



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

1. ANTECEDENTES

La Empresa Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A tiene encomendada entre otros objetivos, la prestación de todo tipo de servicios relacionados con la promoción de la ciudad de Madrid, su imagen y su proyección nacional e internacional como destino turístico de ocio y negocio.

El Plan Estratégico de Turismo de la Ciudad de Madrid 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 ciudad referente en Accesibilidad en Europa. La digitalización, la accesibilidad y la sostenibilidad se convierten en factores fundamentales del Plan Estratégico.

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

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

La visión de los Servicios de Atención al Visitante de Madrid Destino es trabajar en la mejora continua de los servicios ofertados, lograr la máxima satisfacción de quienes visitan nuestros puntos de información, servir de canal de difusión de la oferta de productos y servicios de la ciudad.

Los Servicios de Atención al Visitante de Madrid Destino tienen un firme compromiso con la calidad y con sus usuarios, siendo la excelencia y la preocupación por la mejora continua parte de la política que rige todas las acciones. Es por ello que el servicio se encuentra dentro del sistema de calidad “Cartas de Servicios” del Ayuntamiento de Madrid y además es auditado anualmente para cumplir la exigente normativa internacional ISO 14.785 sobre gestión de Oficinas de Turismo, donde en la auditoria correspondiente a 2022 obtuvo una puntuación de 9,57 sobre 10.

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



- Compromiso con la excelencia y la calidad en la prestación del servicio.
- Compromiso con el bienestar económico y social de la ciudadanía de Madrid, fomentando un turismo de calidad que sea generador de riqueza y que a su vez facilite una convivencia armónica entre visitantes y ciudadanos.
- La mejora constante de los servicios e infraestructuras.
- La satisfacción de los usuarios, ofreciendo un servicio adaptado a sus necesidades.
- La sostenibilidad, tanto desde una perspectiva del funcionamiento de nuestros servicios, como desde la perspectiva de la sostenibilidad turística del destino Madrid.
- Ofrecer la visión más amplia posible de la diversidad de la ciudad de Madrid.

La red de oficinas de turismo de los Servicios de Atención al Visitante se compone de la siguientes:

- Oficinas de turismo permanentes: Centro de Turismo de Plaza Mayor, Aeropuerto Terminal 4, Aeropuerto Terminal 2, Callao, Reina Sofía, Paseo del Prado, Palacio Real, Bernabéu, CentroCentro, Cuesta de Moyano; Faro de Moncloa y Servicio de Atención Turística de Emergencia (SATE).
- Oficinas de turismo temporales: que se ubican en Ferias, Congresos y Eventos varios donde se proporciona atención turística, así como también aquellos orientados a campañas de difusión. Asimismo, por motivos organizativos se podría necesitar un refuerzo ocasional en alguno de las oficinas permanentes.

Insuficiencia de medios propios

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

Se adjunta a esta memoria Informe de Insuficiencia de medios.

2. OBJETO DEL CONTRATO

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

- La actividad de atención al visitante, facilitando a todos los usuarios de las oficinas de turismo un servicio integrado y de calidad para la promoción y difusión de la oferta cultural y de ocio de la ciudad de Madrid.
- Otras acciones orientadas a la mejora de la experiencia del visitante en destino, servicios que se prestarán en las oficinas de turismo permanentes, así como en las oficinas de turismo temporales (que dan asistencia en ferias, congresos y otros eventos o espacios dentro de la ciudad de Madrid donde los servicios de atención al visitante desarrollen su actividad).



