



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

**Procedimiento de Contratación de los “SERVICIOS DE ATENCIÓN AL VISITANTE”
DE MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO S.A., A ADJUDICAR
MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA**

E.M. MADRID DESTINO, S.A. Calle Conde Duque, 9-11 28015 Madrid

www.madrid-destino.com



1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS	7
3. OBJETO	8
4. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	8
5. COBERTURA DEL SERVICIO	9
6. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	11
CUADRO ORIENTATIVO DE OFICINAS TEMPORALES	13
6.1. PLAN TÉCNICO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	14
7. PERFILES PROFESIONALES Y FUNCIONES.....	16
7.1. INFORMADOR TURÍSTICO.....	16
7.2. PERSONAL ESTRUCTURAL DE COORDINACIÓN	19
7.2.1. Coordinadores/as.....	19
7.2.2. Responsable del equipo de coordinación	21
7.3. CONDICIONES RETRIBUTIVAS DE LOS TRABAJADORES.....	22
8. FORMACIÓN	23
8.1. MÓDULOS FORMACIÓN INICIAL	23
8.2. REQUISITOS Y OPERATIVA DE LA FORMACIÓN INICIAL	27
Planificación, Desarrollo y Evaluación de la formación	27
Exenciones a la primera fase de formación	29
8.3. FORMACIÓN CONTINUADA	29
9. UNIFORMIDAD.....	30
10. EQUIPAMIENTO	31
10.1. MATERIAL DE OFICINA BÁSICO.....	31
10.2. MEDIOS TECNOLÓGICOS.....	31
11. CALIDAD.....	32
12. MATERIALES Y MANUALES.....	33
13. PERÍODO DE TRANSICIÓN	33
14. MODIFICACIÓN	34
15. RESPONSABLE DEL SERVICIO Y RESPONSABLE DEL CONTRATO	34
16. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES.....	35
17. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	36
18. CLÁUSULAS SOCIALES Y CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN	37



19. CONTROL DE LA EJECUCIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	39
20. ACEPTACIÓN DEL PRESENTE DOCUMENTO.....	40
21. SOLICITUD DE INFORMACIÓN	40
ANEXO I.....	41



1. INTRODUCCIÓN

La Empresa Municipal MADRID DESTINO Cultura Turismo 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 e 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.

El Plan Estratégico de Turismo de la Ciudad de Madrid 2021-2023 marca las directrices que rigen las acciones de la empresa municipal Madrid Destino Cultura, Negocio y Turismo (en adelante Madrid Destino), entidad responsable del Turismo en el Ayuntamiento de Madrid, tiene por objetivo atraer a la ciudad a un turismo de calidad, con el fin de alargar la estancia media e incrementar el gasto por viajero a través de tres ejes de actuación: posicionar a la ciudad entre los grandes destinos urbanos del mundo, impulsar la llegada de visitantes de alto impacto y hacer de Madrid una destino líder en experiencia del visitante. La digitalización, la accesibilidad y la sostenibilidad se convierten en factores fundamentales del Plan Estratégico.

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

La misión de los Servicios de Atención al Visitante es la acogida y recepción de los turistas que acuden a la Ciudad de Madrid en la red de oficinas de turismo permanentes, así como las oficinas temporales de la ciudad, sirviendo de canal de comunicación presencial entre la ciudad y sus visitantes y atendiendo a todas las necesidades informativas que estos pudieran tener sobre Madrid. En la facilitación de este servicio se tiene en cuenta las necesidades especiales de las personas con alguna discapacidad.

La visión de los Servicios de Atención al Visitante de Madrid Destino es trabajar en la mejora continua de los servicios ofertados, lograr la máxima satisfacción de quienes acuden a nuestros servicios de información, servir de canal de difusión de la oferta de productos y servicios de la ciudad y ofrecer una calidad de servicio avalados por las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid y las certificaciones de la "Q" de Calidad Turística y de Accesibilidad Universal y el mantenimiento de las mismas.

Los Servicios de Atención al Visitante de Madrid Destino tienen un firme compromiso con la calidad y con sus usuarios, siendo la excelencia y la preocupación por la mejora



continua parte de la política que rige todas las acciones, 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, 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 importancia de la actividad de atención al visitante en la estrategia de mejora de la sostenibilidad en el destino

El sector turístico cuenta entre sus principales características con la habilidad de crear recuerdos que perduran en el tiempo. En el momento del viaje los viajeros, independientemente de su edad, salen de su zona de confort y entran en su zona de aprendizaje donde los recuerdos son más vívidos y están más ligados a las emociones. Una sola experiencia puede llegar a crear en un visitante un recuerdo tan profundo que se convertirá en una historia que cuente una y otra vez a sus amigos y familiares. Dicha historia, a su vez, será fuente de inspiración de un futuro viaje a Madrid y con ello se vuelve a iniciar un nuevo ciclo del viaje.

Los servicios de atención al visitante de Madrid Destino tienen por objetivo optimizar los beneficios económicos, sociales y culturales que genera el turismo para Madrid. Es por ello que desde las oficinas de turismo se fomenta que el visitante consuma de una forma optimizada y responsable la amplia oferta de servicios turísticos de la ciudad, convirtiendo estos productos y servicios en experiencias que generen emociones en los visitantes y una conexión emocional con el destino. De esa forma se potencia que el turismo mejore su capacidad de generar empleo y riqueza para la ciudad, pero además que esos turistas satisfechos se conviertan en prescriptores del destino y fuente de inspiración para futuros visitantes.

Para la consecución de los objetivos indicados con anterioridad, los servicios de atención al visitante deben de poder atender a las siguientes cuestiones en relación a las personas que visitan la ciudad:

- ¿Por qué está visitando Madrid y cuáles son sus expectativas durante la visita?
- ¿Qué elementos de la oferta turística madrileña ayudarán a ese visitante a conectar con Madrid, manteniéndole motivado y generando emociones positivas?
- ¿Qué podemos ofrecer desde los servicios de atención al visitante para crear un recuerdo memorable y satisfactorio?
- ¿Qué podemos ofrecer al visitante para incrementar su gasto turístico, fomentar la sostenibilidad del destino e inspirar futuros viajes a Madrid?

Con ese espíritu y con el fin de atender a esta necesidad se desarrolla la presente licitación



Objetivos del Servicio de Atención al Visitante

- Ofrecer un servicio proactivo, integrado y de calidad para la promoción del consumo y disfrute de la oferta turística, cultural, gastronómica, de compras y ocio de Madrid.
- Poner a disposición del visitante el gran abanico de posibilidades que ofrece Madrid de una forma atractiva y conveniente, a través de la transmisión de emociones y experiencias en la ciudad, con el fin de incidir en el incremento de la estancia media actual del turista.
- Diversificar, especializar y ofrecer la información turística adaptada a los diferentes segmentos de mercado, integrando la información con la oferta de productos y servicios turísticos disponibles.
- Atender al turista en varios idiomas.
- Comercialización y venta de souvenirs y cualquier otro producto o servicio turístico que sea ofrecido en la tienda oficial de Madrid o en cualquiera de los otros puntos de venta que se desarrollen dentro de la red SAIT, haciendo cuantas gestiones fuesen necesarias para el desarrollo comercial de estos puntos, buscando con ello un modelo que mejore la sostenibilidad económica del servicio de información turística
- Ofrecer material informativo y promocional que facilite la visita de la ciudad, buscando en la medida de lo posible la sostenibilidad ambiental mediante la difusión y promoción del uso de folletos y material informativo en formatos digitales
- Captar visitantes potenciales a través de aquellas personas que contactan con el Servicio por vía telefónica, por chat, RRSS, o cualquiera de las modalidades de correo o nuevas tecnologías, facilitándoles toda la información necesaria para la planificación de su viaje.
- Ofrecer productos turísticos y material informativo y promocional que faciliten la visita de la ciudad y proceder a su comercialización y gestión de venta, con el objetivo de conseguir la sostenibilidad económica de los servicios.
- Atención a los visitantes a través de medios digitales actuales como de cualquier otra nueva tecnología que pudiera implantar MADRID DESTINO durante la duración del contrato.
- Presentar al visitante y madrileño, dentro del propio Servicio y desde un punto de vista visual, innovador y directo, toda la información disponible a través de nuevas tecnologías con un sistema de actualización constante.
- Informar y asesorar al usuario sobre las instalaciones municipales tanto cuando por necesidades del servicio los/las informadore/as realicen sus funciones desde dichas instalaciones.
- Informar y asesorar al usuario acerca de todos los productos turísticos en materia de Turismo Accesible.



- Recabar datos estadísticos a través de las encuestas que serán definidas en los procedimientos operativos.
- Mantener actualizada la información relevante para la óptima prestación del servicio.
- Conseguir la sostenibilidad medioambiental de los servicios mediante la utilización de las nuevas tecnologías en la distribución de material informativo con el objetivo de reducir el material impreso, así como implementar una adecuada política de gestión medioambiental en los servicios.
- Considerar la calidad y la accesibilidad como una responsabilidad de todos y todas.
- Mejorar de manera constante los servicios de información al visitante y sus infraestructuras.
- Conocer y cumplir los deseos y expectativas de los/as usuarios/as respecto al servicio
- Dar un servicio orientado a fomentar la sostenibilidad turística en sus diferentes aspectos: social, económica y medioambiental.
- El cuidado y apoyo al desarrollo profesional y personal de los trabajadores del servicio, fomentando la inclusión, la formación, la conciliación familiar y la igualdad de género.
- Dar cumplimiento continuo a la legislación vigente y a las normas implantadas u otras que se puedan implantar durante el desarrollo del contrato:
 - Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid
 - UNE-ISO 14785:2015 “Oficinas de Información Turística – Autoevaluación y Especificación Técnica de Auditoría”.
 - UNE 170001-2:2007 “Accesibilidad Universal. Parte 2: Sistema de Gestión de la Accesibilidad” en el Centro de Turismo Plaza Mayor.

2. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS

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.

La mera presentación de propuestas implica la aceptación sin reservas por parte del licitador y en todo caso por el adjudicatario, de las condiciones establecidas en los pliegos que rigen la presente contratación.



3. OBJETO

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

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

4. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Todos los servicios objetos del presente contrato se desarrollarán en la red de oficinas de turismo de Madrid Destino.

