Madrid Destino
C/ Conde Duque, 9 y 11
28015 Madrid
www.madrid-destino.com

**Nº DE EXPEDIENTE: Lote 1 SP24-00188 y Lote 2 SP24-00243**

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LA MEJORA DE LA EXPERIENCIA DEL VISITANTE DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO DE MADRID DESTINO, CULTURA, TURISMO Y NEGOCIO, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO.

---

# INDICE

**INTRODUCCIÓN**..... 4
**1. OBJETO DEL CONTRATO Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**... 5
***1.1.- OBJETO DEL CONTRATO*..... *5***
**1.2.- DIVISIÓN EN LOTES** ..... 6
**1.3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO A CONTRATAR** ..... 7
**1.3.1.- Lote 1. SP24-00188 VISITAS GUIADAS**..... 7
**1.3.1.1.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE VISITAS GUIADAS**..... 7
**1.3.1.2.- REQUISITOS ORIENTADOS A GARANTIZAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO** ..... 8
**1.3.1.3.- CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE VISITAS GUIADAS ACCESIBLES** ..... 9
**1.3.2.- Lote 2. SP24-00243 MATERIALES ACCESIBLES**..... 10
**1.3.2.1.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA GUÍA "MADRID ACCESIBLE PARA TI"**. 10
**1.3.2.2.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL MAPA DE MADRID ACCESIBLE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL** ..... 12
**1.3.2.3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL MAPA DE MADRID ACCESIBLE PARA PERSONAS CON BAJA VISIÓN** ..... 12
**1.3.2.4.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA IMPLATACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS CÓDIGOS NAVILENS**..... 13
**1.4.- Centro en los que debe prestarse el servicio.** ..... 13
***1.5.- DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO*..... *14***
**1.6.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA** ..... 15
**1.7.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**..... 15
**2. COMPROBACIÓN DE LOS TRABAJOS** ..... 16
**3. RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO**..... **¡Error! Marcador no definido.**
**4. GARANTÍAS DE EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO**..... 16
**5. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES** ..... 17
**6. CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO** ..... 18
**ANEXO I**..... 24
**MODELO DE FICHA DE VISITA GUIADA ACCESIBLES/DESCENTRALIZADA** ..... 24
**ANEXO II**..... 31
**NORMATIVA, PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LOS GUÍAS E IMAGEN CORPORATIVA DEL PROGRAMA DE VISITAS GUIADAS ACCESIBLES/DESCENTRALIZADAS.** ..... 31
1. NORMATIVA GENERAL DEL SERVICIO ..... 31
1.1. RESPONSABILIDADES FUNDAMENTALES DEL PERSONAL DEL SERVICIO DEL VISITAS GUIADAS. ..... 31
2.- DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO..... 32

2.1 Derechos de los Usuarios ..... 32
2.2. Responsabilidades de los Usuarios ..... 33

**Nº DE EXPEDIENTE: Lote 1 SP24-00188 y Lote 2 SP24-00243**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LA MEJORA DE LA EXPERIENCIA DEL VISITANTE DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO DE MADRID DESTINO, CULTURA, TURISMO Y NEGOCIO, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO.**

***NOTA IMPORTANTE: Registro Oficial de Licitadores***

**Todos los licitadores que se presenten a licitaciones realizadas a través del procedimiento abierto no armonizado deberán estar inscritos en el correspondiente Registro Oficial de Licitadores, en la fecha final de presentación de ofertas siempre que no se vea limitada la concurrencia.**

**A estos efectos, también se considerará admisible la proposición del licitador que acredite haber presentado la solicitud de inscripción en el correspondiente Registro junto con la documentación preceptiva para ello, siempre que tal solicitud sea de fecha anterior a la fecha final de presentación de las ofertas.**

**Únicamente cuando el licitador haya presentado la solicitud de inscripción en el correspondiente. Registro en los términos del artículo 159 4 letra a) LCSP, y ésta no haya sido resuelta, la acreditación de esta circunstancia tendrá lugar mediante la aportación del acuse de recibo de la solicitud emitido por el correspondiente Registro y de una declaración responsable de haber aportado la documentación preceptiva y de no haber recibido requerimiento de subsanación.**

