

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

**Procedimiento de Contratación de la Gestión del servicio público de
transporte turístico urbano con itinerario fijo en el término municipal de
Madrid, 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
www.esmadrid.com

Copyright Empresa Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S. A., 2023

Este documento es propiedad de la Empresa Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S. A. y su contenido es confidencial. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de la Empresa Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A. , S.A. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. Empresa Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A. no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	CONDICIONES GENERALES	5
2.1.	OBJETO	5
2.2.	RUTAS	6
2.3.	VEHÍCULOS	10
3.	CALENDARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, HORARIOS Y FRECUENCIAS	11
4.	MODALIDAD DE BILLETES Y TARIFAS.....	12
3.	OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO	14
4.	CERTIFICACIONES DEL SERVICIO.....	15
5.	COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	15
6.	INFORMACIÓN A LOS USUARIOS	17
7.	EXPLOTACIÓN PUBLICITARIA DEL SERVICIO	19
8.	VENTA DE OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS PROPIOS O DE TERCEROS	20
9.	CONTRAPRESTACIONES PARA MADRID DESTINO	20
10.	PERSONAL AFECTO AL SERVICIO.....	21
11.	FORMACIÓN DE LOS INFORMADORES TURÍSTICOS.....	24
12.	UNIFORMIDAD DE LOS INFORMADORES TURÍSTICOS.....	27
13.	ESTUDIO DE COSTES	27
14.	PLAN DE EXPLOTACIÓN	29
15.	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN Y COORDINACIÓN DE LOS TRABAJOS	30
16.	MODIFICACIÓN	31
17.	OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES.....	31
18.	PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	32
19.	PERÍODO DE TRANSICIÓN.....	33
20.	RESPONSABLE DEL SERVICIO/SUSTITUTO	33
21.	RESPONSABLE DEL CONTRATO DE MADRID DESTINO	34
22.	RESPONSABILIDAD	34
23.	CLÁUSULAS SOCIALES Y CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN.....	34
24.	DERECHOS DEL CONCESIONARIO	37
25.	PROYECCIONES DEL NÚMERO DE VAJEROS A LA CIUDAD DE MADRID	38
26.	ACEPTACIÓN DEL PRESENTE DOCUMENTO	39
27.	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	39
	ANEXO I PERSONAL A SUBROGAR	42
	ANEXO II _ LOGOTIPO TURÍSTICO DE MADRID	43
	ANEXO III _ DESCRIPCIÓN DE LA UNIFORMIDAD EXIGIDA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	44
	ANEXO IV _ Listado de recursos turísticos visitables en cada ruta	45



ANEXO V _ Story Telling Ciudad de Madrid.....	53
---	----

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.

Antecedentes

En el año 2011 el Área de Economía y Empleo y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid adjudicó la concesión del contrato de Gestión del Servicio Público de Transporte Turístico Urbano con itinerario fijo en el término municipal de Madrid.

Con el cambio de legislatura en el año 2015, la competencia del Área de Economía vinculada a Turismo se transfiere a al Área de Cultura, Turismo y Deporte, transmitiéndose así a ésta última la gestión del mencionado contrato.

El Área de Economía realizaba anualmente una encomienda de gestión a la empresa municipal Promoción Madrid para que la misma realizase el “Seguimiento y control del contrato para la gestión del servicio público de transporte urbano con itinerario fijo”. Esta encomienda tuvo continuidad durante los años sucesivos, donde la E.M.Promoción Madrid, fue reemplazada por su sucesora Madrid Visitors & Convention Bureau, que a su vez fue posteriormente sucedida por Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, que continuó ejecutando las labores de seguimiento y control recogidas en dicha encomienda.

Con la entrada en vigor de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, dejan de existir las encomiendas de gestión que son sustituidas por la figura del “Encargo a Medios Propios”. Durante los años 2018, 2019 y 2020 Madrid Destino recibió las correspondientes encomiendas para el seguimiento y control del contrato del Bus Turístico.

Con la irrupción de la pandemia en marzo de 2020 se discontinúa el servicio de autobús turístico, que no se vuelve a reestablecer hasta el 10 de noviembre de 2021, dentro de la fecha dada por la Secretaría General Técnica del Área de Cultura, Turismo y Deporte al concesionario para dicha restauración. El contrato actual vence el 23 de enero de 2023.

Contrato de transición hacia un nuevo modelo más sostenible

Es deseable y un objetivo alcanzable que el servicio de autobuses sea proporcionado por vehículos de cero emisiones. Sin embargo, en las circunstancias actuales del mercado, la entrega de autobuses eléctricos (según indicado por los servicios técnicos de la EMT) demora una media de 10/12 meses.

Es por ello que se plantea un contrato por duración de 2 años, periodo que permitirá a Madrid Destino desarrollar las siguientes tareas:

- Preparar una licitación posterior con una duración de 10 años, en donde los vehículos que prestan el servicio sean de cero emisiones, cuya adjudicación temprana permita a los concesionarios disponer del tiempo necesario para la adquisición de los vehículos.
- Diseñar y plantear un nuevo modelo de visita turística sostenible que extienda la huella turística a los barrios de Madrid, donde una serie de rutas periféricas están conectadas mediante una ruta central de alta frecuencia. Las lanzaderas de las rutas periféricas estarían dotadas de:
 - Cartelería digital dinámica que permita hacer más amena su espera.
 - Equipamiento urbano de compensación del CO2.

Requerimientos técnicos mínimos del servicio

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 concesionario, de las condiciones establecidas en los pliegos que rigen la presente contratación.

2. CONDICIONES GENERALES

2.1. OBJETO

El objeto del contrato lo constituye la prestación del servicio de visita turística guiada en transporte urbano por el término municipal de Madrid, con paradas de subida y bajada de viajeros.

En el sistema diseñado se establece el desarrollo de dos rutas que coinciden en recorrido en el entorno de la Gran Vía, la zona de mayor concentración de hoteles de la ciudad.

El modelo de autobús turístico planteado atiende a varias necesidades:

- Crear una oferta abundante de plazas de bus turístico en las zonas de mayor concentración hotelera, con el objetivo de evitar una excesiva concentración de visitantes en estas áreas.
- Fomentar que los turistas visiten zonas periféricas.
- Que la actividad del bus turístico no tenga gran impacto sobre la movilidad urbana.

El servicio se caracteriza por lo siguiente:

- Su público objetivo son los visitantes de la ciudad de Madrid si bien puede ser utilizado también por residentes en la ciudad.
- Está basado en la reiteración de dos itinerarios preestablecidos y en paradas fijas cercanas a los puntos de interés cultural y turístico de la ciudad.
- Los vehículos con los que se presta el servicio tienen características especiales, como el diseño en doble piso y el piso superior descubierto. Además, se exige que los mismos dispongan de la etiqueta de emisiones ECO de la DGT.
- Ofrece los siguientes servicios al usuario: información turística y cultural por diferentes soportes o medios, debiendo incluir como mínimo un portal web responsive/aplicación móvil, la distribución de mapas de la ciudad, folletos informativos y locuciones sobre los puntos de interés turístico que se activarán mediante un sistema de geoposicionamiento.
- Deberá favorecer y facilitar que los viajeros visiten los recursos más periféricos, para ello se desarrollará una herramienta que fomente la visita mediante la selección de fotografías, cuyas características se recogen en el presente pliego de prescripciones técnicas

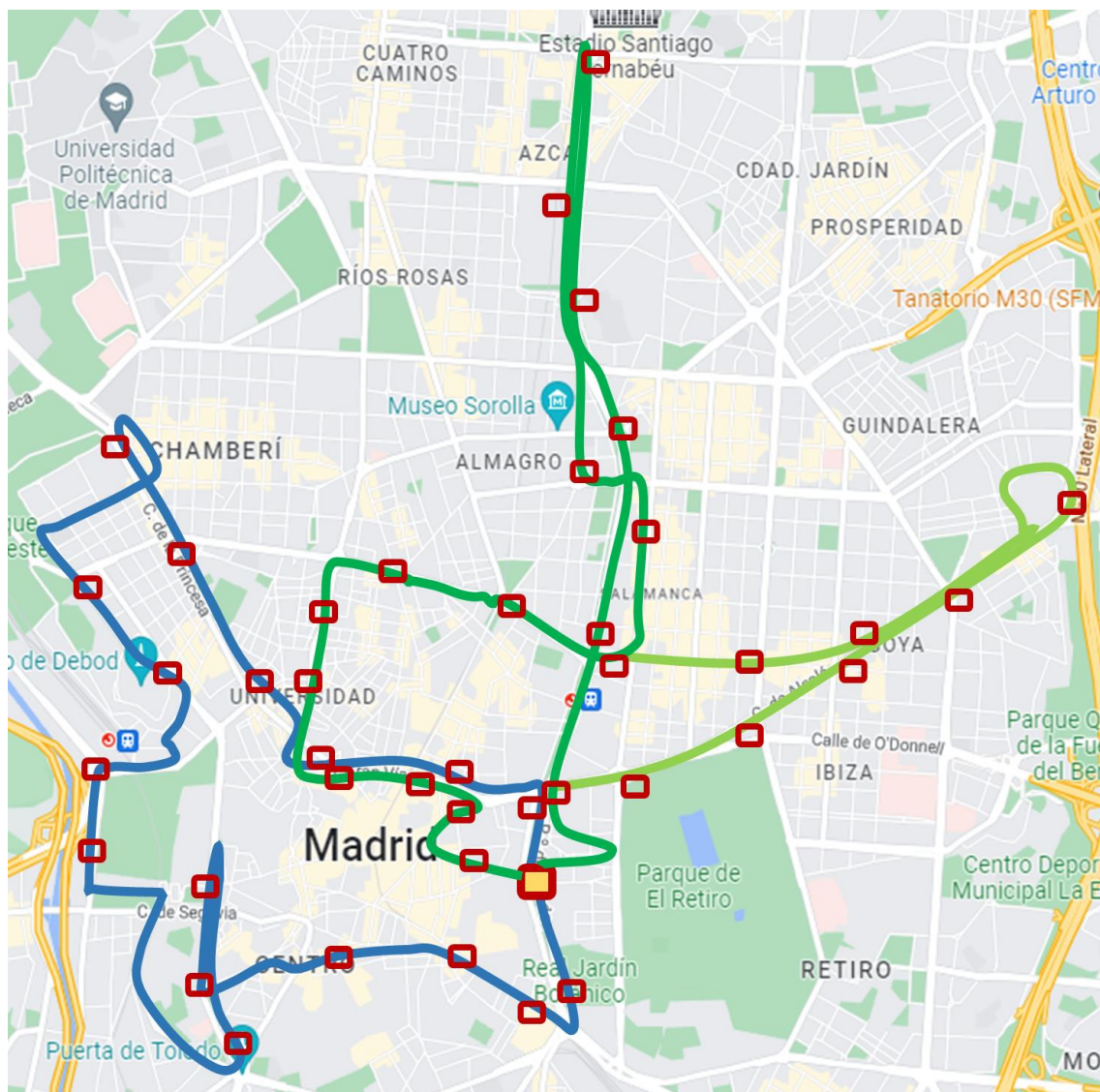


2.2. RUTAS

2.2.1 Rutas permanentes

Se establecen dos rutas permanentes, donde una de ellas a su vez tiene dos itinerarios. Así la ruta 2 tiene una serie de estaciones comunes y otras que son propias de cada una, para luego volver a confluir en el itinerario común.

A continuación, una imagen donde se contienen las dos rutas y sus paradas (Ruta 1 en azul y Ruta 2 en verde)



Estos son los datos relativos a ambas rutas

Ruta 1

Recorrerá las siguientes calles: Pº del Prado, Alcalá, Gran Vía, Jacometrezo, San Bernardo, Gran Vía, Princesa, Fernández de los Ríos, Arcipreste de Hita, Meléndez Valdés, Romero Robledo, Pintor Rosales, Ferraz, Irún, Cta. San Vicente, Pº Virgen del Puerto, Av. Ciudad de Plasencia,



Ronda Segovia, Pta. Toledo, Gran Vía San Francisco, Bailén, giro Plaza Armería, Bailén, Carrera San Francisco, Plaza de la Cebada, Toledo, Colegiata, Tirso de Molina, Magdalena, Atocha, Pl. del Emperador Carlos V, P^a del Prado.

Kilómetros: 13,6

Tiempo estimado de realización de la ruta en condiciones de tráfico normales de un día laboral (incluyendo paradas de 1,5 minutos y tiempo de regulación de ruta de 10 minutos): 90 minutos

Nº de paradas: 17

Salida y regreso: Neptuno

Paradas: Cibeles, Chueca, Callao, Plaza de España, Argüelles, Moncloa, Teleférico, Templo de Debod, Puerta San Vicente, Paseo Virgen del Puerto, Puerta de Toledo, Palacio Real, San Francisco el Grande, Plaza Mayor, Antón Martín, Reina Sofía y Jardín Botánico.

Ruta 2

La ruta tiene la peculiaridad de que se **subdivide en dos rutas**: su salida y llegada siempre es en Felipe IV, pero tras su primera parada en Cibeles, un itinerario se dirige hacia el Estadio Santiago Bernabéu y en la siguiente salida el itinerario se dirige hacia la plaza de toros de Las Ventas, el recorrido de ambas rutas vuelve a confluir en la parada de Colón, tal y como se recoge en el plano anterior.

La alternancia de una ruta y otra será que la primera ruta del día partirá hacia Las Ventas, posteriormente las tres rutas siguientes hacia Bernabéu, de forma que se mantendrá la alternancia de 3 a 1: de cada 4 rutas, 3 serán de forma consecutiva hacia el Bernabéu y 1 ruta irá a hacia las Ventas. Dicha alternancia podrá ser modificada a solicitud del concesionario transcurridos dos meses del inicio del contrato, para ello deberá de presentar la solicitud a Madrid Destino con datos que justifiquen dicha modificación, aprobando o desestimando la modificación Madrid Destino e indicando las razones de ello.