Por oficina de turismo de Madrid Destino se entiende todo aquel lugar (sean instalaciones propias de Madrid Destino o de terceros) donde, disponiendo de los medios e instalaciones necesarios para ello, se presta el servicio de atención al visitante.

La red de oficinas de turismo de los Servicios de Atención al Visitante se divide en:

- **Permanentes:** son aquellas que desarrollan su actividad a lo largo a lo largo del año: Centro de Turismo de Plaza Mayor (Casa de la Panadería), Aeropuerto Terminal 4, Aeropuerto Terminal 2, Callao, Reina Sofía, Paseo del Prado, Palacio Real, Bernabéu, CentroCentro, Cuesta de Moyano; Faro de Moncloa y Servicio de Atención Turística de Emergencia (SATE). Sus labores de pueden desarrollar en formato presencial o en otros formatos donde gracias al uso de tecnologías no se requiera de presencialidad física (tales como el correo electrónico, correo postal, video conferencia, teléfono, mensajería instantánea o similares).
- **Temporales:** aquellas que se ubican en Ferias, Congresos y Eventos varios donde se proporciona atención turística, así como también aquellos orientados a campañas de difusión. Como su nombre indica, el funcionamiento de estas oficinas tiene un carácter temporal, con una fecha de inicio y de fin de prestación del servicio definida previamente a su puesta en funcionamiento. Bajo la consideración de oficina temporal también estarían incluidas aquellas situaciones donde, por motivos de necesidad del servicio, se puedan necesitar refuerzos ocasionales en alguna de las oficinas permanentes.

Ambos tipos de oficinas pueden encontrarse en instalaciones de Madrid Destino o en espacios que no sean titularidad de MADRID DESTINO, pero siempre dentro del término municipal de Madrid



En la siguiente tabla se recogen la ubicación de las oficinas de turismo permanentes, días de apertura y horarios de atención al público:

NOMBRE OFICINA	UBICACIÓN	PUESTOS	HORARIO Y DÍAS DE APERTURA
Centro de Turismo Plaza Mayor	Plaza Mayor 27	6	Todos los días del año de 9 a 20h
Palacio Real	C/ Bailén esq. Requena	2	Todos los días del año de 9 a 20h
Callao	Plaza del Callao s/n	2	Todos los días del año de 9 a 20h
Paseo del Prado	Plaza Cánovas del Castillo 1	2	Todos los días del año de 9 a 20h
Reina Sofía	C/ Santa Isabel 52	2	Todos los días del año de 9 a 20h
Bernabeu	Pª de la Castellana 138	1	Todos los días del año de 10 a 18h
Cuesta de Moyano	Cuesta de Moyano, caseta 1	1	Todos los días del año de 10 a 18h
Aeropuerto T2	Terminal 2, entre salas 5 y 6	1	Todos los días del año de 8 a 22h
Aeropuerto T4	Terminal 4, sala 10	1	Todos los días del año de 8 a 22h
Servicio de Atención Turística de Emergencia (SATE)	Comisaría de Policía Nacional que atiende a distrito Centro	1	Todos los días del año de 8 a 22h
Faro de Moncloa	Avenida de la Memoria 2	1	De martes a domingo de 9:30 a 20h
CentroCentro	Plaza de Cibeles 1	1	De martes a domingo de 10 a 20:30h

5. COBERTURA DEL SERVICIO

Las oficinas de turismo pueden disponer de uno hasta seis puestos (mostradores) de atención. Cada mostrador es atendido por un informador.

Por cada hora en la que un informador esté atendiendo un mostrador, se entiende una unidad de servicio, de forma que 5 puestos de información atendidos durante cinco horas dan lugar a 25 unidades de servicio.

En la siguiente tabla se indican las unidades de servicio que han de ser cubiertas en las oficinas de turismo, con un horario orientativo de cobertura de los mismos. Dicho horario orientativo ha sido diseñado para poder dar una respuesta apropiada a los requisitos de horarios de apertura especificados, dando una cobertura ajustada a la demanda existente:



CENTRO TURISMO PLAZA MAYOR	TURNO DE MAÑANA			TURNO DE TARDE			TOTAL HORAS DÍA	DÍAS	U. DE SERVICIO 2024	U. DE SERVICIO 2025
	ENTRADA	SALIDA	TIEMPO	ENTRADA	SALIDA	TIEMPO				
1	9:00	16:30	7:30			0:00	7:30	L a D	2.745,00	2.737,50
2	10:00	17:30	7:30			0:00	7:30	L a D	2.745,00	2.737,50
3	9:30	13:00	3:30	16:30	20:30	4:00	7:30	L a D	2.745,00	2.737,50
4	9:00	13:00	4:00	16:00	19:30	3:30	7:30	L a D	2.745,00	2.737,50
5	8:30	16:00	7:30	13:00	20:30	7:30	15:00	L a D	5.490,00	5.475,00
6	8:30	15:30	7:00	13:30	20:30	7:00	14:00	L a D	5.124,00	5.110,00
PALACIO REAL										
7	8:30	15:00	6:30	14:00	20:30	6:30	13:00	L a D	4.758,00	4.745,00
8	8:30	15:00	6:30	14:00	20:30	6:30	13:00	L a D	4.758,00	4.745,00
CALLAO										
9	9:00	17:00	8:00			0:00	8:00	L a D	2.928,00	2.920,00
10	8:30	12:00	3:30	16:00	20:30	4:30	8:00	L a D	2.928,00	2.920,00
PASEO DEL PRADO										
11	8:30	15:00	6:30	14:00	20:30	6:30	13:00	L a D	4.758,00	4.745,00
12	8:30	15:00	6:30	14:00	20:30	6:30	13:00	L a D	4.758,00	4.745,00
REINA SOFIA										
13	10:00	18:00	8:00			0:00	8:00	L a D	2.928,00	2.920,00
14	8:30	12:00	3:30	16:00	20:30	4:30	8:00	L a D	2.928,00	2.920,00
BERNABÉU										
15	10:00	18:00	8:00			0:00	8:00	L a D	2.928,00	2.920,00
CUESTA DE MOYANO										
16	10:00	18:00	8:00			0:00	8:00	L a D	2.928,00	2.920,00
AEROPUERTO										
17	8:00	15:00	7:00	15:00	22:00	7:00	14:00	L a D	5.124,00	5.110,00
18	8:00	15:00	7:00	15:00	22:00	7:00	14:00	L a D	5.124,00	5.110,00
TURISMO SEGURO (SATE)										
19	8:00	15:00	7:00	15:00	22:00	7:00	14:00	L a D	5.124,00	5.110,00
FARO DE MONCLOA										
20	9:00	15:00	6:00	14:30	20:30	6:00	12:00	M a D	3.756,00	3.756,00
CENTROCENTRO										
21	9:30	15:30	6:00	15:00	21:00	6:00	12:00	M a D	3.756,00	3.756,00
OFICINAS TEMPORALES										
Nº VARIABLE	entre las 8 y las 22		variable	entre las 8 y las 22		variable		L a D	3.000,00	3.000,00
TOTAL UNIDADES DE SERVICIO DOS AÑOS							167.955,00 horas			



- En el cómputo de las horas del contrato se ha tenido en cuenta que el año 2024 es bisiesto.
- Uno de los puestos del Centro de Turismo de Plaza Mayor se atenderá en Lengua de Signos Española (LSE).
- El número de máximo de trabajadores asignados a las oficinas de información turística de aeropuerto de aeropuerto estará limitado por la disponibilidad de tarjetas de seguridad proporcionadas por AENA. El personal asignado al resto de puestos –exceptuando el asignado al punto de Lengua de Signos Española–, rotará periódicamente entre los mismos con carácter general.
- En el total de unidades de servicio se incluye también el tiempo de solape entre los puestos de trabajo cuando este solape sea necesario.

Se indican el número de unidades de servicio a prestar en las oficinas de información turística de Madrid Destino durante los dos años de duración del contrato. Se entiende por Unidad de Servicio el importe resultante de la suma de los costes de personal más cualquier otro coste afecto al mismo determinado por las condiciones de este pliego (formación, uniformidad, aseguramiento de la calidad, coste del equipo estructural: coordinadores y responsable de equipo de coordinación, etc.). En el total de unidades de servicio se incluye también el tiempo de solape entre los puestos de trabajo cuando así fuera necesario

Los horarios son orientativos y podrán ser modificados siempre que se mantenga el número total de horas trabajadas.

Los servicios permanentes contarán con 21 puestos de trabajo. En el siguiente cuadro se indica una distribución orientativa de dichos puestos.

Las unidades de servicio para la cobertura de los 21 puestos de trabajos de las oficinas de servicio permanentes son de consumo cierto y serán un total de **161.955,00** para los dos años de duración del contrato.

Para la cobertura de las oficinas de turismo temporales se han estimado un montante de **6.000** unidades de servicio (3.000 anuales). El consumo de estas horas no es obligatorio y estará sujeto a las necesidades del servicio que se prestará en las oficinas de turismo temporales.

El total de unidades de servicio para oficinas de turismo permanentes y temporales suma, por lo tanto, **167.955,00** unidades de servicio para los dos años de duración del contrato.

6. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

El servicio será coordinado por el personal estructural del servicio (coordinadores y responsable del equipo de coordinación al que se hace alusión en otro apartado del presente pliego). Este personal prestará sus funciones en las oficinas de MADRID DESTINO (Centro de Turismo de Plaza Mayor o cualquier otra localización que establezca MADRID DESTINO) de forma que haya cobertura durante los horarios de apertura (con carácter general de 8:30



a 20:30h). Durante la prestación de su jornada laboral, este personal deberá estar siempre localizable mediante teléfono móvil que proveerá la empresa adjudicataria.

Si excepcionalmente un miembro del equipo estructural tuviera que desplazarse a la sede de la empresa adjudicataria o a cualquier otro lugar, se avisará al responsable de MADRID DESTINO y se tomarán las medidas necesarias para que su puesto sea cubierto por otro responsable o coordinador.

No podrá quedar descubierto ningún puesto de trabajo por razones de permisos retribuidos, vacaciones, bajas médicas y similares. Las incidencias durante el turno deberán ser cubiertas en un tiempo máximo de 3 horas.