## INTRODUCCIÓN

La Empresa Municipal Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A, adscrita al Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deportes y 100% participada por el Ayuntamiento de Madrid, tiene encomendada entre otros objetivos los siguientes:

- la prestación de todo tipo de servicios relacionados con la promoción de la ciudad de Madrid, su imagen y su proyección nacional e internacional como destino turístico de ocio y negocio.
- la gestión de programas y actividades culturales, formativas y artísticas,
- la organización, apoyo y difusión de las mismas,
- la prestación de todos los servicios e infraestructuras integrantes o complementarios de estos programas y actividades,
- la gestión de cualesquiera centros, espacios, recintos, dependencias y/o servicios culturales, cuya gestión le fuera encomendada temporal o indefinidamente, o cuyo uso le fuera cedido por el Ayuntamiento de Madrid,

incluida la contratación y ejecución de las obras, instalaciones, servicios y suministros para los mismos,

- la gestión de las políticas municipales de promoción e información turística de la Ciudad de Madrid, la proyección de su imagen a nivel nacional e internacional y la gestión y explotación de los derechos de propiedad intelectual derivados de las obras susceptibles de generar tales derechos resultantes de las anteriores actividades, así como
- la prestación por cuenta propia o ajena de todo tipo de servicios relacionados con la organización, dirección, producción y administración de eventos, ya sean deportivos, exposiciones, congresos, convenciones, seminarios, ferias, y cualquier otro evento de naturaleza similar.

Madrid Destino, en el desarrollo de su estrategia de colaboración público-privada y con el objetivo de ordenar, agregar y unificar la oferta turística y cultural de la ciudad de Madrid, **ofrece productos que suponen importantes beneficios para la ciudad** en la divulgación y puesta en valor de los recursos turísticos. Madrid Destino, en el ejercicio de sus funciones, requiere **la contratación de servicios destinados a la mejora de la experiencia del visitante,** con el objetivo de incrementar la satisfacción de los visitantes y promover la fidelización de los mismos.

# 1. OBJETO DEL CONTRATO Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

## 1.1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la contratación de servicios destinados a la mejora de la experiencia del visitante en destino, tanto desde la perspectiva de mejora de la accesibilidad, como de la sostenibilidad turística, mediante el desarrollo de los siguientes proyectos:

- **<u>LOTE 1 VISITAS GUIADAS</u>**

Este lote pretende cubrir todas las necesidades relativas a la mejora de la experiencia del visitante mediante el desarrollo de visitas guiadas, constando de dos tipos de visitas:

1. **Programa de Visitas Guiadas Accesibles**: diseño, desarrollo y ejecución del programa de visitas guiadas accesibles, dirigido a personas con discapacidad y sus acompañantes. Se realizarán 2 tipos de visitas:
    a. Programa general de Visitas Guiadas Accesibles
    b. Campañas especiales de Visitas Guiadas Accesibles

El nº de visitas anuales objeto del presente contrato:

- Visitas guiadas accesibles: 68
- Visitas guiadas accesibles con interprete LSE: 20

2. **Visitas Guiadas Descentralizadas**: se realizarán visitas guiadas por distintos barrios de Madrid, estas visitas están dirigidas al público general. A modo de ejemplo, estos serían posibles nuevas zonas turísticas de Madrid donde se desarrollarían las visitas:
    a. Área Madrid Rio
    b. Área de Atocha
    c. Área de Moncloa

El nº de visitas anuales objeto del presente contrato: 88

- **LOTE 2 MATERIALES ACCESIBLES**

Proyectos a desarrollar:

1. **Actualización de la Guía "Madrid Accesible para ti":** creación de la nueva guía con 8 rutas como mínimo con descripción de los recursos accesibles de cada una de las rutas.

2. **Actualización del Mapa de Madrid accesible para personas con discapacidad visual:** actualización del mapa, puntos de interés incluidos en el mismo y locuciones del QR.

3. **Actualización del Mapa de Madrid accesible para personas con baja visión:** actualización de este mapa, actualmente disponible en todos los puntos de información turística.

4. **Implantación de Códigos Navilens en la Oficina de Turismo de Plaza Mayor,** incluyendo el mantenimiento anual, así como el mantenimiento anual de los códigos ya instalados en el Faro de Moncloa.