En esta ruta se realizará el siguiente recorrido:

Común a ambas rutas: salida desde Felipe IV y continuación por Alfonso XII, Antonio Maura, Paseo del Prado y en Cibeles la ruta se divide como sigue:

Ruta 2.1 Bernabéu	Ruta 2.2 Ventas
Pº Recoletos, Pº Castellana, Plaza de Lima, Pº Castellana, Miguel Ángel, Paso Elevado Eduardo Dato, Serrano, Colón	Alcalá, Roberto Domingo, Av. de los Toreros, Julio Camba, Alcalá, Goya, Colón

Desde la Plaza Colón se vuelven a unir las dos rutas continuando por Génova, Sagasta, Carranza, San Bernardo, Pl. Santo Domingo, Jacometrezo, Gran Vía, Alcalá, Sevilla, Carrera S. Jerónimo, Neptuno y Felipe IV

Kilómetros:

Ruta 2 Bernabeu: 13,4 km

Ruta 2 Ventas: 12 km



Tiempo estimado de realización de la ruta en condiciones de tráfico normales de un día laboral (incluyendo paradas y tiempo de regulación de ruta):

Ruta 2 Bernabeu: 86 minutos

Ruta 2 Ventas: 85 minutos

Nº de paradas: en ambos casos son 17

Listado paradas:

Ruta 2 Bernabéu

Salida y llegada: Felipe IV

Listado de paradas: Cibeles, Castellana/Colón, Emilio Castelar, Museo Ciencias Naturales, Santiago Bernabéu, Nuevos Ministerios, Museo Sorolla, Ortega y Gasset, Colón, Génova, Bilbao, Dos de Mayo, Malasaña, Callao, Gran Vía, Sevilla, Carrera S. Jerónimo.

Ruta 2 Ventas

Salida y llegada: Felipe IV

Listado de paradas: Cibeles, Puerta de Alcalá, Casa Árabe, Goya, Manuel Becerra, Ventas, Goya, Príncipe de Vergara, Colón, Génova, Santa Bárbara/Barceló, Bilbao, Dos de Mayo, Malasaña (S.Bernardo), Callao, Gran Vía, Sevilla, Carrera S. Jerónimo.

Paradas, recogida y descenso de viajeros

Las paradas de las rutas serán proporcionadas por la Empresa Municipal de Transporte de Madrid, estarán debidamente señalizadas y serán a cargo de la empresa concesionaria los gastos de instalación, conservación, mantenimiento y reposición de los indicadores que se instalen y que deberán ser mantenidos en perfecto estado durante toda la duración del contrato.

Dicha señalización ha de contener una referencia a la página web del servicio con una landing específica, así como su correspondiente código QR, para la venta online de las entradas. Es un objetivo deseable que los usuarios que estén esperando sin billete puedan adquirirla online y así evitar esperas innecesarias que obstaculicen la circulación de autobuses.

La recogida y descenso de viajeros se realizará única y exclusivamente en las paradas autorizadas, y los vehículos afectos a la prestación del servicio deberán permanecer única y exclusivamente en las mismas el tiempo necesario para tomar o dejar viajeros, estando expresamente prohibida la espera de los mismos.

Modificación de las rutas

La empresa concesionaria podrá solicitar a Madrid Destino, por motivos justificados y de interés público, variaciones, que sean esporádicas o no permanentes en el recorrido o itinerarios especiales. En todo caso para llevar a cabo las citadas variaciones, se precisará la autorización explícita de Madrid Destino.

2.2.2 Rutas temporales

Además de la denominada ruta "Naviluz" que aparece recogida y regulada en el punto 2.2.4, la empresa concesionaria podrá solicitar, por motivos justificados y de interés público, itinerarios especiales. La aprobación de las mismas corresponderá a Madrid Destino.



Junto a la solicitud de dichas rutas especiales, deberá presentar un plan de explotación, con fechas de servicio, horarios y frecuencias. Dicho plan deberá recoger una memoria de ingresos, gastos e inversiones vinculados a la actividad, en dicha memoria ha de aparecer justificada la tarifa aplicada, teniendo en cuenta gastos, inversiones y el beneficio empresarial. Madrid Destino, tras analizar toda la información, autorizará o denegará justificadamente la nueva ruta temporal. En caso de rutas temporales que se pretenda mantener en servicio durante más de 6 meses, Madrid Destino deberá de confirmar cada 6 meses la autorización de la ruta y tarifas.

2.2.3 Servicios discrecionales

Los autobuses del servicio también podrán facilitar servicios discrecionales de bus turístico para grupos, siempre dentro de alguna de las rutas permanentes, o incluso de las temporales siempre que estas últimas hayan sido aprobadas por Madrid Destino.

Madrid Destino podrá solicitar al concesionario, la realización de servicios discrecionales de carácter institucional, en este caso dentro o fuera de las rutas preestablecidas, en alguna de las siguientes circunstancias:

- Viajes de prensa, viajes de familiarización, así como otros grupos de personas de diversa índole que sean de especial interés para la ciudad por la promoción que pueden hacer de Madrid como destino turístico.
- Desfiles y celebraciones
- Rodaje de video clips, videos promocionales de la ciudad u otro tipo
- Otros servicios especiales de contenido social o bien de interés promocional para la ciudad

2.2.4 Ruta Temporal de Naviluz

Con el objetivo de que ciudadanos y visitantes puedan disfrutar de las luces de Navidad de Madrid, el concesionario del servicio estará obligado a prestar la ruta temporal denominada Naviluz.

La ruta de Naviluz a desarrollar deberá de tener las siguientes características:

- Las fechas de prestación del servicio serán desde el día siguiente al encendido oficial de las luces de Navidad (que podrá variar, pero como referencia se toma el día 25 de noviembre) hasta el día 6 de enero, excluyendo los días 24 y 31 de diciembre y el 5 de enero.
- El punto de salida de la ruta será en la Plaza de Colón, frente al nº 30 de la Calle Serrano. La llegada es en la misma Calle Serrano, pero en el nº 21.
- Recorrido: Los itinerarios pueden variar por la climatología, el tráfico u otras circunstancias ajenas a la empresa operadora, así:
 - Itinerario cuando las condiciones sean buenas: plaza Colón, calle Serrano, Puerta de Alcalá, calle Alcalá, plaza de Cibeles, calle Alcalá, Gran Vía, plaza de España, calle Princesa, Palacio de Liria, calle Princesa, plaza España, Gran Vía, calle Alcalá, plaza de Cibeles, paseo Recoletos, calle José Ortega y Gasset, calle Serrano 21.
 - En caso de condiciones adversas: se podrán realizar alguno de los dos siguientes itinerarios:
 - Itinerario 1: calle Serrano, Puerta de Alcalá, calle Alcalá, plaza de Cibeles, calle Alcalá, calle Sevilla, carrera de San Jerónimo, plaza de las Cortes,



plaza de Neptuno, paseo del Prado, glorieta de Carlos V "plaza de Atocha", paseo del Prado, Cibeles, Alcalá, Puerta de Alcalá, calle Velázquez, calle José Ortega y Gasset, calle Serrano.

- Itinerario 2: Serrano, Puerta de Alcalá, calle Alcalá, calle Velázquez, calle Goya, plaza Colón, paseo Recoletos, plaza de Cibeles, calle Alcalá, Gran Vía, plaza España, calle Princesa, Palacio de Liria, calle Princesa, plaza España, Gran Vía, calle Alcalá, plaza de Cibeles, Paseo Recoletos, fin en Jardines del Descubrimiento/plaza de Colón.
- En todos los casos la duración del recorrido será de 50 minutos aproximadamente
- Horarios: primera salida a las 18 horas, última salida a las 22:50. Frecuencia: cada 5/10 minutos. Estas frecuencias podrán ser modificadas entre las 18 y las 19.30 horas de los días correspondiente al mes de noviembre, para adaptar la demanda a la disponibilidad de autobuses.

2.3. VEHÍCULOS

Se establecen a continuación los requisitos que han de cumplir toda la flota de vehículos al inicio del contrato:

- La totalidad de la flota de vehículos estará compuesta por autobuses de dos pisos, con el piso superior descubierto.
- Todos los vehículos han de tener la etiqueta ambiental ECO o CERO EMISIONES de la DGT
- Deberán contar al menos con dos escaleras y dos puertas de acceso.
- Al menos el piso inferior, deberá estar dotado de climatización (frío/calor).
- La edad media de la flota no podrá superar los 6 años y la máxima no podrá exceder de 10 años.
- Los vehículos deberán ser en su totalidad de piso bajo y accesibles para personas con discapacidad física.
- Los vehículos llevarán en la planta superior un cerramiento lateral y frontal continuo de altura y un quitamiedos y pictogramas, en el que conste la prohibición de levantarse, salvo en las paradas, asomarse peligrosamente por el piso superior y arrojar objetos al exterior.
- Todos los vehículos, al ser descapotable el piso superior, deberán estar preparados para poder cubrirse y protegerse de la lluvia y fenómenos atmosféricos con capotas rígidas desmontables.
- Deberán estar dotados de un sistema de audioguías georreferenciadas para las locuciones, al menos, en seis idiomas (español, inglés, francés, alemán, italiano y portugués), así como un sistema de megafonía donde el informador turístico o el conductor puedan ser escuchados con claridad por todos los pasajeros.
- Poseerán un sistema de comunicación con su puesto central vía telefónica o radio.
- Estarán provistos de la homologación individual por vehículos.
- Los vehículos tendrán un aforo de al menos 60 pasajeros sentados.
- Los vehículos del concesionario podrán ser en propiedad, en régimen de leasing o renting o por cualquier otra fórmula.

Los vehículos se mantendrán en perfecto estado cumpliendo las condiciones de seguridad, funcionamiento, limpieza, higiene y conservación durante la duración del contrato, corriendo a cargo del concesionario el mantenimiento y reparación de los mismos.

Se establece una flota mínima de 21 autobuses

El licitador especificará en su oferta, en el marco del proyecto de explotación, el modelo y tipo de vehículo, señalando todas sus características técnicas y medioambientales y de eficiencia energética,

así como número de plazas, dimensiones, etc., que considere más adecuado para la prestación del servicio, y que adscribirán al mismo en el supuesto de resultar concesionarios.

La finalización del contrato no trae consigo la reversión de los vehículos puestos a disposición del servicio.

Normativas y reglamentaciones

Por tratarse de autobuses destinados al servicio de transporte urbano turístico por la ciudad de Madrid, los vehículos deberán cumplir lo establecido en todas las normas, reglamentaciones y especificaciones técnicas y de carácter medioambiental, europeas, nacionales, autonómicas y Ordenanzas Municipales, así como toda la normativa relativa a accesibilidad universal.

Imagen de la flota y denominación del servicio

El servicio de bus turístico tendrá la denominación de “Madrid City Tour”.

Los licitadores presentarán, en el marco del Proyecto de Explotación, al menos 3 propuestas de diseño de la imagen de los vehículos, así como del resto de elementos inherentes al servicio, en función de su adecuación a la marca turística “Madrid” de Madrid Destino (anexo II)

Revertirá al Ayuntamiento de Madrid la propiedad intelectual e industrial referida a la denominación del servicio, así como a la imagen de los vehículos y resto de los elementos inherentes a aquel. La propuesta seleccionada podrá ser objeto de retoques o modificaciones por Madrid Destino para ajustarla a la imagen que se quiere transmitir de la ciudad.

En el caso de que Madrid Destino modificase la marca turística Madrid, el concesionario deberá modificar la marca “Madrid City Tour” en concordancia con la nueva marca. Dicha modificación se deberá realizar en todos los soportes del servicio (autobuses, tickets, web, app etc) en un plazo no superior a 2 meses desde que se recibe la indicación con la nueva marca por parte de Madrid Destino. La modificación de la marca no podrá realizarse en más de 1 ocasión durante la duración del contrato, caso de que ocurriese en más de 2 ocasiones será Madrid Destino quien asuma el coste de dicha modificación de marca, descontándose este importe del canon anual.

3. CALENDARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, HORARIOS Y FRECUENCIAS

El servicio se prestará todos los días del año salvo el 25 de diciembre y el 1 de enero.

Horarios

Se establecen tres temporadas para la prestación del servicio:

- Alta: de los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre
- Media: los meses de febrero y noviembre
- Baja: los meses de diciembre y enero

Además, se establecen dos periodos semanales de prestación del servicio:

- Días de alta demanda:
 - viernes, sábados, domingos, festivos nacionales
 - los siguientes días:



- 2, 3, 4 y 5 de enero
 - Lunes a jueves de la Semana Santa
 - Jueves y viernes anteriores al día de celebración de la manifestación del Orgullo Gay
 - Los días 7, 26, 27, 28, 29, 30 y 31 de diciembre
- Días de baja demanda: resto de días

Se establecen los siguientes horarios mínimos, en función de las dos temporadas:

- Alta: el servicio se prestará entre las 9:30 horas y las 20:30 horas
- Media: el servicio se prestará entre las 10 horas y las 19:30 horas
- Baja: el servicio se prestará entre las 10:00 horas y las 18 horas

No se prestará servicio de autobús turístico los días 25 de diciembre y 1 de enero

Frecuencias del servicio

Se establece el siguiente intervalo de frecuencias mínimas de paso de las rutas según las dos temporadas, los periodos semanales y la ruta:

- Temporada alta:
 - Días de alta demanda: cada 10 minutos
 - Resto de días: cada 20 minutos
- Temporada media y baja
 - Días de alta demanda: cada 15 minutos
 - Resto de días: cada 20 minutos

Dichas frecuencias podrán ser modificadas en caso de circunstancias excepcionales que afecten a la afluencia de viajeros en la ciudad de Madrid en más de un 15% por debajo de las previsiones recogidas en el apartado 16 del presente pliego de prescripciones técnicas. Para ello el concesionario deberá presentar a Madrid Destino una solicitud, justificando la misma documentalmente.

El concesionario deberá facilitar a Madrid Destino la posibilidad de seguimiento por geolocalización de los autobuses en servicio para poder comprobar que se están cumpliendo las frecuencias comprometidas en su oferta.

4. MODALIDAD DE BILLETES Y TARIFAS

4.1 Billetes individuales y tarifas

Se establecen las siguientes modalidades de billetes:

- Por tipología de viajero, podrán ser :
 - Billeto de adulto: a partir de los 11 años
 - Billeto junior: entre 7 y 15 años



- Billeto niño: para niños de entre 0 y 6 años, que viajarán gratis
- Billeto senior: más de 65 años
- Billeto familiar: para 2 adultos y hasta 3 junior
- Por nº de días de validez:
 - 1 día
 - 2 días

Las tarifas serán la siguientes:

TARIFA	1 día	2 días
Adulto (16 a 64 años)	25 €	30 €
Junior (7 a 16 años)	12,50 €	15 €
Senior (65 años o más)	12,50 €	15 €
Niños de 0 a 6 años	Gratis	Gratis
Familiar (2 adultos y hasta 3 junior)	60 €	75 €

Los titulares de un abono mensual o anual de transportes del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, que esté en vigor en el momento de la compra, tendrán un 50% de descuento en sus billetes.

Las tarifas son IVA incluido

El concesionario podrá solicitar cada año una revisión de las tarifas, argumentando documentalmente los motivos que justifican dicha necesidad de modificación.