Cada una de las oficinas citadas anteriormente, disponen de uno a seis puestos de atención al público. Con motivo de la finalización del contrato vigente el próximo 31 de diciembre de 2023, es necesaria la cobertura de 21 puestos de información dando servicio sujeto a una gran diversidad de horarios y de días de apertura, conforme se recoge en la siguiente tabla:

NOMBRE OFICINA	UBICACIÓN	PUESTOS	HORARIO Y DÍAS DE APERTURA
Centro de Turismo Plaza Mayor	Plaza Mayor 27	6	Todos los días del año de 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	P ^a 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

Esta diversidad de los horarios y días de apertura marcan una de las características esenciales de este contrato, y es que los trabajadores del mismo tienen diferentes turnos, diferentes horarios de entrada y de salida, diferentes días de trabajo a la semana y estos varían cada mes, lo que da lugar a que la inmensa mayoría de trabajadores que componen el servicio tenga diferentes grados de ocupación parcial respecto a la jornada laboral completa (que varían entre el 46% y el 100%). Además, la natural rotación de personal da lugar a que con el tiempo vaya variando el grado de ocupación de cada trabajador (los trabajadores empiezan con un grado de ocupación más bajo que van incrementando con el paso del tiempo, aunque a veces también ocurre a la inversa, el grado de ocupación disminuye para adaptarse a las necesidades indicadas por el trabajador).

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

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

Por ello, para los puntos temporales, cuya demanda es más o menos constante cada año, se han determinado una necesidad de 3.000 horas anuales, basándonos en el consumo de contratos anteriores. Además, en el caso de que llegaran a ser necesarias más horas de oficinas temporales, se recoge en los pliegos la posibilidad de que se puedan cerrar algunos puestos de información permanentes (como comentábamos cada oficina puede llegar a tener hasta 6 puestos de atención) para cubrir las necesidades de las oficinas temporales.

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



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			



Es decir, el número de horas totales (unidades de servicio) a cubrir en el contrato para las oficinas permanentes y las temporales será de **167.955,00** horas a cubrir durante los dos años del contrato. 84.078,00 horas en 2024 y 83.877,00 horas en 2025.

De este total 161.955 horas son horas cuyo consumo es cierto ya que sirven para cubrir las necesidades de las oficinas de turismo permanentes y 6.000 horas (3.000 horas por año) son estimadas, su consumo no es obligatorio y estará sujeto a las necesidades del servicio que se prestará en las oficinas de turismo temporales.

Para la elaboración del cálculo de las horas se ha tenido en cuenta que el año 2024 es bisiesto.

3. NO DIVISIÓN EN LOTES

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

4. CRITERIOS DE SOLVENCIA

Solvencia económica, financiera y técnica

Acreditación de la solvencia:

A efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos de solvencia económica y financiera, técnica o profesional, las empresas licitadoras **podrán optar por alguno de estos medios:**

- Clasificación.
- Solvencia.

Clasificación:

El documento de clasificación de las empresas deberá de ir acompañado por una declaración firmada por el licitador en la que declare la vigencia de la misma.

Grupo: L Subgrupo: 6 Categoría: 5



Solvencia:

Acreditación de la solvencia económica y financiera:

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

Requisitos mínimos de solvencia y acreditación documental: Presentación de una declaración firmada por el representante legal de la empresa, relativa a la cifra de negocios global efectuados en el curso de los tres últimos ejercicios (2020, 2021 y 2022) o lo que correspondan en caso de que el licitador se hubiere constituido o iniciado sus actividades en un periodo inferior, por un importe igual o superior al presupuesto base de licitación.

Acreditación de la solvencia técnica o profesional:

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

Requisitos mínimos de solvencia y acreditación documental: Relación firmada y acreditada documentalmente mediante **certificados de buena ejecución**, de los principales servicios efectuados en los tres (3) últimos años (2020, 2021 y 2022) o los que correspondan en caso de que el licitador se hubiere constituido o iniciado sus actividades en un periodo inferior.

Los tres certificados de ejecución en su conjunto deberán tener un importe mínimo igual o superior de **1.606.067,24 €**, que refleja el 70% del valor medio anual del precio del contrato



5. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN:

Condiciones especiales de ejecución, (previstas en el artículo 202.2 LCSP y a los efectos señalados en la Instrucción 1/2016, relativa a la incorporación de cláusulas sociales en los contratos celebrados por el Ayuntamiento de Madrid, sus organismos autónomos y entidades del sector público municipal). Es condición especial de ejecución tener a disposición documentación completa y verificable sobre los trabajadores y trabajadoras empleados, a presentarla al órgano de contratación cuando éste así lo requiera y a advertir a las personas trabajadoras sobre la posibilidad de una inspección por parte de dicho órgano.