## 1.2.- DIVISIÓN EN LOTES

Teniendo en cuenta las características del servicio a prestar y tratándose de materias distintas, se requiere su división en dos lotes:

- Lote 1. SP24-00188 VISITAS GUIADAS
- Lote 2. SP24-00243 MATERIALES ACCESIBLES

## 1.3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO A CONTRATAR

La necesidad de que las proposiciones de las empresas licitadoras se adecúen a los requisitos exigidos con carácter de mínimos obligatorios en los pliegos, obedece a la propia finalidad de la contratación que se quiere llevar a cabo y a las necesidades que con ella se pretende satisfacer. En consecuencia, las ofertas de las empresas que no los cumplan, no pueden ser objeto de valoración y, por tanto, serán excluidas de la licitación.

A continuación, se describen las características mínimas que tienen que cumplir los servicios a realizar:

### 1.3.1.- Lote 1. SP24-00188 VISITAS GUIADAS

#### 1.3.1.1.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE VISITAS GUIADAS

Las visitas tendrán como finalidad mostrar los aspectos más relevantes, anecdóticos o incluso “desconocidos” de la historia y cultura de Madrid y podrán ser realizadas de lunes a domingo entre las 9 y las 22 horas, cualquier día del año.

Las visitas se realizarán a pie.

Las visitas podrán ser realizadas en español e inglés.

La duración de estas visitas será aproximadamente de 2 horas.

El grupo tendrá un máximo de 20 participantes por visita y guía.

Los programas y las temáticas serán determinados por Madrid Destino, siendo el adjudicatario el responsable del diseño de la ruta.

Los guías turísticos asignados al servicio actuarán en todo momento con objetividad, veracidad y diligencia, asegurando la atención y asistencia debida a los usuarios.

La empresa adjudicataria será responsable de elaborar la “ficha de visita” para cada una de las mismas que se integren en los distintos programas. Estas fichas incluirán una descripción del recorrido y un plano del mismo, así como una descripción detallada de los puntos de interés que forman parte del recorrido (que deberán abarcar un mínimo de 10 puntos) y el texto completo de los contenidos que se abordarán durante la visita. Dichas fichas deberán de ser elaboradas por un guía oficial asignado al servicio. Para ello, se seguirá el modelo contenido en el anexo II del presente pliego.

También deberán disponer de un sistema para realizar encuestas de satisfacción, que se realizarán al finalizar cada visita. Estas encuestas serán voluntarias para los participantes. La empresa adjudicataria

enviará semanalmente un fichero con las valoraciones de las visitas correspondientes.

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

El número de visitas anuales a realizar serán las siguientes:

- Visitas guiadas accesibles: 68
- Visitas guiadas accesibles con interprete LSE: 20
- Visitas guiadas descentralizadas: 88

**1.3.1.2.- REQUISITOS ORIENTADOS A GARANTIZAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

En el marco de la actividad de mejora de la experiencia del visitante en destino, la contratación de un servicio de guías turísticos de calidad es un elemento clave para garantizar una vivencia enriquecedora y memorable para los visitantes. En el contrato licitado con anterioridad, se detectaron deficiencias relacionadas con la cancelación de visitas por la no asistencia de los guías asignados para la prestación del servicio. Esta situación no solo afectó a la satisfacción de los usuarios, sino que también impactó negativamente en la imagen y reputación de Madrid Destino, minando los esfuerzos llevados a cabo por esta sociedad en relación a la promoción y desarrollo turístico de Madrid.

Es por ello que se fijan los siguientes requisitos de calidad, con el objetivo de asegurar que el servicio objeto de la presente licitación se preste con los estándares de calidad que aseguren una experiencia turística óptima para los visitantes:

- Se requiere que todos los guías turísticos adscritos al servicio estén en posesión del título de Técnico/Diplomado en Empresas y actividades Turísticas o Grado en Turismo, Licenciatura o Grado en Historia del Arte o aquel homologado para la realización de los recorridos turísticos.
- El 100% de los guías asignados a la prestación del servicio deberán disponer del carnet oficial de Guía Turístico que les habilite a desarrollar dicha actividad en la ciudad de Madrid, así como formación acreditada en atención a personas con discapacidad, con una experiencia de al menos tres años en la realización de visitas guiadas.