El concesionario podrá pedir a Madrid Destino la aplicación de descuentos especiales temporales, adjuntando datos o información que justifiquen la idoneidad de dichos descuentos para cumplir los objetivos de sostenibilidad del servicio que se señalan en el siguiente párrafo. Estos descuentos deberán ser autorizados o denegados por Madrid Destino de forma justificada.

Los objetivos de sostenibilidad a los que aspira este servicio y a los que se refiere el párrafo anterior serían:

- por un lado, la reducción de los tiempos de parada del autobús, evitando con ello la congestión de los carriles por donde también circulan los autobuses de la Empresa Municipal de Transportes.
- por otro lado, que el servicio de Bus Turístico siga siendo, como hasta ahora, un instrumento para la redistribución de los beneficios económicos que genera su actividad entre los diferentes actores implicados en su comercialización en el destino, tales como son las agencias mayoristas, agencias minoristas, kioscos a pie de calle, recepciones de hotel, etc

4.2 Tarifas Naviluz

7€ _ Adultos 12 - 64 años

3€ _ Mayores + 65 años

3€ _ Niños 7 - 11 años

Gratis _ Bebés 0 - 6 años

Máximo 3 billetes gratis por cada billete de adulto.

El precio del billete será también de 3€ para usuarios con una discapacidad igual o superior al 33% y viajeros con movilidad reducida que no puedan acceder al piso superior

Tarifas IVA incluido

4.3 Servicios discrecionales

La tarifa máxima para un servicio discrecional exclusivo de un autobús dentro de una ruta, para un autobús completo, será de 500 € para 90 minutos y siempre estará sujeto a disponibilidad.

Por lo que respecta a servicios discrecionales institucionales solicitados por Madrid Destino, diferenciamos:

- Cuando el que abone el servicio sea la propia Madrid Destino u otro organismo municipal se aplicará un descuento del 50% a la tarifa anterior, siendo por tanto de 250 € por cada 90 minutos de recorrido.
- En el resto de los casos será de aplicación la tarifa señalada de 500 € por cada hora y media de servicio.

Además en todos los casos, cuando el servicio discrecional requiera un vinilado institucional específico, serán a costa del solicitante los precios de su vinilado, así como los de reposición del vinilado anterior si fuera necesario.

Los servicios discrecionales institucionales deberán de ser solicitados con al menos dos semanas de antelación.

Todas las tarifas indicadas son IVA incluido.

3. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

El concesionario está obligado a organizar y prestar el servicio con estricta sujeción a las características establecidas en el contrato y dentro de los plazos señalados en el mismo.

El concesionario deberá prestar el servicio del modo dispuesto en el contrato o, en su caso, de acuerdo con las instrucciones que reciba del responsable del contrato y de conformidad a las obligaciones generales fijadas en el artículo 284 y siguientes de la LCSP.

Con carácter general el concesionario estará sujeto al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- Prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar a los particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones que hayan sido establecidas y mediante el abono, en su caso, de la contraprestación económica comprendida en las tarifas aprobadas. En caso de extinción del contrato por cumplimiento del mismo, el contratista deberá seguir prestando el servicio hasta que se formalice el nuevo contrato.
- Cuidar del buen orden del servicio, pudiendo dictar las oportunas instrucciones, sin perjuicio de los poderes de policía a los que se refiere el artículo anterior.



- Indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del servicio, excepto cuando el daño sea producido por causas imputables a la Administración.
- Respetar el principio de no discriminación por razón de nacionalidad, respecto de las empresas de Estados miembros de la Comunidad Europea o signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial del Comercio, en los contratos de suministro consecuencia del de concesión de servicios.

Cualesquiera otras previstas en la legislación, en el pliego de cláusulas administrativas particulares y en el resto de la documentación contractual.

4. CERTIFICACIONES DEL SERVICIO

Se establece la obligatoriedad de que el servicio esté certificado en la normativa ISO 13.816 relativo a la Gestión de la Calidad en el Transporte Público a la conclusión de sus seis primeros meses de su funcionamiento, debiendo de ser renovada dicha certificación durante toda la duración del contrato. El objetivo de dicha certificación es garantizar un elevado nivel de calidad del servicio, poniendo un especial interés satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Su cumplimiento permitirá ofrecer unos servicios más próximos a las expectativas de los clientes y que sean percibidos como de mayor calidad. El incumplimiento de esta obligación tendrá la consideración de incumplimiento grave.

El servicio deberá estar certificado además en la normativa UNE 170001-2 sobre accesibilidad universal, a la conclusión de sus seis primeros meses de funcionamiento, debiendo de ser renovada dicha certificación durante toda la duración del contrato. El incumplimiento de esta obligación tendrá la consideración de incumplimiento grave.

El servicio habrá de disponer, dentro del primer año de funcionamiento, de al menos una certificación de sostenibilidad turística, que sean de reconocido prestigio tanto en EE.UU como en la UE. El licitador presentará en el marco de su proyecto de explotación la certificación / certificaciones elegidas. La empresa concesionaria podrá modificar por causas justificadas dicha certificación/-es de sostenibilidad durante la vigencia del contrato, previa conformidad de Madrid Destino.

5. COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

La empresa concesionaria se encargará de comercializar la venta de billetes o títulos de viaje a través de sus propios canales y plataforma, presencialmente a través del local o locales de que disponga para la prestación del servicio, en los propios autobuses (si bien se considera esta opción la menos deseable por sus indeseables efectos en el tráfico) y también a través de los distintos canales de comercialización turística con los que llegará a acuerdos comerciales.

Se considera esta última vía de comercialización, la realizada a través de intermediación, la que más valor genera para el sector turístico de la Ciudad de Madrid, por ser la que produce una mejor redistribución de los beneficios económicos que genera este servicio en la ciudad y, con ello, ser fuente generadora de empleo. Se citan a modo de ejemplo algunos de los canales de comercialización turística: agencias mayoristas, agencias minoristas, comercializadoras, hoteles, , tour-operadores, kioscos. En este sentido la empresa concesionaria deberá de presentar en su proyecto de explotación un listado de los operadores turísticos e intermediarios con los que entrará en negociaciones para la comercialización del servicio.

No se autoriza la distribución exclusiva de billetes a uno o varios operadores.

La empresa concesionaria deberá informar semestralmente a Madrid Destino de las empresas con las que dispone de acuerdos de comercialización, con indicación desagregada de los volúmenes de venta de los mismos y de las comisiones pactadas. Madrid Destino podrá pedir al concesionario justificación de las comisiones concedidas a diferentes operadores con el objetivo de evitar que se produzcan situaciones de discriminación en la comercialización del presente servicio público.

La empresa concesionaria creará, gestionará y mantendrá actualizado un portal web responsive donde se comercializará el bus turístico, además de facilitar toda la información necesaria sobre el servicio, tal y como se recoge en la **cláusula relativa a “Información a los usuarios”** del presente pliego. En las paradas del bus turístico, la empresa concesionaria, a través de la correspondiente señalética, deberá fomentar la compra anticipada de la entrada a través de su portal web (y código QR) con el objetivo de que los viajeros realicen las compras de sus billetes previamente a subir al autobús (bien sea online, bien sea en la red de puntos de venta en la ciudad) evitando con ello la demora en la carga de pasajeros en las paradas de la EMT.

Los sistemas de pago serán: en efectivo (en euros), además de tarjetas de crédito y otros medios de pago electrónicos.

La empresa concesionaria presentará a Madrid Destino el diseño de los billetes o títulos de viaje, para su conformidad y aprobación.

La empresa concesionaria dispondrá de un centro de atención personal presencial al usuario en el entorno de la Plaza de Neptuno con al menos dos líneas telefónicas en horario que cubra los tiempos de prestación del servicio. Además, deberá de disponer de un contestador automático, que estará activo las 24 horas del día.

En el centro, se establecerá una oficina de información donde exista un control de rutas, información e incidencias del tráfico y seguimiento por GPS de los mismos para controlar cualquier incidencia que se produzca.

En el centro de atención al usuario, en los locales en los que se comercialicen billetes o títulos de viaje y en los propios vehículos existirán libros y hojas de reclamaciones conforme a la legislación vigente a disposición de los usuarios y redactadas al menos en español y en inglés; la existencia de dichas hojas se reflejará en los folletos, en los vehículos, y en los locales de venta de billetes o títulos de viaje.

Con el objetivo de facilitar un servicio de calidad a los usuarios, la empresa concesionaria deberá de:

- Desarrollar un manual simplificado para la venta del servicio, donde se facilite información a toda la red de comercializadores sobre el servicio y sus características.
- Establecer un sistema de alertas para comunicar de forma rápida y efectiva a todos los puntos de comercialización las posibles incidencias en el servicio, tales como cortes en calles o cuando el servicio experimente un pico de demanda que no pueda ser atendida por alcanzar todos los autobuses el máximo nivel de ocupación (y por ello se tengan que suspender las ventas de ese día).
- Cumplir toda la normativa vigente en materia de consumo. De las reclamaciones que se hagan, la empresa concesionaria remitirá un informe mensual con la respuesta dada al usuario, así como medidas que se plantean adoptar para su resolución y calendario de ejecución de las mismas.



- En el caso de la ruta 2.2 (Ventas) en cada una de sus paradas se deberá de avisar por megafonía en español e inglés cual es la previsión de hora de paso del siguiente autobús en esa ruta.

Madrid Destino podrá requerir de la empresa concesionaria cuantas explicaciones sean necesarias con respecto a las reclamaciones presentadas ante el Ayuntamiento de Madrid o a la propia empresa concesionaria y en su caso, le exigirá las responsabilidades que le correspondan.

La custodia, el mantenimiento y el resto de obligaciones derivadas de la normativa vigente respecto a los libros y hojas de reclamaciones será a cargo de la empresa concesionaria.

6. INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

El concesionario deberá poner a disposición de los usuarios un portal web responsive con la siguiente información / funcionalidades:

- Itinerarios y paradas
- Ubicación en tiempo real de los autobuses
- Precios y horarios
- Red de puntos de venta presencial
- Compra online de billetes
- Billete electrónico (tecnología QR y/o NFC), de forma que se pueda adquirir y mostrar el billete en la propia aplicación /portal web responsive
- Selector de atractivos a visitar a través de imágenes, con las especificaciones que se indican al final de la presente cláusula.

El portal web deberá de ser accesible conforme a la normativa aplicable a los sitios web y aplicaciones del sector público.

Dicha página web estará integrada dentro del portal esmadrid.com (o aquel que lo sustituya) como un subdominio del mismo (a la publicación de este pliego el dominio previsto es citytour.esmadrid.com). La imagen y diseño de dicho portal así como su funcionalidad deberá de recibir la conformidad de Madrid Destino. Dicho portal deberá de estar disponible en los siguientes idiomas: español, inglés, francés, alemán, italiano y portugués.

A aquellos viajeros que así lo soliciten se les entregará con su ticket un folleto informativo con los itinerarios, paradas, lugares de interés turístico, intercambios, precios, horarios y cualquier otra información que en relación con el servicio pueda ser de su interés, redactados al menos en dos idiomas (español e inglés). Ambas publicaciones puestas a disposición del usuario deberán de disponer del sello FSC (Forest Stewardship Council - organización no gubernamental, independiente, sin ánimo de lucro que promueve una gestión forestal responsable con el medio ambiente y con la sociedad, al tiempo que económicamente sostenible).

Tanto el portal web responsive como el folleto en papel contendrán además de la información relativa al itinerario, las normas y condiciones a aplicar a los pasajeros del autobús turístico en los que se incluirán las prohibiciones de:

- Levantarse del asiento con el vehículo en marcha
- Adoptar posiciones distintas a las sentadas normalmente sobre los asientos
- Levantarse o blandir cualquier objeto por encima de la altura de la cabeza

- Arrojar cualquier tipo de objeto o envoltorio

Se informará por el sistema de megafonía de estas prohibiciones y los riesgos en que se incurre como al utilizar inadecuadamente las instalaciones.

En todos ellos figurará la denominación del servicio, la razón social de la empresa concesionaria del servicio, su dirección física y electrónica, teléfono y fax donde puedan efectuar cualquier reclamación, queja o sugerencia que considere.

Todos los autobuses contarán con un servicio de wifi gratuito de buena capacidad para atender las necesidades de los usuarios. Los usuarios podrán acceder al wifi gratuito previo registro donde se solicitará al usuario los siguientes datos: país de origen e email de contacto. El registro permite el acceso a la red wifi de cualquiera de los autobuses del servicio. Una vez se conecte al wifi será redirigido a la página web indicada por Madrid Destino (esmadrid.com, un subportal de esmadrid.com o similares) dicho portal a donde debe de ser redirigido podrá ser modificado en numerosas ocasiones a lo largo del contrato en función de las campañas o acciones especiales de Madrid Destino.

Selector de atractivos turísticos a visitar

Con el objetivo de incentivar la visita de atractivos turísticos, sobre todo los ubicados en zonas más periféricas, el concesionario deberá desarrollar un aplicativo integrado en el portal web del servicio.

Dicho aplicativo propondrá al usuario una sucesión de fotografías de atractivos visitables en las rutas (sin más información de los mismos), en cada fotografía mostrada el usuario deberá aceptarla o rechazarla, una vez realizada esta acción se presentará la siguiente fotografía y así sucesivamente.

Las fotografías aceptadas se acumularán en un listado de favoritos a la que tendrá acceso el usuario en cualquier momento durante su sesión. Las fotografías mostradas en el listado de favoritos (y solo ahí) aparecerán con un pie de página en el que se indica la siguiente información:

- Nombre del atractivo
- Parada y ruta en la que se encuentra
- Link a su página específica en el portal esmadrid.com
- Link a su perfil de Google Maps.

La lista de fotografías seleccionadas no se grabará (avisando de ello al usuario) pero el usuario, mientras se mantenga en el portal, si podrá compartir su lista de seleccionados mediante email (lo que le permitirá remitirse a si mismo el listado o compartirlo con otras personas). Se proveerán estadísticas de cuáles son las fotografías más seleccionadas por idioma.

En el anexo IV se contiene una relación de los atractivos turísticos visitables desde las rutas, las fotografías y datos a incorporar serán los que ya están contenidos en el portal esmadrid.com y que Madrid Destino facilitará de sus bases de datos.

Audioguía

Los autobuses deberán estar dotados de un sistema de audioguías georreferenciadas para las locuciones en, al menos, seis idiomas: español, inglés, francés, alemán, italiano y portugués. Estas locuciones deberán ser supervisadas y aprobadas por Madrid Destino y se actualizarán cada vez que se produzcan variaciones, con la validación de Madrid Destino.