6. ANÁLISIS DE COSTES

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

6.1 COSTES DIRECTOS

Los costes se han establecido teniendo en cuenta que no existe un convenio colectivo, nacional, sectorial ni autonómico de referencia a aplicar.

Se requieren 3 tipos de perfiles:

- Informador
- Coordinador
- Responsable de equipo de coordinación

En este nuevo contrato no se solicitan bolsas de horas, no siendo objeto del contrato por tanto la prestación de servicios por trabajadores de las categorías de auxiliar ni de azafata (que si aparecían recogidos en el contrato anterior), la razón de este cambio respecto al contrato anterior es que no se ha hecho consumo de estos servicios en los últimos 3 años. Al no ser requerida bolsa de horas, tampoco se contempla la posibilidad de horas nocturnas.

A. COSTES SALARIALES

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

- En el **contrato de 2019** se actualizó con el IPC la retribución mínima por hora que, tras un análisis de mercado, se decidió fijar en el contrato de 2017 (primera vez que se aplicó esta retribución mínima), lo que resultó en un precio de **10,07 € hora** (teniendo en cuenta la especialización de los puntos de información llevada a cabo ese año).
- Siguiendo el mismo criterio establecido en el contrato de 2019, al precio de 2019 aplicamos el **IPC** habido entre enero de 2019 y enero de 2023, que según el INE ascendió al 14,10%. Además, se aplica el IPC previsto por el Banco de España para el presente año 2023, que asciende al 3,2%. De ello resulta un incremento de IPC a aplicar del **17,3%**.
- Se fija consecuentemente la retribución por hora para el siguiente contrato en **11,81€ hora**



COSTES DIRECTOS		
COSTES SALARIALES	IMPORTE	observaciones
Coste por hora informador turístico	11,81 €	Actualización IPC retribución licitación 2019
Masa salarial informadores	992.961,18 €	84.078,00 horas/año
Masa salarial 2 coordinadores	45.260,64 €	2 turnos para cubrir el servicio. Retribución un 10% superior a la de informador, basada en el incremento medio de la retribución que existe en la escala de categorías profesionales de MD
Salario coordinador-responsable del equipo de coordinación	24.687,62 €	1 puesto, retribución un 10% superior a la de coordinador
Seg. Social Contingencias Comunes (23,60%)	250.846,63 €	
Seg. Social Desempleo 5,50%-6,70%)	71.214,93 €	
Seg. Social FOGASA (0,20%)	2.125,82 €	
Seg. Social Formación Profesional (0,60%)	6.377,46 €	
Tipos de cotización IT/IMS (2,05% personal administrativo)	21.789,64 €	
Coste Sustitución vacaciones	119.118,05 €	
Absentismo (1%)	14.152,64 €	
TOTAL ANUAL	1.548.534,62 €	

La retribución de los coordinadores se establece un 10 % superior a la retribución del informador. Dicho porcentaje de incremento de retribución está basado en el incremento medio de la retribución entre categorías que existe en las tablas salariales de Madrid Destino, dentro de la categoría A - administrativos (un 10,20% de incremento medio para las categorías A1, A2, A3 y A4).

Asimismo, la retribución del responsable del contrato se incrementa un 10% sobre la retribución del coordinador atendiendo al mismo criterio indicado anteriormente.

En todo caso quedará garantizado que la retribución no se encuentra por debajo del salario mínimo interprofesional establecido conforme a la legislación aplicable, debiendo realizarse a cargo de licitador los ajustes que, en cada caso, pudieran corresponder.