- Los licitadores deberán acreditar que disponen de guías contratados o bien con preacuerdo alcanzado, que reúnen los requisitos exigidos en la presente licitación. Para ello los guías que se integrarán en el servicio deberán de firmar la declaración de guía oficial recogida en el anexo IV del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. El licitador deberá presentar en su oferta una declaración por cada guía.

  - . El licitador deberá presentar en su oferta una declaración por cada guía.

## 1.3.1.3.- CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE VISITAS GUIADAS ACCESIBLES

Se trata de visitas guiadas accesibles dirigidas a personas con discapacidad y sus acompañantes, tendrán como finalidad mostrar los aspectos más relevantes, anecdóticos o incluso "desconocidos" de la historia y cultura de Madrid, adaptando su contenido a las necesidades especiales de accesibilidad de los usuarios de las visitas.

Las visitas serán diseñadas y realizadas por guías profesionales con el carné oficial de guía turístico de Madrid, deberán tener formación acreditada en atención a personas con discapacidad, con una experiencia de al menos tres años en la realización de visitas guiadas accesibles.

El grupo tendrá un máximo de 12 participantes por visita y guía.

Se realizarán visitas guiadas adaptadas para personas con discapacidad y sus acompañantes, por lo tanto, estas visitas guiadas estarán adaptadas para:

- Personas ciegas y con discapacidad visual.
- Personas sordas y con discapacidad auditiva, para ello se realizarán dos recorridos turísticos mensuales en los que el guía deberá ir acompañado de un intérprete de Lengua de Signos Española (será la empresa adjudicataria la responsable de proveer este intérprete, garantizando que cuenta con las titulaciones que acrediten su condición de intérprete de LSE). Madrid Destino fijará con un mes de antelación, cuáles de las visitas de la programación serán dotados con este servicio.
- Personas con discapacidad física y movilidad reducida.
- Personas con discapacidad intelectual.

Los recorridos relativos a estas visitas estarán libres de barreras físicas que impidan el normal desarrollo de la visita, sobre todo si la visita cuenta con personas con discapacidad física y visual.

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

## 1.3.2.- Lote 2. SP24-00243 MATERIALES ACCESIBLES

### 1.3.2.1.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA GUÍA "MADRID ACCESIBLE PARA TI"

Actualización de la guía con 8 rutas como mínimo con descripción de los recursos accesibles de cada una de las rutas. Consiste en una Guía con información de ocho recorridos que se desarrollan por espacios emblemáticos de la capital.

La guía tendrá dos versiones, una en castellano y otra en inglés, facilitando información de las condiciones de accesibilidad de los recursos incorporados, información fundamental para las personas con discapacidad. Entre los recursos incluidos, se encuentran puntos de información turística, museos, teatros con visitas guiadas, monumentos, plazas, jardines y actividades de ocio. También dispone de datos sobre transporte adaptado, así como otros productos de apoyo y agencias especializadas en turismo accesible.

La guía de bolsillo dispondrá de información en braille y macro caracteres y, además, ofrecer la posibilidad de descargar la información mediante un código QR.

Características técnicas:

- 140 páginas
- Dispondrá de información en braile en la portada y en la contraportada
- Índice y explicación de cómo usar la guía y acceder a más información online (2 páginas)
- Los iconos de Madrid (ilustraciones) (2 páginas)
- 8 experiencias accesibles de Madrid (12 páginas + 1 mapa por experiencia de 2 páginas enfrentadas = 112 páginas), de las que al menos se deberán de renovar cuatro de ellas. Información a actualizar:
- De cada ruta:
- Resumen ruta (1 página)
- 9 fichas individuales de establecimientos (9 páginas)
- Tips de la ruta (ilustraciones) (1 página)
- Mapa (2 páginas enfrentadas)
- Oficinas de información turística (2 páginas)
- Visitas guiadas accesibles (2 páginas)
- Otros servicios turísticos de interés en la ciudad (2 páginas)
- Mapa turístico accesible (2 páginas)
- Aplicaciones móviles (2 páginas)