Dicha audioguía también deberá de ser accesible mediante un portal web. En cada asiento del autobús aparecerá un código QR y link que conducirá al lugar del portal donde está recogida la audioguía. Este será un link específico para cada autobús ya que irá describiendo las paradas conforme a la geolocalización del mismo.

Con el objetivo de que el autobús disponga de unas audioguías de calidad alta, el proceso de elaboración de las audioguías debe de reunir las siguientes características:

- Las guías deberán de ser elaboradas por uno o varios guías que dispongan del carnet de Guía Oficial de Madrid. Para ello deberán de tener en cuenta el “Storytelling” o relato turístico de la ciudad de Madrid desarrollado por Madrid Destino y que se adjunta como anexo V
- La audioguía deberá de ser modular (por paradas) para facilitar su actualización.
- La totalidad de las audioguías deberán de ser revisadas al menos una vez al año para verificar que las mismas están actualizadas.

Madrid Destino revisará los contenidos de las audioguías elaboradas, para ello además del texto se solicitará información y datos de contacto del guía o guías oficiales que las hayan elaborado. En el caso de que se considerase por Madrid Destino que las guías elaboradas no reúnen los estándares de calidad necesarios, Madrid Destino podrá (como último recurso) encomendar a un tercero la corrección de las mismas debiendo el concesionario asumir los costes derivados de dicha corrección.

7. EXPLOTACIÓN PUBLICITARIA DEL SERVICIO

El Servicio deberá de ser explotado desde el punto de vista publicitario.

En este sentido la empresa concesionaria habrá de proponer en su oferta, en el marco del Proyecto de Explotación, un modelo de explotación publicitaria que incluya tanto la publicidad en los vehículos como en el resto de soportes o medios asociados al servicio, siendo la única responsable de la gestión de los mismos. El concesionario a su vez podrá ceder la explotación publicitaria del servicio a una tercera empresa.

Se establece la obligatoriedad de la explotación publicitaria en tickets (papel o digital), así como también de soportes dentro del autobús. No se permite la explotación publicitaria de la página web del servicio.

En la propuesta de explotación publicitaria se incluirá la reserva de espacios publicitarios para uso exclusivo de Madrid Destino con fines institucionales y promocionales durante toda la vida del contrato. Madrid Destino asumirá los costes del diseño, producción e instalación de vinilos u otro tipo de soportes. La producción e instalación de los mismos para Madrid Destino la realizará el mismo proveedor exclusivista, respetando las tarifas establecidas para ello con el concesionario o la empresa a la que este haya cedido la explotación. Se deberá de comprobar documentalmente, a través de facturas o acuerdo comercial, que se están aplicando las mismas tarifas.

Madrid Destino podrá hacer un uso institucional de los soportes publicitarios, siendo Madrid Destino quien determina el contenido de dicha publicidad, sin posibilidad de que se pueda argumentar impedimentos por existir publicidad de otros servicios concurrentes en otros espacios del autobús. La publicidad institucional de Madrid Destino no podrá versar sobre la venta de entradas para espectáculos (teatro, danza, circo, conciertos, etc) en los que haya que abonar un precio para adquirir dicha entrada.

Dichos espacios reservados para publicidad de Madrid Destino serán los siguientes:

- Una cuarta parte de los autobuses en circulación deberán ser reservados para publicidad institucional de Madrid Destino. Para ello el concesionario deberá de remitir un informe trimestral sobre los autobuses que han circulado, con su matrícula y publicidad contenida, así como una previsión de utilización publicitaria de los autobuses para el siguiente trimestre.
- Una cuarta parte del resto de soportes publicitarios dentro del autobús: tickets en papel o digital, así otros formatos digitales que puedan ser dispuestos dentro del autobús.

La empresa concesionaria deberá de respetar las pautas sobre imagen corporativa que marque Madrid Destino, así como toda la normativa relativa el régimen jurídico de la publicidad.

8. VENTA DE OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS PROPIOS O DE TERCEROS

Queda prohibida la venta online de productos y servicios turísticos que no sean los propios billetes del bus turístico u otros productos o servicios oficiales desarrollados por Madrid Destino. Sin embargo, el concesionario si podrá utilizar los soportes publicitarios para la difusión y promoción de productos y servicios turísticos propios y/o de terceros, así como su venta presencial en los propios autobuses. Esta venta de servicios turísticos propios o de terceros deberá ser abierta y en igualdad de condiciones de comisiones y visibilidad para todos los operadores turísticos, llegando para ello a cuantos acuerdos sean necesarios.

Madrid Destino deberá de dar conformidad a la venta de cada producto turístico con carácter previo a su comercialización, para ello el concesionario deberá de informar de las comisiones pactadas y las previsiones de venta esperadas. La empresa concesionaria informará trimestralmente a Madrid Destino sobre las ventas realizadas tanto de productos propios (entendiendo como tales los del propio concesionario o, si fuere una UTE, ventas de servicios de las empresas que la componen) así como también de las ventas de productos de terceros con las que haya llegado a acuerdos, y en todo caso información las comisiones pactadas. A estos efectos se deberá de comisionar todas las ventas de cualquier producto o servicio turístico que sea comercializado en el autobús y estas han de ser equitativas para todos los operadores y guardar correlación con el número de ventas realizado.

La empresa concesionaria deberá de informar a Madrid Destino de las solicitudes que reciba para la comercialización de productos de terceros, así como de las causas y motivos de su aprobación o denegación.

9. CONTRAPRESTACIONES PARA MADRID DESTINO

Las contraprestaciones para Madrid Destino consistirán en un canon fijo, además de un canon correspondiente a un porcentaje variable de los ingresos totales que reciba el concesionario por desarrollar el servicio: ventas totales de billetes de autobús en sus rutas permanentes, temporales (incluido Naviluz), los servicios discrecionales, así como de los ingresos relativos a publicidad de terceros o comisiones por ventas de productos de terceros. Todo ello se recoge en el pliego de cláusulas administrativas particulares (PCAP).

Además, el proveedor deberá facilitar mensualmente 500 invitaciones de un día a Madrid Destino, para su uso con fines promocionales o institucionales.

Madrid Destino dispondrá de espacios publicitarios en exclusiva dentro del servicio conforme se especifica en el apartado 7 del presente documento.

10. PERSONAL AFECTO AL SERVICIO

Obligación de subrogación por norma legal, un convenio colectivo o un acuerdo de negociación colectiva de eficacia general (artículo 130 LCSP): sí.

- Quedan acogidos al Convenio Colectivo de Sector de TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA (VEHÍCULOS DE MÁS DE NUEVE PLAZAS INCLUIDO EL CONDUCTOR) (28007655011992) de Madrid.

El listado del personal se encuentra recogido en el anexo I del presente pliego.

El concesionario deberá cumplir con todas las disposiciones legales que sean de aplicación en materia laboral, de seguridad y prevención de riesgos laborales.

El concesionario deberá disponer de los medios materiales y personales suficientes para la prestación del servicio.

La plantilla de personal vinculado al servicio será detallada y pertenecerá a la entidad concesionaria.

El personal irá debidamente identificado como perteneciente a la entidad concesionaria, absteniéndose de cualquier identificación que lo relacione con Madrid Destino.

El concesionario deberá presentar una relación de puestos de trabajo vinculada al servicio, relación que se deberá presentar igualmente al inicio de cada año con el siguiente desglose de información:

- Nombre y funciones del puesto.
- Jornada semanal.
- Nombre de la persona que ocupa el puesto.
- Acreditación de su capacitación. Titulación expresa para el puesto.
- Informe curricular del personal adscrito al servicio.

El concesionario velará en todo momento por la estabilidad en el empleo del personal afecto a la prestación del servicio. El personal deberá observar en todo momento el decoro personal, la corrección y el respeto al usuario del servicio.

La entidad concesionaria organizará su personal de modo que cubra las necesidades de funcionamiento del servicio y, en todo caso, deberá sustituir de forma inmediata las ausencias del personal a su cargo con objeto de que no se interfiera en su prestación.

Cualquier sustitución del personal que sea de carácter permanente, deberá ser comunicada por escrito al Responsable del Contrato y el sustituto deberá cumplir los mismos requisitos de formación y funciones que el que ha causado baja. Dicha sustitución deberá realizarse en el plazo máximo de dos meses a contar desde la fecha en que se produzca la situación de baja.

El concesionario deberá cumplir la legislación laboral vigente en las relaciones contractuales con el personal a su servicio, que dependerá exclusivamente del mismo y no tendrá relación con Madrid Destino.

En ningún supuesto podrá considerarse que el personal de la entidad concesionaria tiene relación laboral, contractual o de naturaleza alguna respecto a Madrid Destino, debiendo dicha entidad informar debidamente a su personal de dicho extremo, e incluir expresamente esta circunstancia en todos los contratos de las personas que trabajen en la instalación.

De cualquier aspecto que se trate entre el responsable de la Entidad y el Responsable del Contrato se dejará constancia escrita en un acta que será firmado por ambos.

Al personal que quede adscrito al servicio, se le exigirá tener una actitud positiva y proactiva con voluntad de servicio al usuario.

Conductores

Los conductores deberán tener la capacitación profesional y el título habilitante correspondiente para conducción de los vehículos afectos al servicio, debiendo ir documentados con el mismo y perfectamente identificados.

Informadores turísticos

Durante la prestación del servicio deberá ir a bordo de cada uno de los vehículos un informador/-a turístico-a, que deberá reunir los siguientes requisitos de perfil profesional:

- 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. La plantilla 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, etc.
- 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 alguno de los siguientes idiomas: francés, alemán, italiano, portugués, árabe, japonés o chino a nivel avanzado oral y escrito. Se acreditará por medio de diploma de nivel expedido por institución de enseñanza habilitada al efecto.
- Tercer idioma obligatorio: Conocimientos de un tercer idioma extranjero a nivel intermedio de al menos un 15% de la plantilla asignada a esta categoría. 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 por medio del examen realizado por la empresa concesionaria que se entregará al responsable de Madrid Destino con el resto de las certificaciones curriculares.

Se considerarán aptos para desarrollar el puesto de informador turístico (y por tanto no será necesario el estricto cumplimiento de los citados requisitos de perfil profesional) todos aquellos trabajadores que hayan estado desarrollando funciones similares en el servicio de bus turístico de Madrid durante los meses de julio a diciembre del año 2022.

Los informadores turísticos del servicio, al igual que los informadores turísticos de Madrid Destino, quedarán acogidos al Convenio de Ocio Educativo y Animación Socio-Cultural de la CAM, dentro de la categoría de “Informador”. La empresa concesionaria estará obligada durante la ejecución del contrato a que las condiciones retributivas de los trabajadores iguallen o mejoren las que tienen actualmente consolidadas los informadores turísticos de las oficinas de turismo de

Madrid Destino, que para el año 2023 ascienden a 10,31 € la hora. Dichas retribuciones serán incrementadas aplicando el mismo porcentaje de subida que se deduzca de las tablas salariales del citado Convenio Colectivo de Ocio Educativo y Animación Socio-Cultural de la Comunidad de Madrid.

Para todo el personal adscrito al servicio, la empresa concesionaria del contrato deberá realizar las pruebas tendentes a demostrar que el personal seleccionado es el adecuado para el puesto en función de los perfiles establecidos.

La empresa concesionaria del contrato deberá coordinar la realización a su costa de las pruebas tendentes a demostrar que el personal seleccionado es el adecuado para el puesto en función de los perfiles establecidos mediante un proceso que incluya la evaluación curricular del candidato/a, una entrevista personal y, como mínimo, los test y pruebas que se relacionan a continuación.

Antes de que los/las candidato/as comiencen a prestar sus servicios profesionales, la empresa concesionaria 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.

Para todo el personal que cubra estos servicios, será requisito imprescindible tener una actitud responsable, positiva y proactiva con voluntad de servicio al usuario.

Dichas pruebas consistirán como mínimo en:

1. Prueba oral y escrita de idiomas.
2. Test de competencias laborales.
3. Test psicotécnico para demostrar el perfil actitudinal.
4. Prueba de Ofimática.
5. Test de navegación por internet.

MADRID DESTINO se reserva el derecho a estar presente durante la realización de dichas pruebas. Las certificaciones del nivel de idioma inglés tendrán que ser acreditadas por una academia, escuela o institución especializada en formación en idiomas, **no pudiendo dicho certificado ser expedido por la propia empresa concesionaria.**

El concesionario queda obligado a dar formación específica sobre la operativa en el puesto de trabajo cuya duración en número de horas vendrá determinada por el licitador en función de los diferentes perfiles de personal. Esta formación se dará al personal al comienzo de la prestación del servicio y así mismo en las incorporaciones que al mismo que se produzcan durante la vigencia de la concesión. La propuesta de formación al personal se presentará en el marco del Proyecto de Explotación.

El local de atención al usuario estará debidamente atendido por informadores turísticos durante el horario presencial establecido en este Pliego, así como a través de contestador automático durante las 24 horas del día. El personal asignado al local de atención al usuario deberá

El local destinado a talleres y cocheras, tendrá el personal suficiente para el mantenimiento, cuidado y limpieza de los vehículos.



11. FORMACIÓN DE LOS INFORMADORES TURÍSTICOS

Formación técnica y operativa: esta formación es imprescindible para la incorporación al puesto de trabajo del personal y deberá ser impartida preferentemente de forma previa al inicio de la prestación del servicio.

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

Aquellos informadores del servicio que hayan estado desarrollando funciones similares en el servicio de bus turístico de Madrid durante los último 6 meses del año 2022, podrán completar su formación inicial durante los 6 primeros meses desde el inicio del servicio.

a) Formación técnica – Informadores turísticos	
Destinatarios	Esta formación será aplicable a los informadores turísticos
Módulo I.	Búsqueda y Recuperación de Información (15 horas)
Objetivo	La correcta recuperación de información turística sobre la oferta turística de Madrid y la realización de estadísticas.
Fase teórica (5 horas)	La fase teórica contendrá los siguientes apartados: - La recuperación de información para la consulta: a. Elementos: usuario/a, informador/a, tema de la consulta, la entrevista y las fuentes de información. b. Tipos de búsqueda. Internet, guías, aplicaciones. - Definición y tipos de fuentes de información. Los recursos de información. Las obras de referencia en turismo. - Evaluación de las fuentes de información: autoría, rigor del contenido y actualización. - 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 (10 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/as alumnos/as de un listado de fuentes de información turística básicas sobre Madrid. Las prácticas deberán desarrollarse tanto a través de medios tradicionales (libros, guías, folletos, etc.) como mediante el uso de nuevas tecnologías. Uso de herramientas informáticas, tablets, equipos y otros dispositivos, software y medios de compartir la información turística.
Módulo II	Oferta turística, infraestructura e itinerarios turísticos (15 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 (5 horas)	1. Oferta turística: historia, museos, atracciones, infraestructuras, sitios emblemáticos, productos y servicios turísticos, rutas, visitas... 2. Itinerarios: a. clases de itinerarios; b. adaptación de la consulta al segmento y a la oferta: edad, duración de la estancia, momento / época del año y eventos especiales; c. realización de itinerarios en función de la oferta y la adaptación ofreciendo información básica, complementaria y adicional.
Práctica (10 horas)	- Desarrollo de itinerarios por Madrid según diferentes temáticas (histórica, gastronómica, monumental, literaria, parques y jardines, niños, deportes, etc.), tipologías de usuarios (jóvenes, niños, 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	Modelo de atención al turista (25 horas)
Objetivo	Desarrollar las habilidades sociales y comerciales del futuro informador/a, en vista a proporcionar una atención de calidad y adaptada a las necesidades del turista y a los objetivos comerciales de los servicios.