En los puestos donde hubiera un cambio de turno en el mismo día, con personal entrante y saliente, éste último intercambiará la información, novedades, incidencias que hayan ocurrido hasta ese momento con el personal entrante, para ello deberán de realizar un sucinto resumen por escrito de los puntos que la persona entrante deberá de tener en cuenta. Además, se procederá a realizar el cierre de caja (turno de mañana) y posterior apertura de caja (turno de tarde) etc.

El horario de ejemplo de organización de los turnos recogido en el cuadro, recoge el tiempo necesario para la realización de tareas tales como cuadros de caja, preparación e instalación de señalética, organización del puesto de trabajo, regado de plantas, reposición inventarios, recogida y entrega llaves punto etc.

Por otro lado, en la organización de los turnos de trabajo se deberá tener en cuenta que en las oficinas de información turística el personal destinado diariamente hable la mayor variedad posible de idiomas extranjeros. Dichos idiomas se reflejarán en el cuadrante horario correspondiente.

Si se tratara de un servicio atendido por un único puesto de trabajo, se garantizará que dicho servicio no quedará en ningún momento sin cobertura por causa imputable a la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria asumirá el faltante de stock en los inventarios periódicos de los puntos de información en los que haya comercialización y o taquillas. También se hará responsable de los faltantes de los arqueos de caja. En este sentido, los bonos al portador o cupones del bus turístico, bonos de transporte o tarjetas de fidelización tendrán la consideración de dinero en efectivo. (El volumen del faltante de stock ha estado siempre por debajo de mil euros/año en los últimos ejercicios).

Aquellos servicios incluidos en este contrato que por causas de fuerza mayor o cambios en las directrices estratégicas y operativas de MADRID DESTINO, no estén en funcionamiento, se prescindirá de su cobertura y, por lo tanto, de su facturación y pago, previa tramitación de la correspondiente modificación contractual.

Cuando por necesidades del servicio estuviera justificada, Madrid Destino podrá determinar que la cobertura de personal de oficinas temporales sea realizada por el personal asignado a puestos permanentes, permaneciendo estos últimos cerrados al público para poder facilitar la cobertura del puesto temporal.



CUADRO ORIENTATIVO DE OFICINAS TEMPORALES

A continuación, se incluye un cuadro orientativo con la previsión provisional de las ferias, congresos y eventos a los que se planifica asistir anualmente mediante puntos temporales. A esta previsión se añadirán, aquellos eventos de carácter ocasional que pudieran producirse a lo largo de la duración del contrato.

Con respecto a los puntos de información temporales, la empresa adjudicataria asumirá el traslado, montaje y desmontaje de la infraestructura básica (acciones promocionales de información turística). La infraestructura básica comprende aquellos elementos móviles como mostradores y sus sillas, enaras (*roll ups*), x-banners, velas y paraguas promocionales desplegados, cartelería, material informativo básico y folletos para distribuir, y equipos tecnológicos asignados, en su caso. El traslado será por cuenta de la empresa adjudicataria que será responsable de la entrega y recogida del material. En el montaje, recepción y entrega de este material deberá haber siempre personal estructural de la empresa adjudicataria para hacerse cargo de la coordinación de la puesta en marcha y recogida del punto de información.

TIPO	FERIA/CONGRESO/EVENTO CAMPAÑA/PRESENTACIÓN/DIVULGACION	UBICACIÓN
Campaña	Campaña Especial Navidad	Aeropuerto
Feria	Fitur	IFEMA
Congreso	Congreso Internacional World ATM	Norte, IFEMA
Feria	Madrid Fusión	CentroCentro
Campaña	Campaña Especial Semana Santa Aeropuerto	Aeropuerto
Congreso	Congreso CEE	Aeropuerto
Evento	EXPODEPOR 2023	IFEMA.
Congreso	Congreso semFYC	P M de Congresos
Feria	Feria del Viaje	Palacio Deportes
Congreso	Congreso EAPC	IFEMA
Congreso	Congreso BIBM	Hotel Auditorium
Congreso	Congreso ESPID	PM de Congresos
Congreso	Congreso ERA-EDTA	IFEMA
Congreso	Congreso SED	PM de Congresos
Congreso	Congreso EULAR	IFEMA
Congreso	World Mediation Summit	U. Complutense
Congreso	Congreso EHA, Hematología	IFEMA
Campaña	Campaña Especial Paisaje de la Luz	Retiro
Evento	Recognition night	Jardines Cecilio R.
Congreso	Congreso CIBEM	UCM F. Matemáticas



Congreso	Congreso FDI	IFEMA
Congreso	Congreso ESMO	IFEMA
Campaña	Campaña Difusión CTPM	Interior/ Exterior CTPM
Campaña	Campaña "Semana Mundial del Turismo"	Exterior CTPM
Campaña	Campaña Especial Día Mundial del Turismo	Zona Centro
Evento	MADRID STUDENT WELCOME DAY 2022	Galería Cristal- Palacio Cibeles
Campaña	Campaña Difusión CTPM	Interior/ Exterior CTPM
Congreso	World Business Forum. Wobi 2022	PM de Congresos
Congreso	South Summit Conference	La Nave
Congreso	Congreso EAO	IFEMA
Campaña	Campaña Luna de octubre	Varias Ubicaciones
Congreso	Congreso Internacional de Fútbol	Teatro Goya
Congreso	Congreso Farmacia Hospitalaria	PM de Congresos
Congreso	XXV Congreso AEG, Asociación Española de Geógrafos	UAM – CSIC
Campaña	Campaña Difusión CTPM	Interior/ Exterior CTPM
Congreso	Conferencia IATA Slots	Marriott Auditorium
Congreso	Design for change	C Cardenal Spínola
Congreso	Congreso Sociedad Española de Medicina Interna	IFEMA
Congreso	HPE DISCOVER	IFEMA
Campaña	Campaña de difusión CTPM en diciembre	Interior/ Exterior CTPM
Campaña	Campaña Especial de la Constitución Aeropuerto	Aeropuerto
Campaña	CAMPAÑA DIFUSIÓN CTPM	Varias Ubicaciones
Campaña	CAMPAÑA DIFUSIÓN PASEO DEL ARTE	Varias Ubicaciones
Evento	Presentación Atención Virtual	Palacio de Liria
Campaña	CAMPAÑA DIFUSIÓN PASEO DEL ARTE	Varias Ubicaciones
Campaña	Campaña difusión Programa de Navidad	exterior/interior CTPM
Campaña	Campaña Especial Fiestas Navideñas (Aeropuerto)	Aeropuerto

6.1. PLAN TÉCNICO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Las empresas licitadoras deberán adjuntar un Plan Técnico de Ejecución del Contrato tal y como se indica en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y que constará de los siguientes puntos:

1. Estructura del servicio conforme se exige en el pliego de prescripciones técnicas.
2. Modelo de organización del servicio y medidas para garantizar la correcta dirección del mismo.



3. Reclutamiento de candidatos/as: fuentes y medios de reclutamiento para garantizar una buena capacidad de reclutamiento por parte del adjudicatario.
4. Proceso de evaluación de candidatos/as: análisis curricular, entrevista personal, etc. Además, se aportará la metodología de realización y evaluación de las pruebas definidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas: test de competencias laborales, del test psicotécnico y de la prueba de ofimática y test de Internet Explorer. Se aportará un ejemplo de cada uno de los ejercicios.
5. Desarrollo de la formación Inicial conforme se exige en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
6. Formación Continuada conforme se hace referencia el Pliego de Prescripciones Técnicas, con indicación de las evaluaciones de desempeño.
7. Procedimiento de actuación para asegurar la continuidad del servicio en cualquier circunstancia que pueda afectar al personal (enfermedad sobrevenida, vacaciones, descansos reglamentarios, etc.).
8. Procedimiento de elaboración del plan de turnos y rotaciones para satisfacer adecuadamente las exigencias especificadas para la prestación del servicio.
9. Medios que la empresa pondrá a disposición para fomentar la digitalización de procesos, mediante la implantación de programas informáticos específicos de gestión (fichajes, nóminas, etc.).
10. Plan de garantía de calidad del servicio, donde se prevean los informes y registros necesarios, indicadores, así como la realización de las auditorías de cliente misterioso y otro tipo de actuaciones vinculadas a la calidad del servicio, con especial consideración al cumplimiento de la norma UNE-ISO 14.865:2015 de gestión de Oficinas de Turismo en las que el servicio está certificado
11. Plan de gestión de recursos humanos, donde se recojan todos los incentivos, beneficios y prestaciones sociales que otorga la empresa adjudicataria a sus trabajadores (plan de ventajas y descuentos, cesta bebé, regalo boda, etc.) así como cuestiones relativas la gestión de la diversidad y la igualdad de género.



7. PERFILES PROFESIONALES Y FUNCIONES

A continuación, se describen los perfiles profesionales que deben de cubrir el servicio con relación de sus funciones:

7.1. INFORMADOR TURÍSTICO

El currículo académico que se exige para este perfil es:

- Formación reglada: Grado en Turismo, Diplomado/Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (DEAT/TEAT) o Formación Profesional – Grado Superior de “Guía, Información y Asistencia Turística” o equivalente. Deberá tener finalizada una de las titulaciones anteriores, o podrá tener otras titulaciones también finalizadas relativas al campo de las humanidades, de Formación Profesional de Grado Superior o Universitaria (Diplomatura, Licenciatura o Grado), Historia, Historia del Arte, Filologías, Psicología, etc.
- Primer Idioma obligatorio: Nivel B2 o superior de inglés oral y escrito. Se acreditará por medio de diploma de nivel expedido por institución de enseñanza habilitada al efecto.
- Segundo idioma obligatorio: Conocimiento de un segundo idioma oficial extranjero a nivel B2 oral y escrito. Se acreditará por medio de diploma de nivel expedido por institución de enseñanza habilitada al efecto.
- Ofimática: Conocimientos de ofimática a nivel de usuario avanzado (Paquete Office, correo electrónico, herramientas colaborativas e Internet básicos). Se acreditará mediante declaración responsable emitida por el adjudicatario.
- Para el personal que desarrolle su trabajo en Turismo Seguro (SATE) se incluirá un curso Oficial de Intervención en la ansiedad de 80 h. con Certificación Oficial de Escuela habilitada al efecto siempre que no disponga ya de dicha titulación. Copia de dicha certificación será entregada a los responsables de Madrid Destino con el resto de títulos del candidato/a antes de ingresar en el servicio de SAT

Antes de que los/las candidato/as comiencen a prestar sus servicios profesionales, la empresa adjudicataria aportará a Madrid Destino copia de las titulaciones oficiales académicas de los candidatos/as. Aquellas titulaciones que se encuentren emitidas en cualquier idioma que no sea español serán presentadas a Madrid Destino con su correspondiente traducción literal.