- ¿Cómo llegar a Madrid? (2 páginas)
- ¿Cómo moverte en Madrid? (2 páginas)
- Otra información útil (Max. 8 páginas):
- Servicios de asistentes personales
- Productos de apoyo
- Agencias de viajes especializadas en Turismo Accesible
- Emergencias
- Características de impresión: Impresión
    - El papel utilizado deberá 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) – poner a todos
    - Papel sostenible con el sello FSC de
    - Formato abierto: 24 x 16,30 CM
    - Formato cerrado: 16,30 X 12 CM (vertical)
    - Cubierta:
    - Papel: Estucado mate triple capa de 350 g/m2.
    - Tintas: 4/4 colores + barniz máquina
    - Interiores: mínimo 140 páginas de 16,30 x 12 cm.
    - Papel: Estucado brillo triple capa de 135 g/m2.
    - Tintas: 4/4 colores.
    - Encuadernación: Rústica, cosido a hilo vegetal.
- Incluye: papel, impresión, encuadernación y plastificado mate (cubiertas).

- Entregables:
    - 1.200 publicaciones impresas de “Madrid Accesible para ti” en castellano
    - 800 publicaciones impresas de “Madrid Accesible para ti” en inglés
    - Documento PDF accesible “Madrid Accesible para ti” en castellano
    - Documento PDF accesible “Madrid Accesible para ti” en inglés
- Entrega en: oficinas de Madrid Destino

Los contenidos de la guía deberán de ser de buena calidad. En el caso de que se considerase por Madrid Destino que los contenidos y redacción de los contenidos elaborados no reúnen los estándares de calidad necesarios, Madrid Destino podrá (como último recurso) encomendar a un tercero la corrección de los mismos debiendo el adjudicatario asumir los costes derivados de dicha corrección. Una vez redactados los contenidos en castellano, se presentarán a Madrid Destino para su aprobación antes de su traducción al inglés. La traducción deberá de ser realizada por traductor que se encuentre en posesión del título de Traductor/a-Intérprete Jurado/a, Traductor/a Jurado/a o Intérprete Jurado/a que otorga el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, según establece la disposición adicional décima sexta de

la Ley 2/2014, de 25 de marzo, modificada por la disposición final cuarta de la Ley 29/2015, de 30 de julio.

Una vez realizada la maquetación, el diseño final deberá ser aprobado por Madrid Destino antes de su impresión y conversión a PDF accesible.

### 1.3.2.2.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL MAPA DE MADRID ACCESIBLE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

- Características:
  Se actualizará el mapa, los puntos de interés incluidos en el mismo y las locuciones del QR. El mapa se encuentra disponible para descarga en el siguiente link:
  https://www.esmadrid.com/madridaccesible?utm_source=portal&utm_medium=menu_Madrid_Accesible&utm_campaign=enlace_Menu_Madrid_Accesible#

  Los trabajos a realizar son los siguientes:

  - Actualización del plano de Madrid para personas con discapacidad visual con sobre relieve en braille y códigos QR en español, inglés y francés.

  Diseño adaptado para su comprensión háptica y visual.
  Formato DIN-A3 + 475 x317 mm (área máxima de impresión)
  Papel estucado mate de 35 gr.
  Incluida transcripción en braille.
  Se realizarán 200 ejemplares
  Incluye servicio de actualización y mantenimiento anual de Map´s voice anual.

### 1.3.2.3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL MAPA DE MADRID ACCESIBLE PARA PERSONAS CON BAJA VISIÓN

Se realizará la actualización del Mapa de Madrid accesible para personas con baja visión que existe actualmente y se da difusión en la Oficina de Turismo de Plaza Mayor.

El mapa se encuentra disponible para descarga en el siguiente link:

https://www.esmadrid.com/sites/default/files/plano_madrid_bajavision_qr.pdf

Los trabajos a realizar son los siguientes y con las especificaciones que se indican:

- Actualización del plano con las indicaciones de Madrid Destino
- Con macrocaracteres y contraste de color.
- Mapa a dos caras, en tamaño DIN-A3.
- Impresión de mapas a dos tintas y dos caras, en cartulina de 250 gr.
- Entrega de 500 unidades.