Fase teórica-práctica (22 horas)	1. Habilidades sociales y atención al turista (12 horas) - Habilidades sociales y protocolo. - Atención al turista a. Atención básica al turista. (5 horas) i. Presencial ii. Telefónica iii. Otros medios telemáticos b. Formación en accesibilidad y atención al turista con discapacidad (4 horas) Conocimientos para mejorar la atención ofrecida a las personas con discapacidad en los establecimientos y destinos turísticos c. Resolución de quejas y reclamaciones (3 horas). Tramitación de Reclamaciones de Servicio y Reclamaciones de consumo. 2. Comercialización de productos turísticos (10 horas) - Los clientes: tipologías, motivación, segmentación y fidelización - Los productos turísticos: tipologías, características y precios, presentación. - Etapas de la venta a) Necesidades del cliente b) Argumentaciones de venta c) Tratamiento de objeciones d) cierre de la venta y despedida
<u>Perfil de los/as formadore/as</u>	Los formadores/as para los módulos I, II y III deberán ser profesionales del turismo, con experiencia acreditable como informadores turísticos, responsables de equipo de informadores 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. El/la formador/a 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.

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 concesionaria deberá realizar a todos los candidatos/as un examen inicial sobre el contenido impartido en ambas fases formativas. El/la candidata/a 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 concesionaria 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.

12. UNIFORMIDAD DE LOS INFORMADORES TURÍSTICOS

La empresa concesionaria del contrato deberá proveer al personal de la uniformidad que aparece recogida en el Anexo II del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, con las calidades que se especifican en el mismo. MADRID DESTINO indicará a la empresa concesionaria las prendas que constituyen la uniformidad de los trabajadores y las trabajadoras. El coste de dichas prendas (600 euros IVA incluido por informador y año y cuyo coste ya está computado en el precio por hora que se indica en el estudio de costes) será a cargo de la empresa concesionaria. En ningún caso se podrá imputar el coste de la uniformidad al personal contratado para la realización del Servicio.

La empresa concesionaria 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 concesionaria revisará y retirará las prendas deterioradas proporcionando nuevos juegos de uniformidad al personal.

La empresa concesionaria se encargará de proveer de prendas con tallajes especiales a las informadoras 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 concesionaria del contrato, así como las banderas correspondientes a las lenguas extranjeras que tiene certificadas.

13. ESTUDIO DE COSTES

Se ha realizado una previsión de ingresos y gastos para el contrato. Para ello, se ha obtenido información tanto de las cifras históricas de años anteriores, de datos facilitados por la actual explotación de la actividad y por el propio Ayuntamiento, como de los costes del sector; todo ello con objeto de ajustar el estudio a la realidad de la forma más aproximada posible.

A continuación, se muestra el cuadro que recoge la previsión de gastos del primer año de servicio:



AUTOBUSES COSTE FIJO					2.014.157 €
ALQUILER / AMORTIZACIÓN	6.500 €	12	78.000 €	21	1.638.000 €
SEGUROS	4.000 €	1	4.000 €	21	84.000 €
LAVADOS y LIMPIEZA INTERIOR	465 €	12	5.580 €	21	117.180 €
ITV	100 €	1	100 €	21	2.100 €
IVTM	250 €	1	250 €	21	5.250 €
MANTENIMIENTO PALISIS (TICKETING)	160 €	1	160 €	21	3.360 €
WIFI COCHES	465 €	1	465 €	21	9.765 €
OTROS	500 €	1	500 €	21	10.500 €
REVISIÓN IPC TRANSPORTE NOV 22		7,7%			144.002 €
AUTOBUSES COSTE VARIABLE					653.175 €
COMBUSTIBLE (TRACCIÓN RUTAS)	405.257	Km	0,92 €		370.992 €
COMBUSTIBLE (TRACCIÓN DESPLAZAMIENTOS)	101.100	Km	0,92 €		92.552 €
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	506.357	Km	0,37 €		189.631 €
INVERSIONES EN AUTOBUSES					150.990 €
VINILADO Y LETRERO	3.285 €	50%	1.643 €	21	34.493 €
CAMARAS SEGURIDAD	348 €	50%	174 €	21	3.649 €
MÁQUINAS EXPENDEDORAS	360 €	50%	180 €	21	3.780 €
KIT DETEXLINE ANTIINCENDIOS	2.251 €	50%	1.126 €	21	23.636 €
CAJETÍN COCHE METACRILATO	170 €	50%	85 €	21	1.785 €
LICENCIA TICKETING	83.648 €	1			83.648 €
COSTE TOTAL PERSONAL					3.011.016 €
CONDUCTORES					1.606.812 €
INFORMADORES					954.367 €
PERSONAL TALLERES	35.597,99 €	3			106.794 €
PERSONAL DE EXPLOTACIÓN Y TRÁFICO	48.097,61 €	3			144.293 €
DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN	66.250,06 €	3			198.750 €
PAGO COMISIONES POR VENTAS	7.648.089 €	16%			1.223.694 €
INSTALACIONES Y CONSUMIBLES					611.987 €
DESARROLLO PORTAL MADRID CITY	105.234 €	50%			52.617 €
AUDIO y LOCUCIÓN IDIOMAS BUSES	83.674 €	1			83.674 €
EQUIPAMIENTO TALLER	36.169 €	50%			18.085 €
EQUIPAMIENTO OFICINA	10.612 €	50%			5.306 €
ALQUILER OFICINA	59.930 €	1			59.930 €
ALQUILER COCHERA	56.160 €	1			56.160 €
ALQUILER TALLER	36.000 €	1			36.000 €
ALQUILER ALMACÉN	1.200 €	1			1.200 €
CONSUMO VIAJEROS	159.648 €	1			159.648 €
GASTOS FINANCIEROS Y COMISIONES BANCARIAS	20.027 €	1			20.027 €
ASESORIA RRHH	36.000 €	1			36.000 €
ASESORIA TRANSPORTE	9.201 €	1			9.201 €
AUDITORÍA	6.200 €	1			6.200 €
CERTIFICACIONES ISO Y SOSTENIBILIDAD	12.000 €	1			12.000 €
RECOGIDA FONDOS	5.527 €	1			5.527 €
IMPUESTO ACTIVIDADES ECONÓMICAS	3.879 €	1			3.879 €
MATERIAL OFICINA	5.000 €	1			5.000 €
GASTOS VARIOS	2.568 €	1			2.568 €
REVISIÓN IPC NOV 22		6,80%			38.965 €
COSTES SERVICIOS DISCRECIONALES					62.087 €
0,81% SOBRE LOS COSTES ANTERIORES	7.665.019 €	0,81%			62.087 €
NAVILUZ					167.028 €
COSTE TOTAL TRACCIÓN	24.388 €	1			24.388 €
COSTE TOTAL INFORMADORES	37.162 €	1			37.162 €
COSTE TOTAL CHÓFERES	105.479 €	1			105.479 €
TOTAL GASTOS					7.977.781 €

14. PLAN DE EXPLOTACIÓN

Se deberá de presentar un plan de explotación del servicio que contemple y desarrolle las diferentes tareas a realizar para la puesta en funcionamiento y gestión del servicio.

Dicho Plan de Explotación ha de disponer de los siguientes contenidos:

- Plan de marketing, con exposición de objetivos líneas estratégicas y de actuación

Dicho plan de marketing ha de demostrar el grado de conocimiento sobre el servicio a proveer, así como el nivel de calidad del mismo.

En consonancia con los requisitos exigidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, dicho plan de marketing ha de contener de forma descriptiva la siguiente información:

- Producto y servicio
 - Información y atención al cliente
 - Estrategia de contenidos online
 - Estrategia de audioguías
 - Canales de distribución
 - Marketing online: soportes y plataformas digitales, SEO y SEM
 - Análisis de datos del servicio y mejora de la comercialización
 - Calidad y sostenibilidad del servicio
-
- Plan de Operación y Mantenimiento de la flota e instalaciones. Dicho plan ha de recoger los siguientes aspectos:
 - Organización de la explotación: gestión eficiente de la flota, Identificación de actividades a realizar, planificación de actividades.
 - Plan de operación: detalle de las estrategias de operación y procedimientos. Cuadro de calendarios, plan de producción, cuadro de tiempos de viajes (kilómetros totales, kilómetros en línea totales y tiempo total de conducción, kilómetros en vacío, posicionamiento y maniobra)
 - Plan de mantenimiento: Suministros, programación, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, manual de mantenimiento
-
- Plan de Explotación publicitaria del servicio. Dicho plan ha de recoger los siguientes aspectos: análisis del mercado publicitario en la ciudad de Madrid, soportes publicitarios en los autobuses, espacios publicitarios en tickets, otros posibles espacios publicitarios. Modelo de comercialización publicitaria propuesto.



15. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN Y COORDINACIÓN DE LOS TRABAJOS

El seguimiento técnico se materializará a través de reuniones periódicas entre el coordinador asignado por la empresa concesionaria y el responsable del contrato designado por Madrid Destino.

El seguimiento del contrato se hará mediante la presentación trimestral de los siguientes informes:

- Cumplimiento de los servicios: circulaciones realizadas con hora de salida y llegada
- Kilómetros recorridos, útiles y muertos.
- Horas de servicio
- Incidencias
- Demanda por días, meses y ejercicios
- Auditorias contables
- Auditorias ISO y de certificaciones de accesibilidad y sostenibilidad
- Estudios sobre el tipo de usuarios: incluyendo como mínimo nacionalidad/comunidad autónoma, rango de edad (hasta 35, 36 – 60, más de 60) y grupo de viaje (solo, en pareja, en familia, con amigos)
- Listado mensual de reclamaciones recibidas, atendidas y solucionadas, con tiempos de respuesta
- Listado mensual de comentarios recibidos en el perfil de Google Maps, en el perfil de Tripadvisor y otros si los tuviese, respuesta dada y plazo de respuesta
- Listado mensual de incidencias acaecidas y solucionadas
- Informe mensual con el listado de puntos de venta, desglose de ingresos obtenidos en cada uno de los puntos de venta de los billetes ó títulos de viaje
- Listado de acuerdos de comercialización con comisiones pactadas y estimación de ventas por operador.
- Listado mensual por segmento de usuarios, precios, temporadas, rutas
- Informe trimestral sobre soportes publicitarios

La empresa concesionaria estará obligada a informar inmediatamente a las autoridades competentes y a Madrid Destino de cualquier anomalía, incidencia o accidente del servicio que pueda afectar negativamente a la seguridad de los usuarios o de la vía pública, o a la imagen pública del servicio.

La empresa concesionaria realizará los envíos de datos de forma electrónica a través de los medios, formas y protocolos que la Madrid Destino disponga para la actualización de sus bases de datos.

La empresa concesionaria realizará cada dos meses 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, eficiencia y tiempo de respuesta.
- Calidad de la información proporcionada.

- Orden y limpieza de los vehículos.

16. MODIFICACIÓN

Cabe la modificación de las frecuencias de las rutas por circunstancias derivadas de una bajada o incremento del número de viajeros a la ciudad de Madrid que se recogen en la siguiente tabla, siempre que dicha bajada o subida sea superior al 15 % de la previsión

ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	TOTAL
677.342	723.149	833.986	809.024	895.567	878.635	847.058	694.813	815.369	902.530	809.984	802.375	9.689.833

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.

17. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES.

El concesionario 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 concesionaria 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.

18. 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 concesionaria 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 concesionario 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 concesionario 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 concesionario 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 concesionaria principal, destinado a la ejecución del contrato. Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación, la entidad concesionaria 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 concesionario 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 concesionaria 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 concesionario 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 concesionaria 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.

19. PERÍODO DE TRANSICIÓN

Al finalizar el periodo contractual, la empresa concesionaria 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 concesionario actual de este contrato hacia el nuevo concesionario, 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.

20. RESPONSABLE DEL SERVICIO/SUSTITUTO

El concesionario estará obligado a nombrar un responsable del servicio que será el interlocutor entre el responsable de los servicios de MADRID DESTINO y entre el personal del concesionario. Asimismo, el concesionario 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 concesionaria cumple con sus obligaciones contractuales.

21. RESPONSABLE DEL CONTRATO DE MADRID DESTINO

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 concesionario 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 concesionaria.

Asimismo, se abstendrán de trasladar de forma directa al personal de la empresa concesionaria, 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.

22. RESPONSABILIDAD

El concesionario será responsable de todos los daños y perjuicios directos o indirectos que se causen a terceros y/o al personal de MADRID DESTINO, incluido el lucro cesante y el daño emergente, como consecuencia de su culpa o negligencia y/o de las personas que, por cuenta de la misma, intervengan en la ejecución material de la presente contratación.

Asimismo, el concesionario se compromete a satisfacer el importe de todos los desperfectos ocasionados por su culpa o negligencia imputable a la misma y/o al personal por cuenta de la misma y/o bajo su responsabilidad, a los espacios o lugares donde el servicio sea prestado.

23. 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 concesionario 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 concesionario 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 concesionaria.

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.

En materia de seguridad y salud laboral

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

La empresa concesionaria 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 concesionario 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.

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 concesionario 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 concesionario 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 concesionaria principal, destinado a la ejecución del contrato. Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación, la entidad concesionaria 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

Relativas a la sostenibilidad y medio ambiente.

Ya en fase de ejecución del contrato, se establece como condición especial de ejecución vinculada al objeto del contrato, que el adjudicatario se obligue y comprometa a responsabilizarse de vigilar y reducir el impacto medioambiental asociado a su actividad, relacionados con el consumo de recursos y materias primas, equipamiento, materiales e infraestructuras empleados, transporte utilizado y eficiencia del mismo, gestión de los residuos, etc., siendo responsable en todo caso de daños y perjuicios que se produzcan por su culpa y/o negligencia.