B. COSTES NO SALARIALES

Los costes directos no salariales ascienden a 75.076,05 €, de los cuales las dos partidas principales (los cuales suponen el 80%) son:

- Formación inicial de nuevos informadores, la cual se estima en un máximo de 30 incorporaciones nuevas al año. Para determinar esta cantidad se han tenido en cuenta los datos de los últimos años. La formación inicial es de 30h a las que se aplica el precio de 11,81 € por hora
- Uniformidades, el coste de la uniformidad solicitada en los pliegos se estima en 576,02€, las especificaciones técnicas del uniforme se recogen como anexo en el PPT y deberán someterse a aprobación previa por el responsable del contrato. El desglose de dicho coste es el siguiente:



Pack uniformidad para cada informador (IVA excluido)	unidades	coste ud	total
Parka	1	111,36 €	111,36 €
Camiseta manga corta	2	22,36 €	44,72 €
Camisa manga larga	2	46,19 €	92,38 €
Camisa denim	2	42,54 €	85,08 €
Chaqueta de punto	2	62,79 €	125,58 €
Pantalón	2	46,36 €	92,72 €
Gorra	1	17,24 €	17,24 €
Chapa	2	3,47 €	6,94 €
TOTAL			576,02 €

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

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

COSTES NO SALARIALES	IMPORTE	observaciones
Formación Inicial	10.629,00 €	Se estiman 30 incorporaciones anuales, 30 horas de formación retribuida (precio por hora informadores)
Vestuario	48.961,70 €	El coste del uniforme indicado asciende a 576,02 € según sus diseñadores, se estiman necesarios 85 uniformes
Otros costes directos (logística oficinas temporales, descuadres de caja y quebranto de stock, gastos desplazamiento a oficinas equipo coordinación, etc)	15.485,35 €	Se hace estimación dada la variabilidad de la demanda, se estima que estos costes ascienden a un 1% de los costes salariales, estimación justificada en la experiencia de contratos anteriores
TOTAL ANUAL	75.076,05 €	
TOTAL COSTES DIRECTOS	1.623.610,66 €	

Por lo anteriormente señalado, los costes directos anuales del contrato (salariales y no salariales) ascienden a 1.623.610,66 €

6.2 COSTES INDIRECTOS

En relación a los costes indirectos, señalar que para su fijación se ha tenido en cuenta el criterio fijado por la Junta Consultiva de Contratación Pública del Estado, donde en la resolución de las consultas 40/19 relativa a los gastos generales de estructura y beneficio industrial en el contrato de servicios establece:

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



Nada obsta a que los porcentajes establecidos en el artículo 131 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, tanto los previstos para los gastos generales (del 13% al 17%) como el relativo al beneficio industrial (6%), puedan ser de aplicación a los contratos de servicios, en la medida en que el órgano de contratación los considere adecuados a la naturaleza de la prestación contractual y a las características propias del contrato en cuestión”.

En cuanto a la fijación de los **gastos generales**, entre los que estarían los gastos de administración y gestión, servicios bancarios y otros costes fijos en los que la empresa incurre con independencia de su actividad, y a la vista de lo establecido en el citado art. 131, se considera que debe estimarse al menos un porcentaje del 13% en esta partida. Dado que los potenciales adjudicatarios son empresas prestadoras de servicios vinculados a la gestión de recursos humanos, han de soportar unos importante costes generales y de estructura para dar servicio a los diferentes contratos que desarrollan, lo cual conlleva que las empresas deban asumir gastos generales que se distribuyen entre los costes de instalaciones centrales, los relativos a los departamentos transversales que dan servicio a las diferentes áreas de negocio de la compañía, costes financieros y tasas e impuestos que han de abonar para el desarrollo de su actividad. Sin la asunción de todos estos gastos generales por parte de las empresas adjudicatarias, no sería posible la asunción de todas las prestaciones de servicios que conlleva el presente contrato.

Por todo lo anterior se considera adecuado la aplicación al contrato de los gastos generales previstos en la normativa, aplicando para ello el porcentaje mínimo recogido en la LCSP del **13 %**.

Se considera adecuada la fijación de un **beneficio industrial** para este contrato, siendo la justificación de dicha aplicación que el precio del contrato ha de resultar interesante para las empresas, pudiendo obtener con el mismo un lucro razonable, que la ley fija en el **6%**. Con base en los datos extraídos de la base de datos de ratios del Banco de España, con los últimos datos publicados correspondientes al año 20/21 para el sector de actividad CNAE N791 “actividades de agencias de viajes y operadores turísticos”. A partir de los datos de cuartil 2 (Q2) de los ratios 3 y 10 que establece un resultado medio del 7,84% y 5,61% respectivamente.