**1.3.2.4.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA IMPLATACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS CÓDIGOS NAVILENS**

Los códigos NaviLens son una herramienta que facilita la accesibilidad en espacios públicos y privados, mejorando la inclusión y la movilidad autónoma de las personas con discapacidad visual.

Los trabajos a desarrollar en relación al presente epígrafe consistirán en los siguientes:

- Nueva implantación, así como mantenimiento anual de 3 códigos Navilens en la Oficina de Turismo de Plaza Mayor
- Mantenimiento anual de los 18 códigos Navilens instalados en el Faro de Moncloa.

La patente de invención de los códigos Navilens pertenece a la Universidad de Alicante, y la empresa NUEVOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS, S. L. ha sido designada como proveedor único con licencia exclusiva para su comercialización. Por lo tanto, la empresa adjudicataria de esta licitación deberá establecer un contrato con NUEVOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS para la implantación de estos códigos en la Oficina de Turismo de Plaza Mayor y su mantenimiento, así como para el mantenimiento y la actualización de los 18 códigos Navilens ya instalados en el Faro de Moncloa de Madrid y de esta manera facilitar la vida a este colectivo.

**1.4.- Centro en los que debe prestarse el servicio.**

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

Las visitas guiadas descentralizadas tendrán como punto de salida el que se indique en el folleto del programa correspondiente.

Los materiales accesibles se entregarán en la sede de Turismo de Madrid Destino, es decir en las oficinas de la Casa de la Panadería, Plaza Mayor nº 27 de Madrid, en la tercera planta.

## 1.5.- DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La dirección de la organización y ejecución de los trabajos objeto del presente contrato corresponderán a MADRID DESTINO. Cualquier variación que pueda producirse respecto del cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente documento o en el correspondiente contrato, deberá ser comunicada por escrito a MADRID DESTINO con la antelación suficiente para adoptar las medidas que se consideren necesarias, y habrá de ser previamente autorizada por ésta.

Para la correcta ejecución de la presente contratación, corresponde a cada una de las partes:

**- A MADRID DESTINO:**

- Dirección, organización, seguimiento y control de los trabajos objeto de este procedimiento de contratación.
- Designación del responsable que realizará las gestiones oportunas para la perfecta ejecución de este contrato.
- Solicitud de servicios al adjudicatario a través de comunicación electrónica.

**- A LA EMPRESA ADJUDICATARIA:**

- La ejecución de las prestaciones correspondientes al presente procedimiento de contratación, en los términos previstos en el mismo.
- Realizar todas las consultas necesarias para la perfecta ejecución de este contrato a la persona que a estos efectos sea designada por MADRID DESTINO, quien realizará las gestiones oportunas para su seguimiento y control.
- La realización de las visitas guiadas accesibles incluidas en el Programa de Visitas Guiadas Accesibles.
- La realización de las visitas guiadas descentralizadas incluidas en el Programa de Visitas Guiadas Descentralizadas.

- Actualización e implantación de los distintos Materiales Accesibles.

## 1.6.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

**1.6.1 Representante del Adjudicatario. Responsable del servicio / sustituto:** el adjudicatario deberá nombrar, dentro de su organización, un representante como interlocutor único con MADRID DESTINO, que en todo momento atienda las necesidades específicas de MADRID DESTINO Estará encargado de aplicar el protocolo de trabajo establecido por el interlocutor, controlar de los plazos de entrega y garantizar que la empresa adjudicataria cumple con sus obligaciones contractuales. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá designar un sustituto del responsable del servicio.

**1.6.2. Responsabilidad:** El adjudicatario será responsable de todos los daños y perjuicios directos e indirectos que se causen a terceros y/o al personal de MADRID DESTINO, incluido el lucro cesante y el daño emergente, como consecuencia de su culpa o negligencia y/o de las personas que, por cuenta de la misma, intervengan en la ejecución material de la presente contratación.
Asimismo, el adjudicatario se compromete a satisfacer el importe de todos los desperfectos ocasionados por su culpa o negligencia imputable a la misma y/o al personal por cuenta de la misma y/o bajo su responsabilidad, a los espacios o lugares donde el servicio sea prestado.