En todo caso, el adjudicatario deberá cumplir con la normativa vigente en materia de medio ambiente y sostenibilidad, que resulte de aplicación.

A tal efecto y con carácter trimestral, la mercantil adjudicataria deberá presentar al Responsable del contrato la correspondiente memoria / informe, con indicación expresa de los mecanismos implantados para reducir el impacto medioambiental. No obstante, MADRID DESTINO podrá requerir cualquier otra documentación complementaria que considere conveniente en relación con esta condición especial de ejecución.

Otras obligaciones:

Indemnizar los daños causados a terceros como consecuencia de la ejecución del contrato.

Son responsabilidad del concesionario cuantos daños puedan ocasionarse a personas o bienes y sean consecuencia, directa o indirecta, de las actividades desarrolladas en las instalaciones o del uso de las mismas, incluyendo:

Las derivadas de la explotación de las actividades a desarrollar.

Deberá garantizar a los particulares el derecho a utilizar el servicio en las condiciones establecidas. Deberá disponer de hojas de reclamaciones. Deberá dedicar las instalaciones exclusivamente al uso establecido en este pliego.

Deberá cumplir con la normativa que regula la materia de protección de datos :de conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

Deberá garantizar la accesibilidad, sin barreras ni obstáculos que imposibiliten la libre circulación de personas con discapacidad física o edad avanzada.

24. DERECHOS DEL CONCESIONARIO

El concesionario tiene los siguientes derechos:

- Con carácter general el concesionario tiene derecho a las contraprestaciones económicas previstas en el contrato, entre las que se incluirá, para hacer efectivo su derecho a la explotación del servicio, una retribución fijada en función de su utilización, que se percibirá directamente de los usuarios.
- Contar con la protección adecuada para poder prestar el servicio debidamente.
- A mantener el equilibrio financiero de la concesión cuando así se determine legalmente, siendo el contrato a su "Riesgo y Ventura".
- A ser indemnizado por el rescate de la concesión o en caso de supresión del servicio.
- A percibir las retribuciones correspondientes por la prestación del servicio.
- A utilizar los bienes de dominio público necesarios para el servicio.
- A desistir del contrato cuando este resulte extraordinariamente oneroso para él, como consecuencia de una de las siguientes circunstancias:



- La aprobación de una disposición general por una Administración distinta de la concedente con posterioridad a la formalización del contrato.
- Cuando el concesionario deba incorporar, por venir obligado a ello legal o contractualmente para la explotación, a avances técnicos que las mejoren notoriamente y cuya disponibilidad en el mercado, de acuerdo con el estado de la técnica, se haya producido con posterioridad a la formalización del contrato. Se entenderá que el cumplimiento del contrato deviene extraordinariamente oneroso para el concesionario cuando la incidencia de las disposiciones de las Administraciones o el importe de las mejoras técnicas que deban incorporarse supongan un incremento neto anualizado de los costes de, al menos, el 5 por ciento (5%) del importe neto de la cifra de negocios de la concesión por el período que reste hasta la conclusión de la misma. Para el cálculo del incremento se deducirán, en su caso, los posibles ingresos adicionales que la medida pudiera generar.
- Cuando el contratista desistiera del contrato como consecuencia de lo establecido en este apartado, la resolución no dará derecho a indemnización alguna para ninguna de las partes.

25. PROYECCIONES DEL NÚMERO DE VIAJEROS A LA CIUDAD DE MADRID

La pandemia de Covid-19 y las circunstancias de inestabilidad e incertidumbre en los mercados emisores hacen necesario fijar unas proyecciones de viajeros a la ciudad de Madrid durante la vigencia del presente contrato, con el objetivo de poder revisar el canon concesional para adaptarlo a circunstancias anómalas respecto de las proyecciones realizadas.

A continuación, se muestra una tabla comparativa del número de viajeros que recibió la ciudad de Madrid en los años 2019 y 2022 (según los datos de la Encuesta de Ocupación Hotelera del Instituto Nacional de Estadística) y por otro lado el nº de pasajeros que subieron al servicio del bus turístico (datos de la concesionaria del servicio).

Como se puede observar en la presente tabla, los pasajeros que utilizan el servicio de autobús turístico representaron en 2019 un 7,16%, en el periodo que va de enero a octubre de 2022. El dato para los meses de 2022 de los que se disponen de datos es del 5,95 %.

COMPARATIVA VIAJEROS CIUDAD DE MADRID y PASAJEROS BUS TURÍSTICO AÑOS 2019 Y 2022													
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	TOTAL
2019	728.944	778.241	897.522	870.658	963.795	945.573	911.590	747.746	877.487	971.288	871.692	863.503	10.428.039
Nº Pasajeros Bus Turístico 2019	30.671	31.911	62.270	71.311	86.120	83.049	69.638	73.040	78.119	78.835	42.742	38.805	746.511
Nº Viajeros Madrid	477.515	603.905	720.009	803.068	853.582	851.106	804.576	698.738	858.242	898.214			7.568.955
Nº Viajeros Bus Turístico 2022	13.551	17.074	26.937	49.182	57.714	52.979	51.651	54.485	59.298	67.533			450.404
Porcentaje de viajeros respecto a pasajeros 2019	4,21%	4,10%	6,94%	8,19%	8,94%	8,78%	7,64%	9,77%	8,90%	8,12%	4,90%	4,49%	7,16%
Porcentaje de viajeros respecto a pasajeros 2022	2,84%	2,83%	3,74%	6,12%	6,76%	6,22%	6,42%	7,80%	6,91%	7,52%			5,95%

Considerando que en los primeros meses del año aun había ciertas restricciones en los viajes con motivo de la pandemia, se toman como referencia los meses de julio, agosto, septiembre y octubre por ser estos los meses donde en 2022 se produce una relativa normalización de los viajes a la ciudad.



El porcentaje de pasajeros sobre viajeros de estos meses en 2019 asciende a un 8,61% y en 2022 la cifra es de 7,16%, hecho que se podría achacar a una menor visibilidad del servicio al haber sido peatonalizada la Puerta del Sol.

Los cálculos realizados para realizar las proyecciones del siguiente contrato se basan en que para el año 2023 la ciudad de Madrid reciba un total de 9.689.833 viajeros, lo que supondría un 92,92% de datos de viajeros recibidos en el año 2019, conforme a la siguiente tabla:

	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	TOTAL
previsión viajeros Madrid - 2023	677.342	723.149	833.986	809.024	895.567	878.635	847.058	694.813	815.369	902.530	809.984	802.375	9.689.833

Para el siguiente periodo anual desde la entrada en vigor del presente contrato se estima un incremento del número de viajeros respecto al mismo periodo anterior del 2,20%.

En cuanto a los pasajeros, en la siguiente tabla hacemos una **previsión de los pasajeros de bus turístico que tendrá la ciudad de Madrid en el próximo periodo anual, un total de 559.443.**

Media de pasajeros de los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2022	58.242												
Porcentaje que durante los años 2016 a 2019 ha representado el mes respecto a la media de los meses J, A, S y O	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	TOTAL
	39,91%	40,76%	73,52%	94,77%	105,51%	99,05%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	54,33%	52,71%	
previsión pasajeros bus - 2023	23.246	23.737	42.817	55.195	61.452	57.688	58.242	58.242	58.242	58.242	31.642	30.699	559.443

26. 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.

27. 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 contratación@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.

Por MADRID DESTINO, S.A.

Por el CONCESIONARIO

D.

D.

ANEXO I PERSONAL A SUBROGAR

En Madrid a 19 Enero de 2023

Denominación Convenio colectivo aplicable	Código de Convenio	Nº trabajador	Categoría profesional	Antigüedad	Fecha fin de contrato	Modalidad de contrato	% Horas	Salario base bruto según convenio	Antigüedad	Complementos según convenio	Pagas Extras	Complementos por encima de convenio	Otros datos relevantes del contrato
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	1	ENG.LAVA.	13/01/2003		100	100%	14.535,60	5.814,24	20.651,64	6.603,96		
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	2	J.TRAF.2ª	22/11/2007		100	100%	15.215,16	4.564,56	6.259,92	6.509,88		
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	3	JEF. SERV.	01/09/2000		100	100%	17.310,00	6.924,00	7.060,32	16.199,04	34.333,92	
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	4	JEF.TRAFIC	10/01/1995		100	100%	16.094,16	8.047,08		7.732,32	7.811,52	
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	5	MONITORA	22/12/1999		100	100%	14.736,36	5.894,52	6.035,52	6.666,60		
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	6	OF.2.ADMT.	05/12/1994		100	100%	14.716,68	7.358,40	6.104,40	7.044,84	3.441,12	
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	7	OF.2.MECAN	10/02/2005		100	100%	14.747,76	4.424,28	11.311,92	6.318,48		
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	8	TIT. SUP.	10/10/2001		100	100%	16.296,36	6.518,52	6.913,92	7.432,20	4.049,52	
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	9	CONDUCTOR	05/07/2001		100	100%	15.466,08	6.186,48	12.460,44	6.926,04		
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	10	CONDUCTOR	23/02/2008		100	100%	15.466,08	4.639,80	17.581,08	6.539,40		
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	11	CONDUCTOR	21/06/2005		100	100%	15.466,08	4.639,80	16.040,16	6.539,40		
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	12	CONDUCTOR	20/06/2005		100	100%	15.466,08	4.639,80	14.366,40	6.539,40		
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	13	CONDUCTOR	11/12/2006		100	100%	15.466,08	4.639,80	20.026,32	6.539,40		
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	14	CONDUCTOR	21/03/2009		100	100%	15.466,08	3.093,24	11.041,44	6.152,76		
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	15	CONDUCTOR	02/06/2022		100	100%	15.466,08		17.001,96	5.379,48		
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	16	CONDUCTOR	12/01/2016		189	100%	15.466,08	1.546,56	22.063,92	5.766,00		
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	17	CONDUCTOR	12/01/2016		189	100%	15.466,08	1.546,56	15.859,32	5.766,00		
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	18	CONDUCTOR	01/11/2012		189	100%	15.466,08	3.093,24	11.742,84	6.152,76		
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	19	CONDUCTOR	01/12/2017		189	100%	15.466,08	1.546,56	11.969,52	5.766,00		
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	20	CONDUCTOR	01/12/2017		189	100%	15.466,08	1.546,56	15.609,24	5.766,00		
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	21	CONDUCTOR	01/09/2022		300	100%	11.599,56	-	11.610,00	4.034,57		F-D
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	22	CONDUCTOR	01/09/2022		300	100%	11.599,56	-	11.610,00	4.034,57		F-D
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	23	CONDUCTOR	01/09/2022		300	100%	11.599,56	-	11.610,00	4.034,57		F-D
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	24	CONDUCTOR	25/11/2022		300	100%	11.599,56	-	11.610,00	4.034,57		F-D
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	25	CONDUCTOR	01/09/2022		300	100%	11.599,56	-	11.610,00	4.034,57		F-D
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	26	CONDUCTOR	08/09/2022		300	100%	11.599,56	-	11.610,00	4.034,57		F-D
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	27	CONDUCTOR	01/09/2022		300	100%	11.599,56	-	11.610,00	4.034,57		F-D
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	28	CONDUCTOR	25/06/2022		300	100%	11.599,56	-	11.610,00	4.034,57		F-D
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	29	CONDUCTOR	01/09/2022		300	100%	11.599,56	-	11.610,00	4.034,57		F-D
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	30	CONDUCTOR	01/09/2022		300	100%	11.599,56	-	11.610,00	4.034,57		F-D
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	31	CONDUCTOR	01/09/2022		300	100%	11.599,56	-	11.610,00	4.034,57		F-D
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	32	CONDUCTOR	01/09/2022		300	100%	11.599,56	-	11.610,00	4.034,57		F-D
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	33	CONDUCTOR	01/09/2022		300	100%	11.599,56	-	11.610,00	4.034,57		F-D
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	34	CONDUCTOR	01/09/2022		300	100%	11.599,56	-	11.610,00	4.034,57		F-D
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	35	CONDUCTOR	07/09/2022		300	100%	11.599,56	-	11.610,00	4.034,57		F-D
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	36	CONDUCTOR	08/09/2022		300	100%	11.599,56	-	11.610,00	4.034,57		F-D
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	37	CONDUCTOR	01/09/2022		300	100%	11.599,56	-	11.610,00	4.034,57		F-D
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	38	CONDUCTOR	20/07/2022		389	100%	11.599,56		17.001,96	5.379,36		
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	39	CONDUCTOR	03/07/2020		189	100%	15.466,08	773,28	18.058,20	5.766,00		
Convenio Colectivo Transporte Regular de Viajeros por Carretera de Comunidad de Madrid	28007655011992	40	CONDUCTOR	13/12/2018		189	100%	15.466,08	773,28	13.200,48	5.766,00		

MADRID
City Tour
U.T.E. Madrid City Tour
N.I.F. U-86193240
Puerto de Used, 20
28031 Madrid

376092015 JOSE
ADELL (R: U86193240)

Firmado digitalmente por
376092015 JOSE ADELL (R:
U86193240)
Fecha: 2023.01.19 08:50:31 +01'00'

ANEXO II _ LOGOTIPO TURÍSTICO DE MADRID

MADRID

ANEXO III _ DESCRIPCIÓN DE LA UNIFORMIDAD EXIGIDA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los diseños para la uniformidad propuesta para informadores e informadoras y para auxiliares será entregada a la empresa concesionaria por Madrid Destino. Así mismo Madrid indicará el tipo de prendas que deben componer la uniformidad y el número de ellas:

Composición orientativa de la Uniformidad

	PRENDAS DE VESTIR	Unidades por trabajador/a y año
Camisa Denim hombre / mujer manga larga	Camisa denim 100% algodón. En mujer la prenda será más entallada. Manga larga y botones delanteros. Diseños. Logo Madrid Destino en el pecho.	2
Blazer de punto hombre / mujer	Chaqueta de punto manga larga. Cerrada con botón delantero. En mujer, la prenda será más entallada.	2
Camiseta blanca con M de Chulapa (uso en verano)	Camiseta de algodón alto gramaje	2
Parka	Parka forrada y acolchada unisex de gran protección contra el frío con capucha (piel sintética extraíble). Color negro Diseños. Logo Madrid Destino en el pecho.	1
Pantalones beige para hombre y mujer	Pantalón mujer con pinzas de tiro alto con largo tobillero. Color Camel oscuro Pantalón chino stretch hombre color piedra	2
Gorra con visera	Gorra azul marino con visera blanca con diseño de logo negro en el panel frontal	1
Chapas	Chapas identificativas de diseño actual y alta calidad. Madrid Destino indicará el diseño.	2