Con objeto de establecer un criterio sobre los niveles de dominio y titulaciones del idioma inglés se toma como referente el Marco Común Europeo de referencia para las lenguas que se puede obtener en la página web del Consejo de Europa: http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Framework_EN.pdf

Sus labores principales serán:



Atención al visitante:

- Atención a los usuarios de las oficinas de turismo, así como la difusión de información y promoción de la variada oferta cultural y de ocio de Madrid ofreciendo un servicio proactivo, integrado y de calidad para el conocimiento y disfrute de la oferta turística, cultural y de ocio de Madrid.
- Conocer las motivaciones del viaje a Madrid de los usuarios, así como sus intereses y expectativas sobre la ciudad.
- Atender al turista en varios idiomas incluyendo un puesto de Lengua de Signos Española en el Centro de Turismo de Plaza Mayor.
- Acciones especiales de difusión entre los profesionales del sector turístico madrileño.
- Conocer y poner a disposición del visitante el gran abanico de posibilidades de ocio, gastronomía, compras y cultura que ofrece Madrid, haciéndolo de una forma atractiva y conveniente, a través de la transmisión de emociones y experiencias en la ciudad, con el fin de incidir en el incremento del gasto medio o de la estancia media actual del turista.
- Diversificar, especializar y ofrecer la información turística adaptada a los diferentes segmentos de mercado, integrando la información con la oferta de productos y servicios turísticos disponibles.
- Comercialización y venta de souvenirs, tarjeta turística Madrid City Card, bus turístico, entradas a espacios, material informativo y/o promocional, y cualquier otro producto o servicio turístico de Madrid Destino que sea ofrecido en la tienda oficial de Madrid o en cualquiera de los otros puntos dentro de la red SAV, haciendo cuantas gestiones fuesen necesarias para el desarrollo comercial de estos puntos, buscando con ello un modelo que mejore la sostenibilidad económica del servicio de información turística
- Ofrecer material informativo y promocional que facilite la visita de la ciudad, buscando en la medida de lo posible la sostenibilidad ambiental mediante la difusión y promoción del uso de folletos y material informativo en formatos digitales
- Captar visitantes potenciales a través de aquellas personas que contactan con el Servicio por vía telefónica, por chat, WhatsApp, RRSS, o cualquiera de las modalidades de correo o nuevas tecnologías, facilitándoles toda la información necesaria para la planificación de su viaje.
- Fomentar la sostenibilidad del destino, mediante la difusión de zonas y recursos de interés turístico menos conocidos y/o visitados.
- Atención mediante los proyectos de digitalización y nuevas tecnologías disponibles en el servicio como VideoAtención 360º de realidad virtual, experiencias de realidad virtual aumentada; robot de acogida turística etc.
- Informar y asesorar al usuario acerca de todos los productos turísticos en materia de Turismo Accesible.
- Turismo seguro. Prestación de ayuda a las gestiones previas y posteriores a la realización de una denuncia por parte del turista que ha sufrido un robo o incidencia durante su estancia en la ciudad. Contribuir con su apoyo a que la estancia de dichos turistas, una vez realizado el trámite ante las autoridades, transcurra con el máximo de normalidad posible, y para ello proporcionarán información turística adecuada.
- Orientar y, cuando así se determine, acompañar al turista en sus desplazamientos dentro de la infraestructura en donde se encuentra la oficina de información turística.



- Recabar datos estadísticos a través de las encuestas que serán definidas en los procedimientos operativos.
- Mantener actualizada la información relevante para la óptima prestación del servicio.
- Gestión de las reservas de visitas guiadas organizadas por Madrid Destino.
- Difusión de información turística a través de un gestor de contenidos para ofrecer cartelería digital en las pantallas de la red SAV o allí donde se instale este sistema.
- Conseguir la sostenibilidad medioambiental de los servicios mediante la utilización de las nuevas tecnologías en la distribución de material informativo con el objetivo de reducir el material impreso, así como implementar una adecuada política de gestión medioambiental en los servicios.
- Mejorar de manera constante los servicios de información al visitante y sus infraestructuras.
- Conocer y cumplir los deseos y expectativas de los/as usuarios/as respecto al Servicios de Atención al Visitante.
- Dar un servicio orientado a la sostenibilidad turística.
- Dar cumplimiento continuo a la legislación vigente y a las normas implantadas:
 - UNE-ISO 14785:2015 “Oficinas de Información Turística – Autoevaluación y Especificación Técnica de Auditoría”. UNE 170001-2:2007 “Accesibilidad Universal. Parte 2: Sistema de Gestión de la Accesibilidad” en el Centro de Turismo Plaza Mayor.

Organización del entorno:

- Mantenimiento del punto de información con una apariencia limpia, ordenada y estéticamente agradable, y aprovisionamiento de material informativo, promocional y comercial suficiente desde los almacenes. Cualquier incidencia en la infraestructura o el equipamiento tecnológico que se pueda producir tanto en el exterior o interior en cuanto a funcionamiento, limpieza, etc., deberá ser reportada al equipo de coordinación de la empresa adjudicataria y se deberá hacer seguimiento de su resolución.
- Mantenimiento básico y custodia del equipamiento tecnológico: cargadores, ratones, tabletas, auriculares, pantallas, impresoras, etc.
- Organización y gestión de la afluencia de los visitantes al Centro, así como de las colas de espera que se puedan generar en determinados servicios como por ejemplo en los espacios de proyecciones audiovisuales. Organización y gestión de colas en función del tipo de asistencia requerida por el usuario, realizando una optimización de los puntos de trabajo dispuestos para la atención.
- Todas aquellas tareas necesarias para la gestión de los espacios de información y comercialización (gestión de reservas y ventas, pedidos, proveedores, organización, almacén y control de stock, inventario físico y peticiones de reposición de material, recepción de mercancía y reposición de existencias, apertura, cierre y cuadro diario de caja y cambios de turno, recogida y liquidación del dinero de caja, tratamiento de informes, tickets, estudio de turista, etc.).
- Control del material del punto de información turística donde preste el servicio, incluyendo las tareas de realización de inventario y petición de material.
- Traslado, en pequeñas cantidades, del material necesario para el funcionamiento diario del punto y reposición en las zonas de autoservicio.



- En aquellos puntos dotados con decoración floral o vegetal, las correspondientes tareas de mantenimiento.
- Mantenimiento básico y custodia del equipamiento tecnológico: cargadores, ratones, tabletas, auriculares, pantallas, impresoras, etc.
- Organización del archivo de las fichas que contienen las solicitudes de información.
- Organización de los ficheros de ordenador conteniendo e-mails y fichas de solicitud, así como realización de copias de seguridad de los diferentes archivos de no presencial.
- Realización de todas aquellas tareas administrativas relacionadas con el servicio de información prestado.

Otras tareas vinculadas al desarrollo de la actividad de las oficinas de turismo.

Las funciones enumeradas en este apartado son orientativos y podrán ser modificados en función de la propia evolución del Servicios de Atención al Visitante, pero, en todo caso, deberán cumplir con los objetivos establecidos en la Carta de Servicios de Atención al Visitante, la del Servicio de Atención Turística de Emergencia, la de Visitas Guiadas Oficiales publicadas en <http://www.madrid.es> y vigentes durante el plazo de ejecución o las que las sustituyan, así como con la Política y Objetivos de Calidad de MADRID DESTINO y con lo establecido en normas mencionadas en el párrafo anterior.

7.2. PERSONAL ESTRUCTURAL DE COORDINACIÓN

La empresa adjudicataria del servicio deberá aportar, a su cargo, el personal estructural de coordinación (coordinadores y responsable del equipo de coordinación) necesario para el aseguramiento de la prestación del servicio y del cumplimiento de lo establecido en estos pliegos (horarios, cobertura del servicio, uniformidad, calidad de la prestación del servicio, gestión de ventas, etc.), teniendo en cuenta que el servicio se presta, con carácter general, los 365 días del año y en horario de 8:00 a 21:00 horas.

Perfiles del personal estructural de coordinación:

7.2.1. Coordinadores/as

Se requieren al menos dos puestos de coordinador/a para la correcta cobertura del servicio.

Sus labores principales serán:

- Controlar los servicios para el cumplimiento de las líneas estratégicas marcadas por los órganos directivos de MADRID DESTINO a través del Plan Estratégico general, de los Planes de Acción anuales y de la Carta de Servicios de los Servicios de Atención al Visitante. Controlar los servicios para el cumplimiento de lo establecido en los presentes pliegos. Asegurar la



correcta comunicación de las políticas y procedimientos de MADRID DESTINO a su plantilla.

- Planificar y liderar reuniones de seguimiento con los trabajadores, con el fin de establecer tareas, objetivos.
- Coordinar el equipo para la creación o mejora de los manuales y procedimientos operativos de los diferentes servicios que se prestan.
- Promover entre la plantilla un servicio de atención al cliente de calidad a través de una formación oportuna y actuando como un ejemplo de comportamiento.
- Asegurar un servicio de atención al turista excelente, realizando los esfuerzos necesarios en los servicios para general un nivel de satisfacción elevado y adecuado a los indicadores de calidad del servicio.
- Realizar todo tipo de informes del funcionamiento del Servicio. Ejecución de las evaluaciones del desempeño y evaluación del cumplimiento de los objetivos.
- Reconocer el rendimiento de aquellos Informador/a turístico/a que sobresalgan con el objetivo de motivar y desarrollar a la plantilla
- Coordinar la operativa diaria y las incidencias de los puntos permanentes, puntos temporales y acciones especiales de mejora de la experiencia de visitante.
- Coordinar el montaje y puesta en marcha de los puntos temporales.
- Supervisar y controlar la realización de las notas informativas que se redacten.
- Solicitar y prever el material de oficina y material informativo necesario
- Dar respuesta a preguntas que por su carácter especializado requieran de especial atención.
- Supervisar la realización y control de cierre de las encuestas realizadas en el Servicio. Se garantizará que dichas encuestas se han realizado y cuadrado correctamente antes de su entrega, así como la entrega de las mismas al equipo de Supervisión de MADRID DESTINO.
- Con respecto a los puntos de comercialización y venta de productos turísticos y material promocional, controlar y supervisar las existencias, equipos e instalaciones; llevar la relación con los proveedores; controlar la ejecución de los procedimientos de venta, cobro, ingresos, informes y reportes; analizar las ventas, clientes, productos y proveedores; controlar diariamente la recaudación por ventas, registros de cuadros y arqueos de caja, así como las incidencias que se pudieran producir.
- Realizar una evaluación continua de los conocimientos y actitudes del personal del servicio.
- Coordinar el montaje y puesta en marcha de los puntos temporales.
- Supervisar y controlar la realización de las notas informativas que se redacten.
- Los/las jefes/as de equipo y el/la responsable del contrato deberán realizar inspecciones semanales a las diferentes oficinas de información turística tanto permanentes como temporales comprobando el cumplimiento de los ítems establecidos en el modelo de ficha de inspección que proporcionará MADRID DESTINO.
- Realización de todas aquellas funciones que les sean delegadas por sus competencias.



