dirigidos a todo tipo de personas con capacidades diversas (incluyendo discapacidad física, visual, auditiva, intelectual y personas mayores con movilidad reducida), y que se **configura como una herramienta para facilitar el conocimiento de la ciudad** y de esta forma reforzar la acogida, de la misma manera que se incide directamente en la promoción y posicionamiento de Madrid como destino turístico.

En este contexto, Madrid Destino requiere la prestación de los servicios de guías turísticos profesionales para la realización del programa de visitas guiadas accesibles.

Por lo tanto, **el objeto del contrato** es la contratación de una empresa para la ejecución del Programa de Visitas Guiadas Accesibles.

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 **para la ejecución del Programa de Visitas Guiadas Accesibles.**

Madrid Destino ofrece visitas guiadas accesibles gratuitas de diferentes temáticas, que se pueden reservar por email o presencialmente en las oficinas de turismo.

Se solicita así la contratación de un servicio de guías profesionales de turismo para la impartición de dichas visitas programadas y gestionadas por el Área de Turismo de Madrid Destino. En algunas ocasiones dichos guías han de ir acompañados de un intérprete de Lengua de Signos Española.

Las visitas se realizan a pie y van acompañadas por guías oficiales que, a través de sus explicaciones, muestran los diferentes aspectos históricos, culturales, sociales e incluso anecdóticos de Madrid, con el fin fundamental de promocionar y potenciar la ciudad de Madrid como destino turístico, y difundir los atractivos de la ciudad.

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 Alcance y duración del servicio

El alcance del servicio es la ejecución del programa de visitas guiadas accesibles.

La duración del contrato será desde la formalización del contrato hasta el 31 de diciembre de 2023, con opción de prórroga de 12 meses (año 2024).

1.2.3 Objetivos de la prestación del servicio

- Fomentar el “Turismo para Todos” a través de la adaptación de visitas guiadas para colectivos con necesidades especiales.
- Potenciar un turismo más sostenible con la realización de visitas a pie que supongan el menor impacto ambiental posible.
- Contribuir al impulso del turismo de la ciudad de Madrid.

1.2.4 Requerimientos Mínimos Técnicos

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.

Características generales de las visitas guiadas

Son requisitos indispensables para la adjudicación del servicio los siguientes:

- Se trata de visitas guiadas que tendrán como finalidad mostrar los aspectos más relevantes, anecdóticos o incluso “desconocidos” de la historia y cultura de Madrid, adaptando su contenido a los demandantes.
- Las visitas serán realizadas por guías profesionales con el carné oficial de guía turístico de la Comunidad de Madrid y deberán tener formación y experiencia en atención a personas con discapacidad.
- Las visitas se realizarán a pie.
- La duración de estas visitas será aproximadamente de 2 horas.
- El grupo tendrá un máximo de 10 participantes por visita y guía.
- Los programas y las temáticas serán determinados por Madrid Destino.
- Se realizarán tres recorridos turísticos semanales.
- Se realizarán dos recorridos turísticos mensuales en los que el guía deberá ir acompañado de un intérprete de Lengua de Signos Española (será la empresa adjudicataria la responsable de proveer este intérprete, garantizando que cuenta con las titulaciones que acrediten su condición de intérprete de LSE). Madrid Destino fijará con un mes de antelación, cuáles de las visitas de la programación serán dotados con este servicio.
- Las visitas guiadas serán gratuitas para los usuarios

Programa e idiomas

Los programas los establecerá MADRID DESTINO con un mes de antelación respecto al inicio del mismo.

Las visitas podrán ser realizadas en español e inglés.

Franja horaria

El horario habitual de las visitas estará dentro del rango horario de 9:00 am a 22:00 pm, en días laborables y festivos.

Perfil profesional de los guías turísticos

Los licitadores deberán presentar el perfil profesional de la persona o personas que desarrollarán los contenidos y la realización de los recorridos turísticos y que, en cualquier caso, deberán cumplir con las siguientes condiciones mínimas:

- Con el fin de dar cumplimiento a los estándares de calidad, se requiere que los guías turísticos estén en posesión del título de Técnico/Diplomado en Empresas y actividades Turísticas o Grado en Turismo, Licenciatura o Grado en Historia del Arte o aquel homologado para la realización de los recorridos turísticos.
- El 100% de los guías asignados a la prestación del servicio deberán disponer del carnet oficial de Guía Turístico de la Comunidad de Madrid y, formación en atención a personas con discapacidad, con una experiencia de al menos un año en la realización de visitas guiadas accesibles.
- Los licitadores deberán acreditar que disponen de personal, contratado o con preacuerdo alcanzado, que reúna los requisitos definidos en los pliegos.
- Los guías turísticos asignados al servicio actuarán en todo momento con objetividad, veracidad y diligencia, asegurando la atención y asistencia debida a los usuarios.

NOTA: los licitadores deberán incluir en el sobre único junto con la declaración responsable y la oferta económica, el perfil profesional de los guías turísticos asignados al servicio.