Este equipo está valorado en 600 euros anuales IVA no incluido por trabajador. Su coste ya está incluido en el precio por hora que se estima para informadores (19,25 €)

ANEXO IV _ Listado de recursos turísticos visitables en cada ruta

Ruta 1 Palacio Real

RUTA	RECURSO	DIRECCIÓN	url www.esmadrid.com
1	Museo Nacional del Prado	C. de Ruiz de Alarcón, 23	Museo Nacional del Prado Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Fuente de Neptuno	Pl. Canovas del Castillo, s/n	Fuente de Neptuno Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Museo Nacional Thyssen-Bornemisza	P.º del Prado, 8	Museo Nacional Thyssen Bornemisza Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Monumento a los Caídos / Héroes del 2 de mayo	Pl. de la Lealtad, 1	Jardines de la Plaza de la Lealtad Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Palacio de la Bolsa de Madrid	Pl. de la Lealtad, 1	Palacio de la Bolsa de Madrid Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Fuente de Apolo y de las Cuatro Estaciones	P.º del Prado, s/n	Fuente de Apolo y de las Cuatro Estaciones Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Museo Naval	P.º del Prado, 3	Museo Naval Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Palacio de Cibeles	Pl. de Cibeles, 1	Palacio de Cibeles Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Fuente de Cibeles	Pl. de Cibeles, S/N	Fuente de Cibeles Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Casa de América	Pl. de Cibeles, S/N	Casa de América Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Palacio de Buenavista	Plaza Cibeles	Palacio de Buenavista Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Banco de España	C. de Alcalá, 48	Banco de España Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Edificio Metrópolis	C. de Alcalá, 39	Edificio Metrópolis Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	WOW Concept	C. Gran Vía, 18	WOW Concept Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Espacio Fundación Telefónica	Calle de Fuencarral, 3	Espacio Fundación Telefónica Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Zona de compras de Gran Vía	C. Gran Vía	Zona de compras de Gran Vía Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Corte Inglés de Callao	Pl. del Callao, 2	Corte Inglés de Callao Turismo Madrid (esmadrid.com)

1	Edificio Carrión	C. de Jacometrezo, 2	Edificio Carrión Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Zona de teatros de Gran Vía	C. Gran Vía	Zona de teatros de Gran Vía Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Mercado de los Mostenses	Pl. de los Mostenses, 1	Mercado de los Mostenses Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Plaza de España	Plaza de España	Plaza de España Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Edificio España (Hotel Ríu)	C. Gran Vía, 84	Edificio España (Hotel Ríu) Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Palacio de Liria	C. de la Princesa, 20	Palacio de Liria Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Centro de Cultura Contemporánea Conde Duque	C. del Conde Duque, 11	Centro de Cultura Contemporánea Conde Duque Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Zona de Compras Princesa-Argüelles	C. Princesa	Zona de Compras Princesa-Argüelles Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Faro de Moncloa	Av. De la Memoria, 2	Faro de Moncloa Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Museo de América	Av. de los Reyes Católicos, 6	Museo de América Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Teleférico	P.º del Pintor Rosales, s/n	Teleférico Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Rosaleda del Parque del Oeste	C. de la Rosaleda, 1	Rosaleda del Parque del Oeste Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Museo Cerralbo	C. de Ventura Rodríguez, 17	Museo Cerralbo Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Templo de Debod	C. de Ferraz, 1	Templo de Debod Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Puerta de San Vicente	Glorieta San Vicente, s/n	Puerta de San Vicente Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Jardines del Campo del Moro	P.º de la Virgen del Puerto, 1	Jardines del Campo del Moro Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Puerta de Toledo	Glorieta de la Puerta de Toledo, s/n	Puerta de Toledo Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	San Francisco el Grande	C. San Buenaventura, 1	San Francisco el Grande Turismo Madrid (esmadrid.com)

1	Catedral de la Almudena	C. de Bailén, 10	Catedral de la Almudena Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Galería de las Colecciones Reales	C. de Bailén, 8	Galería de las Colecciones Reales Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Palacio Real	C. de Bailén, s/n	Palacio Real Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Mercado de la Cebada	Pl. de la Cebada S/N	Mercado de la Cebada Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Colegiata de San Isidro	C. de Toledo, 37	Real Colegiata de San Isidro y Nuestra Señora del Buen Consejo Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Museo Reina Sofía	C. de Santa Isabel, 52	Museo Reina Sofía Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Estación de Atocha	Glorieta del Emperador Carlos V, S/N	Estación de Atocha Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Real Jardín Botánico	Plaza de Murillo, 2	Real Jardín Botánico Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Caixafórum	P.º del Prado, 36	Caixafórum Turismo Madrid (esmadrid.com)
1	Espacio Cultural Serrería Belga	C. de la Alameda, 15	Espacio Cultural Serrería Belga Turismo Madrid (esmadrid.com)

Ruta 2.1 Bernabéu

RUTA	RECURSO	DIRECCIÓN	url www.esmadrid.com
2.1	Fuente de Neptuno	Pl. Canovas del Castillo, s/n	Fuente de Neptuno Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Museo Nacional del Prado	C. de Ruiz de Alarcón, 23	Museo Nacional del Prado Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Museo Nacional Thyssen-Bornemisza	P.º del Prado, 8	Museo Nacional Thyssen Bornemisza Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Monumento a los Caídos / Héroes del 2 de mayo	Pl. de la Lealtad, 1	Jardines de la Plaza de la Lealtad Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Palacio de la Bolsa de Madrid	Pl. de la Lealtad, 1	Palacio de la Bolsa de Madrid Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Fuente de Apolo y de las Cuatro Estaciones	P.º del Prado, s/n	Fuente de Apolo y de las Cuatro Estaciones Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Museo Naval	P.º del Prado, 3	Museo Naval Turismo Madrid (esmadrid.com)

2.1	Palacio de Cibeles	Pl. de Cibeles, 1	Palacio de Cibeles Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Fuente de Cibeles	Pl. de Cibeles, S/N	Fuente de Cibeles Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Casa de América	Pl. de Cibeles, S/N	Casa de América Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Palacio de Buenavista	Plaza Cibeles	Palacio de Buenavista Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Banco de España	C. de Alcalá, 48	Banco de España Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Fundación Mapfre	P.º de Recoletos, 23	Fundación Mapfre Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Biblioteca Nacional	P.º de Recoletos, 20-22	Biblioteca Nacional Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Jardines del Descubrimiento	Pl. de Colón, S/N	Jardines del Descubrimiento Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Zona de Compras de Serrano	C. de Serrano	Zona de Compras de Serrano Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Museo Arqueológico Nacional	Calle de Serrano, 13	Museo Arqueológico Nacional Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Mercado de La Paz	C. de Ayala, 28B	Mercado de la Paz Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Zona de Compras de Jorge Juan	C. Jorge Juan con C. Serrano	Zona de Compras de Jorge Juan Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Museo Lázaro Galdiano	C. de Serrano, 122	Museo Lázaro Galdiano Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Museo Nacional de Ciencias Naturales	C. de José Gutiérrez Abascal, 2	Museo Nacional de Ciencias Naturales Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Estadio Santiago Bernabéu	Av. de Concha Espina, 1	Estadio Santiago Bernabéu Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Museo Sorolla	P.º del Gral. Martínez Campos, 37	Museo Sorolla Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Museo de Escultura al Aire Libre	P.º de la Castellana, 40	Museo de Escultura al Aire Libre Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Centro Comercial ABC Serrano	C. de Serrano, 61	Centro Comercial ABC Serrano Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Iglesia de Santa Bárbara (Convento de las Salesas Reales)	C. de Bárbara de Braganza, 1	Iglesia de Santa Bárbara Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Mercado Barceló	C. de Barceló, 6	Mercado de Barceló Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Museo del Romanticismo	C. de San Mateo, 13	Museo del Romanticismo Turismo Madrid (esmadrid.com)

2.1	Zona de compras de Chueca, Malasaña, Fuencarral	C. Fuencarral	Zona de compras de Chueca, Malasaña, Fuencarral Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Museo de Historia de Madrid	C. Fuencarral, 78	Museo de Historia Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Fundación Casa de México en España	C. de Alberto Aguilera, 20	Fundación casa de México en España Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Plaza del 2 de Mayo (Monumento a Daoiz y Velarde)	Plaza del Dos de Mayo	Plaza Dos de Mayo Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Centro Cultural Conde Duque	C. del Conde Duque, 11	Conde Duque Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Zona de compras de Gran Vía	C. Gran Vía	Zona de compras de Gran Vía Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Corte Inglés de Callao	Pl. del Callao, 2	Corte Inglés de Callao Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Edificio Carrión	C. de Jacometrezo, 2	Edificio Carrión Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Zona de teatros de Gran Vía	C. Gran Vía	Zona de teatros de Gran Vía Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Mercado de los Mostenses	Pl. de los Mostenses, 1	Mercado de los Mostenses Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Real Academia de Bellas Artes de San Fernando	C. de Alcalá, 13	Real Academia de Bellas Artes de San Fernando Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Food Hall - Galería Canalejas	C. de Alcalá, 12	Food Hall - Galería Canalejas Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Galería Canalejas	Pl. de Canalejas, 1	Galería Canalejas Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Congreso de los Diputados	Cra de S. Jerónimo, s/n	Congreso de los Diputados Turismo Madrid (esmadrid.com)

Ruta 2.2 Ventas

RUTA	RECURSO	DIRECCIÓN	url www.esmadrid.com
2.1	Fuente de Neptuno	Pl. Canovas del Castillo, s/n	Fuente de Neptuno Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Museo Nacional del Prado	C. de Ruiz de Alarcón, 23	Museo Nacional del Prado Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Museo Nacional Thyssen-Bornemisza	P.º del Prado, 8	Museo Nacional Thyssen Bornemisza Turismo Madrid (esmadrid.com)

2.1	Monumento a los Caídos / Héroes del 2 de mayo	Pl. de la Lealtad, 1	Jardines de la Plaza de la Lealtad Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Palacio de la Bolsa de Madrid	Pl. de la Lealtad, 1	Palacio de la Bolsa de Madrid Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Fuente de Apolo y de las Cuatro Estaciones	P.º del Prado, s/n	Fuente de Apolo y de las Cuatro Estaciones Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Museo Naval	P.º del Prado, 3	Museo Naval Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Palacio de Cibeles	Pl. de Cibeles, 1	Palacio de Cibeles Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Fuente de Cibeles	Pl. de Cibeles, S/N	Fuente de Cibeles Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Casa de América	Pl. de Cibeles, S/N	Casa de América Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Palacio de Buenavista	Plaza Cibeles	Palacio de Buenavista Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Banco de España	C. de Alcalá, 48	Banco de España Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Puerta de Alcalá	Pl. de la Independencia, s/n	Puerta de Alcalá Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Parque del Retiro	Plaza de la Independencia, 7	Parque del Retiro Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Casón del Buen Retiro	C. de Alfonso XII, 28	Casón del Buen Retiro Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Real Observatorio de Madrid	C. de Alfonso XII, 3	Real Observatorio de Madrid Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Museo Nacional de Antropología	C. de Alfonso XII, 68	Museo Nacional de Antropología Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Casa Árabe	C. de Alcalá, 62	Casa Árabe Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Zona de Compras de Jorge Juan	C. Jorge Juan con C. Serrano	Zona de Compras de Jorge Juan Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Museo de la Casa de la Moneda	C. del Dr. Esquerdo, 36	Museo de la Casa de la Moneda Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Parque de María Eva Duarte de Perón	C. Doctor Gómez Ulla, 9	

2.1	Plaza de Toros de las Ventas	C. de Alcalá, 237	Plaza de Toros de las Ventas Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Centro Comercial ABC Serrano	C. de Serrano, 61	Centro Comercial ABC Serrano Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Fundación Mapfre	P.º de Recoletos, 23	Fundación Mapfre Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Biblioteca Nacional	P.º de Recoletos, 20-22	Biblioteca Nacional Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Jardines del Descubrimiento	Pl. de Colón, S/N	Jardines del Descubrimiento Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Zona de Compras de Serrano	C. de Serrano	Zona de Compras de Serrano Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Museo Arqueológico Nacional	Calle de Serrano, 13	Museo Arqueológico Nacional Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Mercado de La Paz	C. de Ayala, 28B	Mercado de la Paz Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Iglesia de Santa Bárbara (Convento de las Salesas Reales)	C. de Bárbara de Braganza, 1	Iglesia de Santa Bárbara Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Mercado Barceló	C. de Barceló, 6	Mercado de Barceló Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Museo del Romanticismo	C. de San Mateo, 13	Museo del Romanticismo Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Museo de Historia de Madrid	C. Fuencarral, 78	Museo de Historia Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Fundación Casa de México en España	C. de Alberto Aguilera, 20	Fundación casa de México en España Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Plaza del 2 de Mayo (Monumento a Daoiz y Velarde)	Plaza del Dos de Mayo	Plaza Dos de Mayo Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Centro Cultural Conde Duque	C. del Conde Duque, 11	Plaza del Dos de Mayo Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Zona de compras de Chueca, Malasaña, Fuencarral	C. Fuencarral	Zona de compras de Chueca, Malasaña, Fuencarral Turismo Madrid (esmadrid.com)

2.1	Zona de compras de Gran Vía	C. Gran Vía	Zona de compras de Gran Vía Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Corte Inglés de Callao	Pl. del Callao, 2	Corte Inglés de Callao Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Edificio Carrión	C. de Jacometrezo, 2	Edificio Carrión Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Zona de teatros de Gran Vía	C. Gran Vía	Zona de teatros de Gran Vía Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Mercado de los Mostenses	Pl. de los Mostenses, 1	Mercado de los Mostenses Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Real Academia de Bellas Artes de San Fernando	C. de Alcalá, 13	Real Academia de Bellas Artes de San Fernando Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Food Hall - Galería Canalejas	C. de Alcalá, 12	Food Hall - Galería Canalejas Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Galería Canalejas	Pl. de Canalejas, 1	Galería Canalejas Turismo Madrid (esmadrid.com)
2.1	Congreso de los Diputados	Cra de S. Jerónimo, s/n	Congreso de los Diputados Turismo Madrid (esmadrid.com)

ANEXO V _ Story Telling Ciudad de Madrid

Madrid es una ciudad para disfrutarla en modo slow travel. Hoteles exclusivos en los que personalizar la estancia, gastronomía de autor y con fuertes raíces, agenda cultural infinita y 3.000 horas de sol al año para disfrutar de sus terrazas y espacios verdes convierten la capital de España en una ciudad en la que merece la pena quedarse mínimo cinco días para conocerla sin prisas y al ritmo de cada uno.