El currículo académico que se exige para este perfil es:

- Formación reglada: Grado en Turismo, Diplomado/Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (DEAT/TEAT) o Formación Profesional – Grado Superior de “Guía, Información y Asistencia Turística” o equivalente. Deberá de tener finalizada una de las titulaciones anteriores, o podrá tener otras titulaciones también finalizadas relativas al campo de las humanidades, de Formación Profesional de Grado Superior o Universitaria (Diplomatura, Licenciatura o Grado), Historia, Historia del Arte, Filologías, Psicología, etc.
- Primer Idioma obligatorio: Nivel B2 o superior de inglés oral y escrito. Se acreditará por medio de diploma de nivel expedido por institución de enseñanza habilitada al efecto.
- Segundo idioma obligatorio: Conocimiento de un segundo idioma oficial extranjero a nivel B2 oral y escrito. Se acreditará por medio de diploma de nivel expedido por institución de enseñanza habilitada al efecto.
- Ofimática: Conocimientos de ofimática a nivel de usuario avanzado (Paquete Office, correo electrónico, herramientas colaborativas e Internet básicos). Se acreditará mediante declaración responsable emitida por el adjudicatario.

7.2.2. Responsable del equipo de coordinación

Se requiere un perfil de responsable del equipo de coordinación para la correcta cobertura del servicio.

Sus labores principales serán:

- Es responsable de la gestión del servicio. Dirigir los trabajos a realizar con estricta sujeción a lo indicado por el responsable del Servicio asignado por Madrid Destino, en todo momento y las medidas de control necesarias para la correcta ejecución del mismo.
- Coordinarse con el responsable del Departamento de Atención al Visitante para mantener una línea de comunicación continua que permita el correcto desarrollo de las tareas encomendadas, que incluirá además la asistencia a aquellas reuniones de coordinación que resulten pertinentes.
- Realizar la propuesta, puesta en marcha, seguimiento y control de proyectos que ayuden a la mejora del funcionamiento del Servicio, y trabajar junto a MADRID DESTINO en el desarrollo de planes sobre el servicio y su implementación.
- Asegurar la consecución de los objetivos marcados por MADRID DESTINO a través de una planificación adecuada y la organización de la plantilla.
- Controlar los servicios para el cumplimiento de las líneas estratégicas marcadas por los órganos directivos de MADRID DESTINO a través del Plan Estratégico general, de los Planes de Acción anuales y de la Carta de Servicios de los Servicios de Atención al Visitante. Controlar los servicios para el cumplimiento de lo establecido en los presentes pliegos. Asegurar la



- correcta comunicación de las políticas y procedimientos de MADRID DESTINO a su plantilla.
- Comunicación estrecha y fluida con el Equipo de Coordinación ante cualquier tipo de incidencia, donde le corresponde:
 - Supervisión de cambios de turno, comunicando de inmediato a Madrid Destino tanto la incidencia como su solución al respecto.
 - Diseño y realización del dossier de novedades diarias que se enviará a cada informador/a previamente al inicio de trabajo de cada turno.
 - Realización de los turnos de trabajo
 - Realización de todos los informes que se requieran para el Servicio (semanales, mensuales o la periodicidad que le sea indicada)
 - El/la responsable del contrato enviará a los responsables de MADRID DESTINO todos los lunes o el primer día hábil de la semana la propuesta de calendario de inspecciones para esa semana para su confirmación.
 - Los resultados de las inspecciones se incluirán en el informe mensual del servicio.
 - El/la responsable del contrato se comprometerá a la presentación, como mínimo, de reportes con periodicidad mensual, así como, bajo demanda cuando la MADRID DESTINO lo solicite.
 - Realización de todas aquellas funciones que por sus competencias les sean delegadas por la empresa adjudicataria y que estén en vinculación con el servicio.

El currículo académico que se exige para este perfil es:

- Formación reglada: Grado en Turismo, Diplomado/Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (DEAT/TEAT). Deberá de tener finalizada una de las titulaciones anteriores, o podrá tener otras titulaciones también finalizadas relativas al campo de las humanidades, de Formación Profesional de Grado Superior o Universitaria (Diplomatura, Licenciatura o Grado), Historia, Historia del Arte, Filologías, Psicología, etc.
- Primer Idioma obligatorio: Nivel B2 o superior de inglés oral y escrito. Se acreditará por medio de diploma de nivel expedido por institución de enseñanza habilitada al efecto.
- Segundo idioma obligatorio: Conocimiento de un segundo idioma oficial extranjero a nivel B2 oral y escrito. Se acreditará por medio de diploma de nivel expedido por institución de enseñanza habilitada al efecto.
- Ofimática: Conocimientos de ofimática a nivel de usuario avanzado (Paquete Office, correo electrónico, herramientas colaborativas e Internet básicos). Se acreditará mediante declaración responsable emitida por el adjudicatario.

7.3. CONDICIONES RETRIBUTIVAS DE LOS TRABAJADORES

El adjudicatario estará obligado durante la ejecución del contrato, al cumplimiento de las condiciones salariales de los trabajadores, igualando o mejorando el salario base mínimo



por hora al que se obliga el licitador a retribuir a los informadores turísticos que aparece indicado en el apartado 18 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y que queda fijado en **11,81 euros por hora para los informadores turísticos**. Los coordinadores del servicio verán incrementada esa retribución en un 10% y el responsable del equipo de coordinación recibirá una remuneración un 10% superior a la de los coordinadores.

Madrid Destino se reserva el derecho de solicitar a la empresa adjudicataria cuanta información considere necesaria para acreditar el cumplimiento de esta cláusula.

Las condiciones retributivas ofertadas por el adjudicatario se considerarán condición contractual esencial y su incumplimiento podrá ser causa de resolución del contrato.

8. FORMACIÓN

La empresa adjudicataria facilitará la formación necesaria para que los informadores puedan desarrollar sus funciones de una forma competente. Dicha formación contará con dos fases diferenciadas, formación inicial y formación continuada.

La formación exigible al personal objeto de este documento consistirá en lo siguiente:

8.1. MÓDULOS FORMACIÓN INICIAL

Esta formación es imprescindible para la incorporación al puesto de trabajo del personal informador turístico y deberá ser impartida preferentemente de forma previa al inicio de la prestación del servicio.

Dicha formación ha de componerse de los siguientes módulos:

Módulo I. Modelo de atención al visitante (15 horas)

Objetivo: Desarrollar las habilidades sociales y comerciales necesarias para poder identificar el perfil del visitante y facilitar una atención en línea con las directrices marcadas por Madrid Destino para ese perfil, orientadas a mejorar la sostenibilidad de la ciudad como destino turístico, bien sea a través de fomentar el gasto turístico, sugiriendo planes orientados a este fin (restaurantes, tiendas, espectáculos, etc.), redistribuyendo flujos turísticos a zonas menos concurridas de la ciudad, favoreciendo la convivencias entre visitantes y ciudadanos, así como favorecer un incremento de la estancia media e inspirar una futura visita a Madrid.

Habilidades sociales y atención al turista (3 horas)



- Habilidades sociales
- Atención al visitante
- Nociones de neuromarketing y su vinculación con la experiencia turística

a) Atención básica al turista. **(2 horas)**

- Presencial
- Telefónica
- Otros medios telemáticos

b) Formación en accesibilidad y atención al turista con discapacidad **(3 horas)**
Conocimientos para mejorar la atención ofrecida a las personas con discapacidad en los establecimientos y destinos turísticos.

c) Resolución de quejas y reclamaciones **(2 horas)**. Tramitación de Reclamaciones de Servicio y Reclamaciones de consumo.

Comercialización de servicios turísticos (5 horas)

- Segmentación de los perfiles de visitantes y motivaciones durante su viaje a Madrid
- Incrementando el gasto turístico en Madrid: productos turísticos en la ciudad de Madrid y su encaje con los diferentes perfiles de visitantes
- Motivaciones de compra y otras claves para fomentar la decisión de incrementar el gasto turístico en la ciudad por parte de los visitantes
- Sostenibilidad y comercialización turística: nuevas zonas turísticas de la ciudad.
- Inspiración de futuros viajes y favorecer incremento de la estancia media

Módulo II. Oferta turística, infraestructura e itinerarios turísticos (6 horas)

Objetivo: Consolidar los conocimientos previos sobre la oferta turística, la infraestructura de Madrid y la correcta realización de itinerarios turísticos básicos y experienciales por Madrid.

Fase teórica (3 horas)

a) Oferta turística: historia, museos, atracciones, infraestructuras, sitios emblemáticos, productos y servicios turísticos, rutas, visitas...

b) Itinerarios:

- Clases de itinerarios. Generación de experiencias turísticas a través de los mismos



- Adaptación de la consulta al segmento y a la oferta: edad, duración de la estancia, momento / época del año y eventos especiales;
- Realización de itinerarios donde se fomente el gasto turístico y la difusión de zonas menos concurridas en la ciudad.