Prestación del Servicio

La empresa licitadora deberá garantizar la prestación y cumplimiento del servicio, siendo la responsable del cumplimiento de todas y cada una de las funciones encomendadas dentro del presente Pliego.

Contenido del programa de visitas guiadas accesibles

- Madrid Destino fijará la programación de visitas con al menos un mes de antelación.
- Se realizarán tres visitas guiadas semanales adaptadas para personas con discapacidad y sus acompañantes, por lo tanto, estas visitas guiadas estarán adaptadas para:

- Personas ciegas y con discapacidad visual.
 - Personas sordas y con discapacidad auditiva.
 - Personas con discapacidad física y movilidad reducida.
 - Personas con discapacidad intelectual.
-
- Estas visitas serán realizadas por guías con formación y experiencia en atención a personas con discapacidad.
 - Las visitas se realizarán los viernes, sábados y domingos. El horario será a las 10:30 h. en los meses de verano y a las 12:00 h. en los meses de invierno. Estos horarios podrán estar sujetos a modificaciones en función de las necesidades del servicio.
 - Los recorridos relativos a estas visitas estarán libres de barreras físicas que impidan el normal desarrollo de la visita, sobre todo si la visita cuenta con personas con discapacidad física y visual.
 - Se realizarán dos visitas guiadas mensuales en los que el guía irá acompañado de un intérprete de Lengua de Signos Española y su contratación será responsabilidad de la empresa adjudicataria, debiéndose garantizar que cuenta con las titulaciones que acredite su condición de intérprete.

1.2.5 Centro en los que debe prestarse el servicio.

Las visitas tendrán como punto de salida el Centro de Turismo de la Plaza Mayor, continuándose el recorrido de la visita guiada por las calles del centro histórico de la ciudad de Madrid.

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 realización de las visitas guiadas accesibles incluidas en el Programa de las Visitas Guiadas Accesibles.

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 realizarán informes mensuales de las visitas realizadas y las incidencias acaecidas en 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

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, 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
- 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.

ANEXO I

NORMATIVA, PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LOS GUÍAS E IMAGEN CORPORATIVA DEL PROGRAMA DE VISITAS GUIADAS ACCESIBLES.

1. NORMATIVA GENERAL DEL SERVICIO

1.1. RESPONSABILIDADES FUNDAMENTALES DEL PERSONAL DEL SERVICIO DEL VISITAS GUIADAS.

- 1.1.1. La conducta del personal se basará en el respeto de los derechos **fundamentales y libertades públicas, evitando toda actuación que pueda producir discriminación** alguna por razón de nacimiento, origen racial o étnico, género, sexo, orientación sexual, religión o convicciones, opinión, discapacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- 1.1.2. Tratarán con atención y respeto a los usuarios del Servicio.
- 1.1.3. Imagen corporativa y elementos identificativos.
- 1.1.4. Los Guías deberán estar claramente identificados por los usuarios del servicio a través de los elementos supervisados para la realización del servicio consistente en un chaleco con el nombre del programa en la espalda. Se garantizará por parte del Guía el perfecto estado de las prendas, así como una presencia e higiene personal adecuadas. Asimismo, deberán portar los elementos identificativos correspondientes al comienzo de cada visita. Los Guías del Servicio deberán portar al comienzo de cada recorrido turístico el Programa de que se trate de los siguientes elementos identificativos:
 - 1.1.5. Cartel identificativo. El Guía portará un cartel identificativo que permita guiar al grupo durante el recorrido y ser perfectamente localizable.
 - 1.1.6. El Guía deberá llevar encuestas de satisfacción general, accesible y de grandes caracteres para los usuarios que no dispongan de ellas.
 - 1.1.7. Los Guías deberán acudir al Centro de Turismo Plaza Mayor al menos con 15 minutos de antelación del comienzo de la correspondiente visita.
 - 1.1.8. El Guía deberá seleccionar adecuadamente los aspectos complementarios a la explicación brindando información precisa de los diversos puntos de interés del itinerario.
 - 1.1.9. El Guía deberá adaptar siempre la información a las características del usuario y a las circunstancias: nivel cultural, edad, nacionalidad, grupo/sólo, en familia, climatología, hora, etc.
 - 1.1.10. El Guía mostrará durante el recorrido, las ilustraciones literarias o gráficas complementarias supervisadas previamente para apoyar su discurso y contextualizar los acontecimientos narrados.
 - 1.1.11. El Guía deberá resolver las inquietudes y preguntas del usuario adecuadamente con información precisa y veraz, así como profundizar en caso de que el usuario así lo requiera con datos verificados de fuentes escritas o visuales.
 - 1.1.12. El Guía deberá comprobar la presencia de todos los usuarios en cada lugar de interés para iniciar la explicación.

- 1.1.13.** El Guía deberá identificar a personas ajenas al grupo y determinar si es necesario o no intervenir y pedir que se retiren, de acuerdo a la comodidad del grupo y las precauciones de seguridad.
- 1.1.14.** El Guía deberá informar al usuario sobre las posibles limitaciones y/o restricciones en la toma de fotos y videos durante la visita.
- 1.1.15.** Al término de la visita, el Guía **deberá informar puntualmente del desarrollo de cada visita guiada realizada.** El Coordinador del Servicio deberá informar de aquellas sugerencias y reclamaciones en los registros e informes semanales y mensuales indicando las medidas y acciones correctoras llevadas a cabo en cada caso.