La vida de Madrid está estrechamente ligada a su entorno, compuesto de unos espacios que invitan a disfrutar la ciudad. Muestra de ello es que la UNESCO ha reconocido el Paisaje de la Luz como Patrimonio Mundial, un paisaje creado para el disfrute y el apreandizaje de los madrileños. Este reconocimiento viene a sumarse a los muchos atributos que hoy hacen de Madrid uno de los destinos más atractivos. Famosa por su patrimonio, su arte, su agenda cultural y su forma de vida única, se ha convertido en una de las mejores ciudades para visitar y vivir.

De hecho, cada vez nos visitan más turistas procedentes de los diferentes segmentos y podemos afirmar que Madrid es la nueva capital europea del lujo. Nuestra ciudad está de moda y muestra de ello es que varias de las mejores cadenas hoteleras del mundo han querido ser testigo de este momento, por lo que en los últimos tiempos se han instalado en la capital española grandes firmas internacionales del segmento del lujo, como Mandarin Oriental, Four Seasons o Rosewood. En 2022, además, ha abierto The Madrid Edition, del grupo Marriot Internacional, y pronto lo hará un hotel boutique situado en el icónico edificio Metrópolis de la Gran Vía. Por su parte, JW Marriot prepara, en la plaza de Canalejas, un nuevo establecimiento de lujo que se inaugurará entre 2022 y 2023.

Madrid está viva porque siempre está pasando algo en sus calles. Uno de sus principales atractivos es poseer una de las agendas culturales y de ocio más completas del mundo, con conciertos, exposiciones, festivales gastronómicos y eventos deportivos los 365 días del año. De hecho, Madrid se ha convertido en la capital mundial de los musicales en lengua castellana, con la Gran Vía como 'el Broadway en español'. Es, además, uno de lugares del mundo donde se vive el deporte más intensamente. Miles de personas acuden cada año a alguno de los grandes eventos deportivos que acoge la ciudad, como el Open de Tenis, la Horse Week o la Maratón de Madrid, así como La Liga Nacional de Fútbol Profesional, donde los estadios de fútbol del Real Madrid y Atlético de Madrid son sin duda uno de los grandes reclamos.

Todo esto, añadido a que en los últimos años el peatón ha recuperado en Madrid espacios para caminar y superficies ajardinadas para su disfrute, hacen de la ciudad un destino muy atractivo para ciudadanos y visitantes, listo para ser recorrido en agradables paseos y, en definitiva, para disfrutar de manera sostenible.

Patrimonio

La vida de Madrid no se entendería sin su papel como sede de la Corte desde el siglo XVI, lo que le ha dado ese carácter abierto, de ciudad acostumbrada a recibirnos a todos, con nuestros diferentes orígenes y procedencias. Ese papel ha dejado huella en su personalidad, pero también en un rico patrimonio que hace que en pleno corazón de la ciudad se pueda visitar un conjunto histórico-artístico propio de la capital de un gran imperio como fue el español. Algunos de sus elementos son únicos en el mundo y se encuentran al alcance de la mano a través de un hermoso paseo. Es el caso del Palacio Real y sus jardines que, siendo el más grande de Europa occidental, cuenta con una importantísima colección de arte, además de la exposición de la Real Cocina y de una de las armerías más relevantes del mundo.

También encontramos esas huellas reales en lugares como los Jardines del Buen Retiro, antiguo espacio de recreo real, el hermoso Jardín Botánico o el Paseo del Prado, jalonado de impresionantes fuentes, así como en instituciones como el Teatro Real, galardonado con el International Opera Award 2021 al Mejor Teatro de Ópera. Junto a ellos, espacios como el espléndido Palacio de Liria, residencia en Madrid de la Casa de Alba, que ha abierto sus puertas a visitas de público general o eventos especiales privados, se suman a la espectacular oferta patrimonial madrileña.

Arte y Cultura

En Madrid siempre hay algo que ver y que hacer, ya que posee una de las ofertas culturales y artísticas más completas del mundo. Para empezar, están sus museos, famosos mundialmente. El conjunto de todos ellos es deslumbrante. Desde las tres grandes pinacotecas nacionales, Museo del Prado, Museo Reina Sofía y Museo Thyssen-Bornemisza, situadas en el conocido como Paseo del Arte, hasta sus hermosas casas museo, entre las que encontramos la residencia y taller del gran pintor Joaquín Sorolla, fantásticas colecciones de grandes coleccionistas o recreaciones de la vida de la alta burguesía y la aristocracia de la ciudad en diferentes épocas. Son el Museo Sorolla, Museo Cerralbo, Museo Lázaro Galdiano o Museo del Romanticismo joyas que coronan una oferta museística que incluye también CaixaForum Madrid, Casa de América, el Museo Arqueológico, el Museo de Ciencias Naturales, el Museo del Traje o el Museo Naval.

Además de este gran elenco de museos, la efervescente cultura en Madrid está protagonizada por su citada agenda de ocio y espectáculos, en la que desempeña un importante papel el flamenco. Madrid es ciudad flamenca desde que este arte, Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad por la UNESCO, se pusiera de moda en el siglo XIX en sus cafés. Hoy, el flamenco no puede entenderse sin Madrid, pues aquí vienen a consagrarse los grandes artistas y su industria discográfica ha ayudado a dar a conocer el género por todo el mundo. Desde sus festivales flamencos hasta los espectáculos diarios de sus tablaos -entre ellos se encuentran los más antiguos del mundo e incluso un restaurante con estrella Michelin-, Madrid ofrece flamenco de calidad los 365 días del año.

Gastronomía

Una ciudad inquieta como Madrid no podía más que tener una gastronomía rica, variada e innovadora. Aquí se encuentran los proyectos de restauración más vanguardistas, a cargo de algunos de los mejores chefs del país -muchos de ellos, con restaurantes en otras regiones, buscan crecer en la capital española-, que conviven con una cocina de tradición preservada en numerosos establecimientos. De este modo, Madrid es en sí misma un espectáculo gastronómico donde asistimos a continuas inauguraciones. Una de las más recientes ha sido la apertura del Food Hall Canalejas, a solo unos metros de la Puerta del Sol, donde se mezclan propuestas de diferentes estilos y orígenes al más alto nivel.

Apasionados de la vida en la calle, de compartir y recibir bien al recién llegado, en Madrid se disfruta la buena cocina en compañía de amigos o familia y la ciudad brinda maravillosos escenarios para ello. Como las numerosas azoteas del centro de la ciudad, que ofrecen verdaderas experiencias gastronómicas y espectaculares vistas que son un auténtico espectáculo a diferentes horas del día, o sus tabernas castizas, donde practicar el arte del tapeo madrileño. También en sus mercados gastronómicos, donde se encuentran las mejores materias primas, sin olvidar distintas zonas de moda como Ibiza o Ponzano en las que disfrutar de la hora del aperitivo o el afterwork.

Esta continua demanda del público madrileño se refleja en la gran oferta de la cocina madrileña y su altísimo nivel, de los que son el mejor reflejo sus veinte restaurantes con estrella Michelin, dos de ellos, además, poseedores de la Estrella Verde que la famosa guía concede a aquellos establecimientos especialmente comprometidos con la sostenibilidad. Dabiz Muñoz, al frente del triestrellado DiverXO, fue elegido en el puesto número uno de los Best Chef Awards 2021, una muestra más de la excelencia del sector en la ciudad.

Y junto a la vanguardia, la tradición, porque Madrid es una ciudad orgullosa de su pasado, que ha sabido preservar sus recetas tradicionales a través de numerosos restaurantes centenarios, entre ellos el restaurante en activo más antiguo del mundo, Casa Botín, fundado en 1725. El famoso cocido madrileño, soldaditos de Pavía, tortilla de patatas, callos y toda clase de platos tradicionales de la cocina castellana se mantienen más vivos que nunca en bellos establecimientos que conservan todo el encanto de otras épocas.

Compras

Como tantas otras actividades en Madrid, ir de compras se convierte en un gran plan de ocio. Un cielo soleado la mayor parte del año y el gran ambiente de sus calles invitan a recorrer las tiendas haciendo parada en cualquiera de los negocios de restauración de la ciudad. Hay tantas rutas posibles como estilos del comprador: chic, bohemio, alternativo, vintage... La oferta es amplia y variada, y abarca servicios especiales y personalizados para los gustos más exigentes.

Una de las propuestas comerciales más interesantes de Madrid es su artesanía local, heredera de antiguos oficios recordados en calles como Bordadores, Curtidores o Botoneras, que continúa hoy en comercios centenarios y talleres de nuevos artesanos. Juntos, mantienen técnicas manuales traspasadas de generación en generación y las combinan con diseños

adaptados a los nuevos tiempos en tiendas especializadas en cuero, esparto, textil, cerámica o joyería. El 'hecho en Madrid' forma parte del carácter diferenciador de la oferta de compras de la ciudad y para conocerlo se hace imprescindible un recorrido por zonas como el Barrio de Las Letras, el Madrid de Los Austrias, La Latina o el Barrio de Salamanca. Matarranz, especializado en ropa para la casa, Capas Seseña, Sombrerería Medrano o Guitarras Ramírez, con más de cien años a sus espaldas, conviven hoy con el mejor diseño actual y el saber hacer de jóvenes artesanos. Todos aportan la calidad, el diseño, el detalle y la pasión propios del slow fashion.

Por otro lado y si de calidad se trata, hay que destacar la gran novedad de la ciudad, Galería Canalejas. Situada a pocos metros de la Puerta del Sol, se ha convertido en el nuevo icono del lujo europeo. Reúne más de 40 tiendas de moda, complementos, perfumería y alta joyería de las firmas más prestigiosas del mundo, de las que actualmente ya se han inaugurado las de Cartier, Hermès, Omega, Rolex, Saint Laurent, Valentino, Zegna y Acquazurra, a las que se sumarán próximamente Jimmy Choo, Louis Vuitton y Giorgio Armani.

El segmento del lujo está igualmente representado en la conocida como Milla de Oro, en el Barrio de Salamanca. En torno a las calles Claudio Coello, Ortega y Gasset, Jorge Juan y Serrano se encuentran ubicadas desde hace décadas las boutiques más exclusivas de la ciudad y las firmas más icónicas del lujo internacional. Aceras anchas y elegantes fachadas señoriales garantizan un ambiente ideal para pasear y tener una experiencia de compras perfecta. Muy cerca, al otro lado del Paseo de Recoletos, se puede continuar el paseo en el Barrio de las Salesas, otro exquisito ambiente donde se mezclan los ateliers de consagrados modistas nacionales y las pequeñas boutiques de nuevos diseñadores y artesanos.

Muy próximo también al Barrio de Salamanca se encuentra El Corte Inglés Castellana, uno de los espacios comerciales más exclusivos de la ciudad. Con una gran selección de marcas de lujo nacionales e internacionales, cuenta además con servicios a la carta como el de personal shopper, muy apreciados por el comprador internacional.

Estas son solo algunas de las muchas zonas donde disfrutar de un día de compras en Madrid, porque el carácter de esta ciudad siempre invita a conocerla en todas sus formas. Amable con el visitante y el ciudadano, conviene disfrutarla con calma, vivir las experiencias únicas que ofrece y dejarse llevar por su espléndido ambiente.

Turismo de pantalla

Las nuevas generaciones buscan en una ciudad reconocer los escenarios de sus historias favoritas y, en ese sentido, Madrid está evolucionando de manera exponencial como plató de rodajes cinematográficos y audiovisuales, convirtiéndose en los últimos años en un gran centro de producción de contenidos audiovisuales, especialmente series de televisión. Madrid concentra el 35% de las productoras cinematográficas y en torno al 31% de las empresas de animación y de efectos visuales. Además, se posicionó en 2020 como 3ª ciudad europea y 9ª ciudad del mundo más atractiva para el sector media (informe Media Cities, consultora inmobiliaria internacional Savills Aguirre Newman)

La ciudad de Madrid cuenta con una larga historia como centro de producción y escenario de rodajes y está asociada indiscutiblemente a la filmografía de Pedro Almodóvar y Álex de la Iglesia, dos de los directores españoles con mayor proyección internacional. De igual manera, se tiene un pedacito de Madrid en algunas de las películas de Hollywood ya clásicas, como Doctor Zhivago (David Lean, 1965) o El fabuloso mundo del circo (Henry Hathaway, 1964), y títulos más contemporáneos como El ultimátum de Bourne (Peter Greengrass, 2008), Los límites del control (Jim Jarmusch, 2009) o Terminator: Dark Fate (Tim Miller, 2019). En los últimos años la ciudad se ha convertido en escenario de muchas series de éxito internacional, como Valeria, Élite, 30 monedas o el fenómeno global La casa de papel.

Turismo de reuniones

Madrid se ha consolidado como un foro de intercambio económico y de nuevas tendencias, un escenario cómodo, seguro y, sobre todo, acogedor, idóneo para hacer negocios. Profesionales de todo el mundo confían en Madrid para presentar sus trabajos o tener encuentros con otros expertos de su sector mientras disfrutan del particular estilo de vida madrileño y participan de la vida cultural de la ciudad.

Gran punto de encuentro comercial, Madrid acoge las sedes del 90% de las grandes empresas que operan en España y es la tercera gran ciudad europea en presencia de multinacionales (2.000): todo un escaparate mundial para presentar productos y un escenario perfecto para realizar propuestas. Es una de las diez capitales preferidas para celebrar eventos y congresos en todo el mundo, según la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones (ICCA), y el mejor destino europeo y del mundo de turismo de reuniones, según los premios World Travel Awards.

Madrid y su rico patrimonio artístico y natural, su avanzada red de transportes, la calidad de los alojamientos, su excelente gastronomía y la pasión con que los madrileños disfrutan del día y de la noche convierten la capital de España en una de las ciudades más atractivas del mundo. Grandes eventos, reuniones, viajes de incentivos y congresos multitudinarios tienen lugar en Madrid con gran profesionalidad y éxito.

Destino sostenible

En los últimos años, Madrid ha ampliado su espacio habitable para que sus ciudadanos y visitantes puedan seguir disfrutando de sus calles y eventos al aire libre. La ampliación de aceras en Gran Vía, la peatonalización de la plaza de Canalejas o la remodelación de la Plaza de España son algunas de las más recientes renovaciones. Esta última, tras años de reformas, luce hoy espléndida después de una actuación urbanística que ha unido, en un paseo continuo y peatonalizado, enclaves como la Gran Vía y el gran parque de Madrid Río. Además, Madrid es una de las ciudades del mundo con más árboles en sus calles. Más del 55% están arboladas, con casi 300.000 ejemplares de 210 especies distintas. Todos estos proyectos han convertido Madrid en una urbe que se recorre fácilmente a pie, donde priman las personas y donde se han ampliado las opciones de transporte ecológico.