Fase Práctica (3 horas)

La fase práctica consistirá en los siguientes apartados:

- Desarrollo de itinerarios por Madrid según diferentes temáticas (histórica, gastronómica, monumental, literaria, parques y jardines, niños, deportes, etc.), tipologías de usuarios (familias, parejas, solos, tercera edad, personas con discapacidad, etc.) y condiciones especiales (lunes, domingos tarde, fiestas especiales, accesibilidad, etc.)
- Ejercicios de localización sobre el plano de los puntos de mayor interés en cuanto a la infraestructura de Madrid. Esto incluye: calles, hoteles, estaciones de metro y cercanías, líneas de autobús, museos, teatros, edificios de interés, etc.
- Realización de ejercicios de ajuste entre la consulta realizada y la oferta de productos y servicios turísticos disponibles.

Módulo III. Búsqueda y recuperación de Información (4 horas)

Objetivo: La correcta recuperación de información turística sobre la oferta turística de Madrid y la realización de estadísticas.

Fase teórica (2 horas): La fase teórica contendrá los siguientes apartados:

- La recuperación de información para la consulta:
 - a) Elementos: tema de la consulta, la entrevista y la fiabilidad de las fuentes de información.
 - b) Tipos de búsqueda:
 - i. Portal esmadrid.com
 - ii. Búsqueda en Google y buscadores
- Resultado de la búsqueda: información básica, complementaria y adicional.
- Importancia de los estudios estadísticos. Tipos de estadísticas. Metodología de la recogida de datos estadísticos

Fase práctica (2 horas):



La fase práctica consistirá en el desarrollo de estrategias de búsqueda y recuperación de información, así como en la elaboración por cada uno de los/las alumnos/as de un listado de fuentes de información turística básicas sobre Madrid. Las prácticas deberán desarrollarse en el uso de internet. Uso de herramientas informáticas, tabletas, equipos y otros dispositivos, software y medios de compartir la información turística.

Módulo IV . Operativa del servicio (5 horas)

Destinatarios: Esta formación será aplicable a los Informador/a turístico/a.

Objetivo: Aprender la operativa del puesto de trabajo que van a ocupar para poder cumplir con todas las funciones correspondientes.

Observaciones: La formación práctica no será en ningún caso convalidable por horas de trabajo realizadas.

Duración: **5 horas**.

Además, para los/as Informador/a turístico/a que desarrollen su trabajo en Atención Presencial Turismo Seguro (SATE) Se incluirá un curso Oficial de Intervención en la ansiedad de al menos 40 horas con Certificación Oficial de Escuela habilitada al efecto siempre que no disponga ya de dicha titulación. Copia de dicha certificación será entregada a los responsables de Madrid Destino con el resto de títulos del candidato/a antes de ingresar en el servicio de SATE.

Fase teórica-práctica

1. Formación de acogida: presentación de la empresa MADRID DESTINO, organigrama y modelo de servicio
2. Procedimientos Operativos de los servicios.
3. Sistema y estudios estadísticos: Importancia de los estudios estadísticos. Tipos de estadísticas. Metodología de la recogida de datos estadísticos
4. Calidad. Cartas de Servicios de Atención al Visitante, del Servicio de Atención Turística de Emergencia y de Visitas Guiadas Oficiales, así como, la Política y objetivos de calidad y accesibilidad de los SAV. Sistemas de Gestión Medioambiental.
5. Funciones del puesto y procedimientos de actuación básicos, sobre la base de los procedimientos operativos correspondientes. Este apartado incluirá también la formación en el manejo de herramientas colaborativas, la realización de reservas *on line*, el uso de mapas virtuales y georreferenciados y los sistemas de atención virtual.
6. Operativa especial Turismo Seguro:



- Intervención psicológica en situaciones especiales: altos niveles de ansiedad y crisis de angustia, enfermos mentales, personas violentas, agresivas u hostiles, personas ebrias o bajo el efecto de estupefacientes.
- Principales tipos de denuncias y su operativa.

8.2. REQUISITOS Y OPERATIVA DE LA FORMACIÓN INICIAL

Deberán de realizarse **cursos de formación sucesivos** para el nuevo personal que se incorpore y no se podrán incorporar al servicio los candidatos a Informador/a turístico/a que no hayan superado esta formación inicial.

Perfil de los formadores/as

Los formadores/as para los módulos I, II y III deberán ser profesionales del turismo, con experiencia acreditable como informadores, responsables de equipo y/o guías habilitados de Madrid. Deberán tener titulación de Grado en Turismo, Diplomado/Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (DEAT/TEAT) o Formación Profesional – Grado Superior de “Guía, Información y Asistencia Turística” o equivalente. Los formadores para el módulo III deberá tener, además, experiencia acreditable en impartición de cursos de formación sobre habilidades sociales y atención al público, así como conocimientos acreditables del sector turístico y su problemática. Además, para el apartado de habilidades comerciales deberá tener formación reglada en marketing y ventas, así como experiencia acreditada como gestor de equipos comerciales.

Lo/as formadores/as del módulo IV deberán conocer los sistemas implantados en los puntos de trabajo de la MADRID DESTINO. Asimismo, deberán tener formación en Calidad.

Planificación, Desarrollo y Evaluación de la formación

Una vez finalizadas las fases de formación técnica y formación operativa (Formación Inicial), antes de que el/la candidato/a se integre en el servicio, la empresa adjudicataria deberá realizar a todos los candidatos/as un **examen inicial** sobre el contenido impartido en ambas fases formativas. El/la candidata/ deberá aprobar el examen inicial con un **80%** de las preguntas contestadas correctamente. **MADRID DESTINO se reserva el derecho, en su caso, de establecer y corregir dicho examen.**

La empresa adjudicataria **acreditará mediante certificado personalizado** que el/la candidata/a ha asistido con aprovechamiento a la formación técnica y operativa indicada en este pliego, incluyendo formación específica en accesibilidad.

Una vez finalizada la formación inicial y el candidato/a haya aprobado el examen inicial, la empresa adjudicataria pondrá a disposición de Madrid Destino el listado de los aspirantes con las notas finales, el certificado de asistencia con aprovechamiento al



proceso formativo, el perfil, así como el expediente completo de cada uno de ellos para la verificación, mediante la presentación de los títulos y certificados correspondientes, de que su perfil se ajusta a los perfiles establecidos los apartados “Perfil del Personal” y “Formación” del presente documento.

La empresa adjudicataria del contrato presentará a Madrid Destino y de forma previa a su impartición, una copia en soporte papel y otra en soporte informático del calendario de formación, así como del **“Manual de Formación”**, que recogerá desarrollados todos los temas a impartir, así como los ejercicios a realizar en las fases formativas. Ambos deberán ser aprobados por el Departamento responsable de los servicios de atención e información turística. Los manuales que se generen serán propiedad de MADRID DESTINO.

Todos los aspirantes recibirán, al inicio de la formación, **una copia del Manual de Formación** aprobado, debiendo la empresa adjudicataria dejar constancia documental de la recepción del mismo.

El coste del material formativo entregado durante la formación teórico-práctica de los/a futuros/as Informador/a turístico/as será a cargo de la empresa adjudicataria

La formación técnica y operativa **se impartirá en aulas de la empresa adjudicataria** a no ser que MADRID DESTINO determine que se haga en sus instalaciones. La/s sala/s en las que se realice esta formación deberán tener **conexión WIFI** y medios audiovisuales para que permitan realizar presentaciones de vídeo y/o *power point*. El personal responsable de MADRID DESTINO podrá impartir algunas de las materias especialmente las relativas al funcionamiento de las herramientas informáticas usadas en el servicio. En cualquier caso, MADRID DESTINO podrá acceder a las formaciones para verificar que se está aplicando el cumplimiento del plan de formación acordado.

La empresa adjudicataria del contrato se encargará de la evaluación continuada de los aspirantes durante su período de formación mediante la corrección de los ejercicios realizados durante la misma y deberá presentar al/la responsable del Servicios de Atención al Visitante los resultados de los mismos junto con el documento acreditativo de la entrega del manual de formación.

Los/as aspirantes que hayan superado las dos fases formativas y el examen inicial y hayan acreditado que poseen las titulaciones necesarias para su perfil profesional, podrán empezar a trabajar en los puntos de trabajo que se les designen.

En formaciones iniciales subsecuentes a la primera que se realice al comienzo del contrato, la empresa adjudicataria designará, ya desde el momento de remisión del listado de aprobado/as, un/a tutor/a de inicio entre lo/as trabajadora/es experimentados de su misma categoría, para el personal de nueva incorporación, que deberá apoyar y hacer el seguimiento durante el primer mes de prestación de servicio del/a nuevo/a trabajador/a.

Además, con carácter general, durante ese primer mes de trabajo, el/la trabajador/a no podrá estar nunca destinado a un punto de información donde no tenga el apoyo y supervisión de otro/a trabajador/a experimentado/a.



Durante toda la duración del contrato la empresa adjudicataria mantendrá actualizado un documento Excel según el modelo que entregará Madrid Destino en el que conste el listado de los trabajadores y trabajadoras en activo indicando entre otros datos nombre y apellido, DNI o pasaporte, titulación académica, idiomas hablados y nivel acreditado de los mismos, fecha de alta en el servicio, etc.

Este documento se enviará actualizado a los responsables de Madrid Destino cada vez que se produzca un cambio en la plantilla del equipo los técnicos especialistas.

Exenciones a la primera fase de formación

Estará exento de realizar la formación aquel personal que haya superado dicha formación para la cobertura de puntos de trabajo en los Centros de Turismo o Puntos de Información Turística Permanentes entre los años 2018 y 2023, y que hayan desempeñado de una forma óptima el trabajo para el cual fueron formados. Además, para la validación de la exención deberán realizar un examen de carácter presencial sobre los módulos incluidos en la formación en el que demuestren la actualidad de sus conocimientos.

Con respecto a los Informadores turísticos que den su servicio en SATE que hayan trabajado entre los años 2018 y 2023, estarán exentos de realizar la formación específica para el punto de trabajo de Turismo Seguro aquellos que la hayan superado en dichos años y que hayan desempeñado de una forma óptima el trabajo para el cual fueron formados. Además, para la validación de la exención deberán realizar un examen de carácter presencial sobre los módulos incluidos en la formación en el que demuestren la actualidad de sus conocimientos.

La exención de la formación deberá ser solicitada formalmente a la dirección del departamento responsable de los servicios de atención e información turística, adjuntando un listado del personal para el que se solicita.