Ratios Sectoriales de las Sociedades no Financieras

Datos en %

País: España

Año: 2021

Sector de actividad (CNAE): N791 Actividades de agencias de viajes y operadores turísticos

Tamaño (cifra neta de negocio): Total tamaños

Tasa de cobertura (% número de empresas): 39,53

Tasa de cobertura (% número de empleados): 33,05

Ratio	Nombre de Ratio	Empresas	Q1	Q2	Q3 ⁽¹⁾
Costes operativos, beneficios y rentabilidades					
R01	Valor añadido / Cifra neta de negocios	2420	6,06	25,41	63,37
R02	Gastos de personal / Cifra neta de negocios	2420	2,35	11,78	35,35
R03	Resultado económico bruto / Cifra neta de negocios	2420	-0,83	7,84	29,69
R04	Resultado económico bruto / Total deuda neta	1520	-6,96	8,71	47,32
R05	Resultado económico neto / Cifra neta de negocios	2420	-2,34	6,16	26,15
R16	Cifra neta de negocios / Total activo	2555	22,95	68,62	168,29
R10	Resultado económico neto / Total activo	2555	-3,29	5,61	21,13
R11	Resultado antes de impuestos / Fondos propios	2010	0,76	18,11	58,32
R12	Resultado después de impuestos / Fondos propios	2010	0,58	14,92	47,08



COSTES INDIRECTOS	IMPORTE	observaciones
GASTOS GENERALES	211.069,39 €	13%
BENEFICIO INDUSTRIAL	97.416,64 €	6%
TOTAL ANUAL	1.932.096,69 €	
COSTE ANUAL DEL CONTRATO (DIRECTOS + INDIRECTOS)	1.932.096,69 €	

6.3 COSTE TOTAL

La suma de costes directos e indirectos nos lleva a la cantidad de **1.932.096,69 €** como coste total del contrato para el primer año, siendo el precio por hora de 22,98 € el primer año.

El precio por hora del contrato vigente (2019) asciende a 16,78€. Éste incremento se justifica con la actualización de los salarios y la revisión y análisis de la estructura de costes indirectos para la prestación del servicio.

El art. 100 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público establece que los órganos de contratación cuidarán de que el presupuesto base de licitación sea adecuado a los precios del mercado. Fruto de lo anterior el objetivo de la contratación pública es conseguir la mejor relación calidad/precio en la prestación del servicio.

Del análisis de los costes indirectos obtenidos fruto del presente estudio y en su comparación con los reflejados en el estudio de 2019, se deduce que la razón de que los costes indirectos que ahora se proponen sean superiores reside en que en el año 2019 éstos no se recogieron adecuadamente, consignándose una imputación menor a la real.

Esta situación debe ser subsanada para que ofrezca un reflejo fiel de la estructura económico-financiera real del negocio, de tal forma que se ofrezca un contrato justo y adecuado a la realidad de las características del servicio a satisfacer, con el fin de fomentar la libre competencia y la igualdad de oportunidades en el mercado para todos los operadores.

7. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

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

Como se citaba anteriormente, el Servicio de Atención al Visitante está certificado conforme la exigente normativa UNE-ISO 14.785:2015 específica para la gestión de oficinas de turismo. En la última auditoria de certificación de 2022 (realizada por Bureau Veritas) se obtuvo una puntuación de 9,57, lo que mejoró en algunas décimas la auditoría realizada por AENOR en 2021 (9,50). Además, el servicio está dentro del sistema de gestión de la calidad "Cartas de Servicios" del Ayuntamiento de Madrid.