1.1.16. Principios éticos:

- **Imparcialidad.** Se actuará de manera imparcial, justa y razonable en toda la actividad que desarrollen.
- **Transparencia.** Se actuará de forma transparente en sus relaciones con los usuarios, en beneficio de sus intereses y del bien común, sin otros límites que los impuestos por el respeto de los derechos fundamentales y las leyes.
- Se dará cumplimiento a los principios y criterios de **eficacia, eficiencia, economía y calidad.**
- Se observarán las normas sobre seguridad y salud laboral.

1.1.17. Protección de datos.

Se deberá cumplir los mandatos contenidos en la legislación de protección de datos personales, en especial, en lo que se refiere al tratamiento de la información contenida en los ficheros autorizados, a su libre circulación, así como a su confidencialidad.

2. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO

2.1 Derechos de los Usuarios

Además de los derechos que otorga la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios que acceden al Servicio de Visitas Guiadas tienen los siguientes derechos:

1. Ser tratados y atendidos con respeto y deferencia.
2. Ser atendidos por personal con formación especializada, para recibir respuestas adecuadas a la solicitud de información.
3. Ser atendidos preferentemente en su propio idioma y, en cualquier caso, en español o en inglés (por un informador del punto de información). Los recorridos son todos en español.
4. Recibir una atención integral y ágil por el personal del servicio debidamente capacitado e identificado.
5. Ser informados de los requisitos y condiciones en los que se realiza la visita.

6. Recibir una información objetiva y veraz, clara y comprensible, concreta, íntegra y adecuada a la información solicitada.
7. Recibir una información unificada con independencia del medio utilizado y de la ubicación física en donde se solicite.
8. Recibir la hoja de sugerencias y reclamaciones cuando la soliciten.
9. Tras la comprobación de la reserva, recibir una pegatina identificativa, un programa explicativo de la visita, una encuesta de satisfacción de los servicios prestados.
10. Recibir asistencia del guía a lo largo de todo el recorrido.
11. A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

2.2. Responsabilidades de los Usuarios

1. Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal que le atienda, Guías y demás usuarios. En caso contrario, el personal del servicio y/o guías estarán autorizados a invitar a abandonar la actividad sin derecho a compensación económica o similar.
2. Seguir las indicaciones establecidas por el personal del Punto de reserva del Servicio vinculados al funcionamiento del mismo.
3. Acudir al punto de encuentro establecido y en el horario indicado.
4. Facilitar la información necesaria al personal para poder dar una adecuada respuesta a la solicitud del usuario.
5. Hacer un uso correcto, respetuoso y adecuado de las instalaciones y equipamientos, así como del Patrimonio Histórico, artístico y cultural de la ciudad y ecológico.
6. Seguir en todo momento las indicaciones de los guías.
7. Efectuar sugerencias y propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento del servicio.
8. Solicitar autorización previa al personal del servicio y/o servicios vinculados al mismo para tomar fotos o grabar imágenes de las visitas.

ANEXO II

Medidas de Prevención e Higiénicas Frente al COVID-19

Visitas guiadas Accesibles

La situación sanitaria mundial actual producida por la crisis del COVID-19 obliga a establecer protocolos para reducir los riesgos de contagio, es por ello que todos los guías y los participantes en las visitas guiadas deberán observar las medidas establecidas en el Protocolo de actuación del Plan de Contingencia para las Visitas Guiadas Oficiales de junio de 2020.

Las medidas de prevención e higiénicas que se recogen en este documento están dirigidas fundamentalmente a reducir la exposición al virus y evitar su dispersión, reduciendo su propagación para proteger, en la medida de lo posible y de manera colectiva, a los participantes en la actividad de visitas guiadas, a los guías, al conjunto de trabajadores de Madrid Destino y en general a toda la ciudadanía de Madrid.

Estas medidas se deberán observar durante todo el recorrido de la actividad de visitas guiadas.

1. **En todo momento se atenderá a las instrucciones del Guía**, que al comienzo de la actividad les explicará las restricciones, limitaciones o modificaciones en la visita y las medidas preventivas a observar que se han de respetar para prevenir los contagios.
2. **Se debe mantener la distancia de seguridad** entre el guía y los participantes, y entre ellos mismos durante todo el recorrido.
3. El uso de mascarilla será obligatorio en función de la normativa vigente
4. **Se recomienda el lavado frecuente de manos** y no tocar ninguna superficie.
5. **Al finalizar la actividad deben desecharse de forma adecuada** los materiales de protección utilizados (mascarillas, guantes, etc.).

Ante la situación tan excepcional que estamos viviendo, el Ayuntamiento de Madrid y Madrid Destino trabajan para que los madrileños y sus visitantes disfruten de la ciudad de Madrid con total seguridad.