8.3. FORMACIÓN CONTINUADA

Durante la prestación del servicio los trabajadores deberán ser evaluados mensualmente sobre los conocimientos que van adquiriendo durante el mismo.

Con respecto a este plan de formación continuada, las empresas licitadoras deberán prever aquellos aspectos necesarios para que el personal, efectivamente, dé cumplimiento al plan.

Por las características especiales de los servicios objeto de este contrato que requieren de una actualización continua de la información, el personal que forma parte del servicio deberá tener una actitud proactiva y autodidacta que le permita progresar en sus conocimientos sobre Madrid.



Con el fin de incentivar esta progresión y garantizar una actualización continua del servicio prestado, la empresa adjudicataria enviará través de su personal estructural, **diariamente, antes del comienzo del turno a cada puesto de trabajo**, un dossier con las novedades más notables que se produzcan en la ciudad para ese día en concreto, de obligada lectura y conocimiento para todos los trabajadores durante su turno. Además, este documento deberá de recoger periódicamente diferentes cuestiones vistas durante la formación inicial, sobre perfiles de viajeros, oferta turística de Madrid, etc. que sirva para mantener esta información viva y actualizada para su aplicación en el día a día por parte de los trabajadores.

El contenido de ese dossier diario será, asimismo, consensuado con el responsable de MADRID DESTINO al menos con 24 horas de antelación respecto a su envío.

El conjunto de los dossieres diarios del mes se reflejará en el informe técnico mensual.

MADRID DESTINO podrá organizar sesiones de formación fuera del horario de atención de los puntos de trabajo que se abonarán contra el presupuesto de las horas computadas para puntos temporales. La asistencia a estas formaciones complementarias será obligatoria para el equipo de Informador/a turístico/ay la planificación se hará respetando siempre sus días de descanso o vacaciones. Estas formaciones tendrán una duración máxima de dos horas y se realizará un máximo de dos veces al mes y podrá tener lugar en las instalaciones de Madrid Destino o en otros lugares (museos, recursos turísticos, sedes de organizaciones, etc.).

9. UNIFORMIDAD

La empresa adjudicataria del contrato deberá proveer al personal de la uniformidad que aparece recogida en el Anexo I del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, con las calidades que se especifican en el mismo. MADRID DESTINO indicará a la empresa adjudicataria las prendas que constituyen la uniformidad de los trabajadores y las trabajadoras. El coste de dichas prendas (600 euros IVA incluido por Informador/a turístico/ay año) será a cargo de la empresa adjudicataria. En ningún caso se podrá imputar el coste de la uniformidad al personal contratado para la realización del Servicio.

La empresa adjudicataria del servicio pondrá a disposición del personal el número de prendas indicadas en el Anexo I. Todo el personal deberá disponer de toda la tipología de prendas que le correspondan de acuerdo al Anexo I.

Además, MADRID DESTINO podrá solicitar que el personal vista camisetas o uniformidades completas tematizadas proporcionadas por patrocinadores, organizadores de eventos o por la propia MADRID DESTINO. En ese caso la empresa adjudicataria proporcionará a MADRID DESTINO, los tallajes de cada miembro del equipo para cada prenda.

La empresa adjudicataria asumirá el coste y será la propietaria y por tanto responsable de la reparación y reposición de las prendas de la uniformidad deterioradas, así como de su distribución al personal, almacenamiento y limpieza.



Se estima la vida útil de las prendas en el período de un año. Pasado ese período la empresa adjudicataria revisará y retirará las prendas deterioradas proporcionando nuevos juegos de uniformidad al personal.

La empresa adjudicataria se encargará de proveer de prendas con tallajes especiales a las trabajadoras gestantes.

El uso de las uniformidades solo podrá ser autorizado en tareas relativas al objeto de este contrato, cualquier uso fuera de este ámbito deberá ser expresamente aprobado por MADRID DESTINO.

Será obligatorio para todo el personal objeto de este servicio que porte en todo momento, en lugar visible, la placa identificativa (distintivo) indicando el nombre del trabajador y el de la empresa adjudicataria del contrato, así como las banderas correspondientes a las lenguas extranjeras que tiene certificadas.

10. EQUIPAMIENTO

La empresa adjudicataria deberá presentar una declaración de responsabilidad sobre el uso del equipamiento de MADRID DESTINO. Además, deberá gestionar y custodiar los dispositivos móviles y accesorios que se pongan a su disposición: tabletas, lápices, ratones, teclados, cargadores, fundas, hubs, dokers, auriculares, datafonos, etc.

10.1. MATERIAL DE OFICINA BÁSICO

La empresa adjudicataria deberá proveer de material de oficina básico en papel para cada uno de los puestos de trabajo y para uso de su personal que incluirá, entre otros, bolígrafos, cuaderno, notas autoadhesivas, lapiceros, marcador fluorescente, folios, tijera, etc, que deberán ser repuestos en función de su consumo.

10.2. MEDIOS TECNOLÓGICOS

Para el personal estructural que presta sus servicios en las dependencias de Madrid Destino, la empresa adjudicataria proveerá al menos dos terminales de telefonía móvil con conexión de datos y teléfono (Smartphone) y dos equipos informáticos portátiles con su correspondiente ratón óptico cada uno; Sistema Operativo. Windows y Paquete Office actualizados a la última versión disponible e impresora).



11. CALIDAD

La calidad de la prestación del servicio deberá ajustarse, en cualquier caso, a lo establecido en los objetivos y la política de calidad de MADRID DESTINO, las Cartas de Servicio de Información Turística y del Servicio de Atención Turística de Emergencia, y la norma UNE-ISO 14785:2015 “Oficinas de Información Turística de Oficinas de Información Turística o normas y documentos que las sustituyan, así como cualquier otra norma de calidad aplicable al servicio.

Para controlar la consecución de los objetivos de cada uno de los servicios, todos ellos deberán realizar informes escritos periódicos con el fin de recabar información sobre el trabajo que se está realizando, evaluar y valorar los diferentes procedimientos y formar parte de cualquier proceso de certificación de calidad que se crea conveniente. La periodicidad de los informes será mensual.

Dichos informes harán referencia no sólo a los aspectos de carácter operativo (personal, material, etc.) sino también a aquellos de carácter más cualitativo (actitud del personal, sugerencias de mejora, etc.) que puedan afectar a la calidad del servicio, así como las medidas correctoras aplicadas en su caso. MADRID DESTINO pondrá a disposición de la empresa adjudicataria los modelos de informe requeridos.

La empresa adjudicataria realizará con carácter mensual una auditoria del tipo “cliente misterioso” en todos los servicios durante las que revisará, como mínimo los siguientes aspectos del servicio:

- Cumplimiento del horario del servicio.
- Uniformidad.
- Forma de atención al cliente: cortesía, eficacia, iniciativa, eficiencia y tiempo de respuesta.
- Calidad de la información proporcionada. Información adaptada a las necesidades del usuario.
- Oferta de productos comercializados o visitas guiadas organizadas por MADRID DESTINO
- Realización de estadísticas.
- Orden y limpieza del punto.

Quien realice esta auditoria deberá tener conocimientos acreditables de los procedimientos a aplicar durante la prestación del servicio, así como del modelo de atención al turista establecido por MADRID DESTINO.

Una vez realizada la auditoria, la empresa adjudicataria realizará un informe que deberá ser presentado a MADRID DESTINO dentro de los 15 días siguientes al vencimiento del mes en que se ha producido el estudio. Podrá ser incorporado en el informe mensual a que hace referencia el apartado anterior.

Cada 6 meses la auditoria a que se hace referencia en los párrafos anteriores deberá ser realizada por una empresa ajena al adjudicatario, pero a cargo del mismo. Quien realice esta



auditoria deberá tener conocimientos acreditables de los procedimientos a aplicar durante la prestación del servicio, así como del modelo de atención al turista establecido por MADRID DESTINO. Los informes originales de dicha auditoria deberán ser presentados a MADRID DESTINO en el plazo de 1 mes.

Por otro lado, con el fin de garantizar un alto nivel de calidad en la información proporcionada al usuario los/as candidatos/as, dentro de la fase de formación continua, deberán pasar una prueba con carácter mensual sobre procedimientos operativos e información turística de la ciudad de Madrid y eventos y novedades en la ciudad, tal como se establece en el apartado de formación continuada del presente pliego

La empresa adjudicataria vendrá obligada a proporcionar a MADRID DESTINO todos aquellos datos concernientes al servicio y al personal asignado al mismo que sean necesarios para el cumplimiento de la Carta de Servicios, de la Certificación de Calidad Turística y de las condiciones del presente pliego.

Para asegurar el control de la calidad del servicio y establecer el plan de acción, se tendrá al menos una reunión de control de carácter semanal entre la empresa adjudicataria y MADRID DESTINO, así como una reunión mensual de seguimiento.

12. MATERIALES Y MANUALES

Todos los materiales y manuales de cualquier tipo generados durante la prestación del servicio y como consecuencia de la prestación del servicio por parte de la empresa adjudicataria serán propiedad de MADRID DESTINO.

Para garantizar el uso de dichos materiales por parte de MADRID DESTINO, el personal de la empresa adjudicataria que forme parte del presente contrato deberá firmar un documento de cesión de derechos de imagen a MADRID DESTINO para las imágenes de cualquier tipo generadas durante el presente contrato. Dicho documento quedará en poder de MADRID DESTINO.

13. PERÍODO DE TRANSICIÓN

Al finalizar el periodo contractual, la empresa adjudicataria se compromete a programar el traspaso de servicios de forma que, en todo momento, el funcionamiento del servicio quede asegurado durante el periodo de transición, desde el adjudicatario actual de este contrato hacia el nuevo adjudicatario, afectando de esta manera lo menos posible a los servicios objeto de este contrato, poniendo de manifiesto buena fe, predisposición y colaboración en todo momento.



14. MODIFICACIÓN

El Servicio objeto de contratación puede ser objeto de modificación en caso de incorporación de nuevos espacios a la actividad de MADRID DESTINO. Dicha ampliación no podrá suponer el establecimiento de nuevos precios unitarios no previstos en el contrato.

Dicha modificación tendrá, en todo caso, relación directa con el Servicio objeto de la prestación que se contrata.

El importe de la modificación contractual deberá corresponderse con los precios unitarios ofertados por la empresa licitadora, que corresponda aplicar en cada caso.