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

Con el fin de mantener la máxima objetividad posible en la valoración de las propuestas en aras del principio de no discriminación e igualdad de trato a los licitadores y, como el Pliego de Prescripciones Técnicas ya define exhaustivamente cómo ha de prestarse el servicio, no se utilizan criterios de adjudicación subjetivos. No obstante en la licitación actual se incluye en el pliego de prescripciones técnicas un apartado específico de “Plan Técnico de Ejecución del Contrato”, que no será objeto de valoración, pero si de obligado cumplimiento, con el objetivo de que los licitadores queden comprometidos en las condiciones especificadas en dicho plan de ejecución.

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

Criterios valorables en cifras o porcentajes (hasta 100 puntos)

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

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

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

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

Siendo:

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

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

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

Consideraciones generales en la presentación de precios

Las ofertas en todos los casos deberán cumplir:

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



La fórmula elegida, que es inversamente proporcional a las ofertas, se ha seleccionado por considerar que obedece al objetivo de seleccionar a aquel licitador que presente una mejor relación calidad precio.

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

El precio por unidad de servicio será el resultado de dividir la oferta del licitador que resulte adjudicatario por el número total de unidades de servicio del contrato: **167.955,00** unidades de servicio y reducido a dos decimales. Este precio/hora será el que utilice la adjudicataria para la facturación mensual.

- **Incremento de las horas de formación:** se otorgarán hasta **15 puntos** a la empresa que incremente las horas de formación al personal:
 - Incremento de las horas de formación en 15 horas adicionales: **7,5 puntos**
 - Incremento de las horas de formación en 30 horas adicionales: **15 puntos**

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

- **Realización de auditorías de cliente misterioso anuales adicionales:** en el pliego de prescripciones técnicas se recoge la obligatoriedad de realizar una auditoría anual de cliente misterioso, se otorgarán hasta **10 puntos** a la empresa que se comprometa a realizar dos auditorías anuales adicionales a la obligatoria
 - Una auditoría anual adicional: **5 puntos**
 - Dos auditorías anuales adicionales: **10 puntos**

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

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

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

- **Actuaciones en materia de seguridad y salud laboral:** se otorgarán hasta **10 puntos** a la empresa desarrolle las siguientes actuaciones en materia de seguridad y salud: idiomas:
 - La realización de **sesiones informativas y formativas específicas**, destinadas al personal encargado de la ejecución de la prestación, con carácter previo al inicio de la actividad, sobre las medidas de seguridad y salud laboral concretas que resultan de aplicación en el contrato y que tendrán carácter complementario respecto de la formación básica que el empresario está obligado a proporcionar de acuerdo con las disposiciones vigentes aplicables: **5 puntos**



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

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

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

8. FIJACIÓN DEL PRECIO DEL CONTRATO

Siguiendo las especificaciones dadas en el estudio de costes, se establece el precio del contrato para el primer año en **1.932.096,69 €**

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

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

CONCEPTO	%	IMPORTE	IVA	TOTAL IVA INCL
2024 -		1.932.096,69 €	405.740,30 €	2.337.836,99 €
2025		1.932.096,69 €	405.740,30 €	2.337.836,99 €
Posible modificación				
contrato	20%	772.838,68 €	162.296,12 €	935.134,80 €
TOTAL		4.637.032,05 €	973.776,73 €	5.610.808,78 €

Ante la incertidumbre del mercado, donde las proyecciones a futuro en materia de evolución de IPC son inciertas, se elimina la posibilidad de prórroga, con el fin de facilitar una mayor concurrencia de licitadores.

Conclusión:

Sobre la base de lo descrito en la presente memoria justificativa, y con el objeto de satisfacer las necesidades planteadas, se solicita al órgano de contratación la puesta en marcha del correspondiente procedimiento de contratación abierto sujeto a regulación armonizada sobre la base de las condiciones que se detallarán en los pliegos de condiciones y por un valor estimado de **4.637.032,05 € IVA no incluido** y un presupuesto base de licitación de **3.864.193,38 € IVA no incluido**.



El presente documento ha sido firmado digitalmente en fecha 19 de julio de 2023
a las 10:38 horas por las personas que constan como firmantes del mismo

Fdo: Iván González Trigo
Subdirector de Atención al Visitante

Fdo: Héctor Coronel
Director de Turismo Madrid Destino