En caso de modificación del contrato, se establece que su importe no podrá superar el veinticinco por ciento (20%) del presupuesto base de licitación.

Una vez perfeccionado el contrato, el órgano de contratación sólo podrá introducir modificaciones al mismo cuando así se haya previsto en el presente documento o en los casos y con los límites establecidos en el artículo 205 de la LCSP.

En todo caso y con informe de la Dirección Financiera y Jurídica de MADRID DESTINO, se elevará al órgano de contratación la propuesta de modificación con carácter previo a su formalización.

Procederá a la modificación del contrato en los términos previstos en el artículo 204 de la LCSP, cuando así se haya previsto en el presente documento.

Las modificaciones acordadas por el órgano de contratación serán obligatorias para el contratista y deberán formalizarse conforme a lo dispuesto en el artículo 153 de la LCSP.

15. RESPONSABLE DEL SERVICIO Y RESPONSABLE DEL CONTRATO

El adjudicatario estará obligado a nombrar un responsable del servicio que será el interlocutor entre el responsable de MADRID DESTINO y entre el personal del adjudicatario. Asimismo, el adjudicatario 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.

Corresponderá de forma exclusiva al responsable del contrato de MADRID DESTINO la realización de cualesquiera indicaciones relacionadas con la ejecución del contrato y que se encuentren dentro del concepto de coordinación técnica.

Dichas indicaciones se realizarán a las personas que hayan sido designadas por el adjudicatario como responsable del servicio o su sustituto. Las indicaciones se trasladarán preferiblemente por escrito y en su defecto, en caso de ser necesario, de forma verbal.



El responsable del contrato de MADRID DESTINO, y en general cualquier empleado de MADRID DESTINO que intervenga durante la fase de ejecución del contrato, se abstendrá de realizar indicaciones de cualquier tipo referidas a las condiciones de trabajo (horarios, turnos, jornada laboral, vacaciones, permisos y demás) al personal de la empresa adjudicataria.

Asimismo, se abstendrán de trasladar de forma directa al personal de la empresa adjudicataria, distintos del responsable del servicio o su sustituto designado por ésta, cualquier tipo de orden, instrucción o indicación referida a la organización y dirección del trabajo, control, distribución de tiempos y cuestiones de análoga naturaleza. Estas cuestiones deberán trasladarse al responsable del contrato designado por MADRID DESTINO para que proceda de acuerdo con lo establecido en la presente cláusula.

16. 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 de 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 Pliego de Cláusulas Administrativas.

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 tendrá vinculación jurídico-laboral con MADRID DESTINO, y ello con independencia de las facultades de Control e Inspección que legal y/o contractualmente corresponden 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.



17. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido al personal con ocasión del ejercicio de sus trabajos, la empresa adjudicataria cumplirá con lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, sin que ésta alcance, en modo alguno a MADRID DESTINO.

El personal contratado por el adjudicatario dependerá única y exclusivamente del mismo, el cual tendrá todos los derechos y obligaciones respecto al citado personal sin que en ningún caso resulte responsable MADRID DESTINO de las obligaciones existentes entre ellos.

El adjudicatario de la prestación cumplirá en todos sus ámbitos con la normativa vigente en materia laboral y de Seguridad Social, incluyendo la normativa sobre prevención de riesgos laborales establecida en el presente pliego.

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

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

Si se verifica la defectuosa prestación del servicio, MADRID DESTINO procederá a efectuar la correspondiente deducción en la liquidación del mes en que se haya producido o, en su caso, en la del siguiente periodo de facturación, teniendo en cuenta a estos efectos el número de horas y de semanas en que aquel no se realizase o se realizará defectuosamente.

Dicha valoración se comunicará por escrito a la empresa adjudicataria a fin de que proceda a efectuar tal deducción de la factura del mes que corresponda o, en su caso, en la del siguiente para una vez debidamente conformada continuar con su tramitación ordinaria.

Igualmente se aplicarán estas deducciones en cualesquiera otros supuestos en que el servicio no se preste, o se preste de manera incompleta o defectuosa, al margen de las sanciones que pudieran corresponder.

Si las deficiencias en la prestación del servicio fueran reiteradas y/o graves, MADRID DESTINO podrá acordar la resolución del contrato.



El adjudicatario asignará al personal que resulte necesario en cada momento en función de su perfil profesional, siempre con la experiencia necesaria para desempeñar correctamente las funciones requeridas.

La entidad adjudicataria adoptará 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 la salud de las personas trabajadoras.

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente de la actividad contratada.
- La formación e información en materia preventiva a las personas adscritas a la ejecución del contrato.
- El justificante de entrega de los equipos de protección individual que, en su caso, sean necesarios.

18. CLÁUSULAS SOCIALES Y CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

De conformidad con lo establecido en el Decreto de 19 de enero de 2016 del Delegado de 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 y que se relacionan a continuación.

El incumplimiento de las mismas generará la imposición de penalidades de conformidad con el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (apartado 28 del Anexo I).

1. El adjudicatario del contrato 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 Mundial del Trabajo.

En el cumplimiento del presente contrato se tendrá 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 TRLGDPD. Para su acreditación será necesaria una declaración responsable de la empresa adjudicataria.

2. 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.



Corresponderá a la persona responsable del contrato la comprobación del cumplimiento de esta obligación, a cuyo fin llevará a cabo la revisión de la cartelería y documentación, así como cualquier otro soporte que garantice el cumplimiento de esta obligación.

3. En materia de seguridad y salud laboral

Adopción de las medidas prevista en materia de seguridad y salud en el trabajo

La empresa adjudicataria 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, integridad y salud de las personas trabajadoras:

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
- La formación e información en materia preventiva a las personas dedicadas a la ejecución del contrato.
- El justificante de 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 con la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de interacción 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.

Adopción de las medidas necesarias para evitar que de la ejecución del contrato puedan derivarse daños al personal municipal o a los ciudadanos en general.

4. 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 la acreditación del 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 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.

Junto con lo anterior y como **CONDICIÓN ESPECIAL DE EJECUCIÓN**, se establece la indicada a continuación dado el carácter de perspectiva social del contrato:

- Es condición especial de ejecución tener a disposición documentación completa y verificable sobre los trabajadores y trabajadoras empleados, a presentarla al órgano de contratación cuando éste lo requiera y a advertir a las personas trabajadoras sobre la posibilidad de una inspección de dicho órgano

19. CONTROL DE LA EJECUCIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La persona responsable del contrato designada por el órgano de contratación supervisará de forma periódica el cumplimiento de las obligaciones que en relación con las cláusulas sociales generales y las condiciones especiales de ejecución se han impuesto directamente a la empresa adjudicataria en el presente pliego o hayan sido ofertadas por las empresas adjudicatarias de cada lote, así como las que se deriven de la legislación social y laboral vigente.

Concluido cada trimestre de ejecución del contrato, se emitirá por la misma persona un informe sobre el cumplimiento de las obligaciones citadas.

A estos efectos, al inicio del segundo mes de ejecución del contrato, se emitirá un informe por la persona responsable del contrato sobre el cumplimiento de las obligaciones sociales que deben cumplirse al inicio del contrato.

Con carácter previo a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar un informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales que le fueran exigibles legal o contractualmente, sin perjuicio de que el responsable del contrato de MADRID DESTINO verifique su cumplimiento a lo largo del periodo de vigencia de la contratación.

En el Pliego de Cláusulas Administrativa Particulares, se detallan las penalidades que están asociadas al incumplimiento de estas obligaciones.



20. ACEPTACIÓN DEL PRESENTE DOCUMENTO

La mera presentación de propuestas implica la aceptación sin reservas de las condiciones establecidas en el presente pliego de prescripciones técnicas para la ejecución de los trabajos objeto del Contrato.

21. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Para solicitar información más detallada sobre este servicio, las empresas participantes podrán hacerlo a partir de la recogida de este documento a la dirección perezvmi@esmadrid.com o contratacion@madrid-destino.com.

MADRID DESTINO se reserva el derecho de solicitar la ampliación de la información presentada por cada una de las empresas en sus ofertas.



ANEXO I

DESCRIPCIÓN DE LA UNIFORMIDAD EXIGIDA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los diseños para la uniformidad propuesta para informadores turísticos serán entregados a la empresa adjudicataria por Madrid Destino. Así mismo Madrid indicará el tipo de prendas que deben componer la uniformidad y el número de ellas. Madrid Destino ha de dar conformidad a los diseños, logos y prendas.




Composición de la Uniformidad

	PRENDAS DE VESTIR	Unidades por trabajador/a y año
Camisa Denim hombre / mujer manga larga	<p>Camisa denim 100% algodón. En mujer la prenda será más entallada.</p> <p>Manga larga y botones delanteros. Diseños. Logo en el pecho.</p> 	2
Camisa hombre/mujer manga larga	<p>Camisa Señora Manga larga , entallada cuello mao, botonadura vista.</p> <p>Camisa Caballero, Manga larga, cuello Mao, botonadura vista. 100% algodón</p> 	2



<p>Camiseta blanca hombre/mujer manga corta</p>	<p>Camiseta de diseño sencillo, ligera y elegante. Con logos en el pecho</p> <p>100% algodón</p> 	<p>2</p>
<p>Blazer de punto hombre / mujer</p>	<p>Chaqueta de punto manga larga. Cerrada con botón delantero. En mujer, la prenda será más entallada.</p> 	<p>2</p>
<p>Parka</p>	<p>Parka forrada y acolchada unisex de gran protección contra el frío con capucha (piel sintética extraíble). Color negro</p> <p>Diseños. Logotipo personal en el pecho.</p> 	<p>1</p>



<p>Pantalones beige para hombre y mujer</p>	<p>Pantalón mujer con pinzas de tiro alto con largo tobillero. Color Camel oscuro</p> <p>Pantalón chino stretch hombre color piedra</p> 	<p>2</p>
<p>Gorra con visera</p>	<p>Gorra azul marino con visera blanca con diseño de logo negro en el panel frontal</p> 	<p>1</p>
<p>Chapas</p>	<p>Chapas identificativas de diseño actual y alta calidad, donde aparecerá indicación del nombre de la empresa adjudicataria</p> 	<p>2</p>

Este equipo está valorado en 576,02 € euros anuales IVA no incluido por trabajador.