## 1.7.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

### 1.7.1 Seguimiento y control del contrato.

Para el seguimiento y control de los trabajos se utilizará el siguiente sistema de funcionamiento:

- El jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria será el responsable de los trabajos en todos sus aspectos, tanto humanos como técnicos. Esta persona será la encargada de convocar las reuniones de seguimiento que estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos y de actuar como interlocutor con Madrid Destino.
- Se realizarán informes mensuales de las visitas realizadas y las incidencias acaecidas en las mismas.

## 2. COMPROBACIÓN DE LOS TRABAJOS

Para el seguimiento y control de los trabajos se utilizará el siguiente sistema de funcionamiento:

- El jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria será el responsable de los trabajos en todos sus aspectos, tanto humanos como técnicos. Esta persona será la encargada de convocar las reuniones de seguimiento que estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos y de actuar como interlocutor con Madrid Destino.
- Por cada reunión de seguimiento, la empresa adjudicataria, elaborará su correspondiente acta, que deberá ser visada por los asistentes a la misma.
- La periodicidad de las reuniones dependerá de las cargas de trabajo que se vayan produciendo y serán consensuadas por las partes, o determinadas por Madrid Destino, en caso de no llegar a un acuerdo.
- Para el seguimiento de los trabajos será necesario entregar un informe técnico con la evolución de los mismos. Tras la revisión técnica, el responsable de Madrid Destino, comunicará a la empresa adjudicataria su aceptación, o su rechazo total o parcial, en su caso, de los trabajos realizados en la medida que no respondan a lo acordado o no superen los controles de calidad.
- En caso de detectarse desviaciones entre la planificación y la situación real del proyecto, la empresa adjudicataria deberá emprender las acciones correctivas apropiadas, tras ser consensuadas con el Madrid Destino.
- Para dar por finalizados los evolutivos y dar por cumplido el objeto del contrato, deberá validarse por Madrid Destino el Acta de Recepción o Cierre, por el que se dará el acepto a los evolutivos realizados.
- El proveedor se encargará de probar los evolutivos, tareas y/o incidencias antes de su entrega, y actualizarán los estados de las mismas según el resultado de las pruebas.

## 3. GARANTÍAS DE EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO

El adjudicatario actuará de forma diligente, procurando el servicio, ejecución y buen fin de los trabajos objeto de contratación, todo ello en los términos y condiciones establecidos en el presente documento y en el contrato de adjudicación, prestando los servicios necesarios bien de forma directa o previo consentimiento expreso de MADRID DESTINO, a través de subcontrataciones con las personas físicas o jurídicas que efectivamente los presten.

El adjudicatario se compromete a poner todos los medios técnicos, materiales y económicos que exija la realización del objeto del contrato, teniendo a su cargo la

obtención de todos los permisos, autorizaciones y licencias necesarias para la realización del objeto del contrato, así como la adecuación del mismo al fin contratado. En este sentido, asume personalmente la garantía del cumplimiento de las exigencias y obligaciones administrativas y fiscales anejas a la ejecución del contrato que le corresponden de acuerdo con la legislación vigente.

En los supuestos en los que proceda por la naturaleza del objeto de contratación, el adjudicatario se compromete a poner a disposición de MADRID DESTINO el equipo humano especificado en su oferta, así como el perfil profesional de cada uno de ellos.

Asimismo, el adjudicatario se compromete a proporcionar la documentación necesaria para informar, previa solicitud de MADRID DESTINO, sobre el proceso de negocio y los procedimientos de trabajo aplicados por al adjudicatario en el cumplimiento de las obligaciones asumidas en virtud del Contrato. En el caso de que dicha información fuera de carácter confidencial, el adjudicatario habrá de cumplir con respecto al mismo, las estipulaciones recogidas en el apartado siguiente.

En caso de que el adjudicatario haya de subcontratar con terceros la ejecución de alguna de las obligaciones asumidas en el Contrato, los subcontratistas deberán estar debidamente habilitados y cualificados para la prestación de dichas funciones, sin que en ningún caso alcance a MADRID DESTINO ningún tipo de responsabilidad por dicha elección, falta de ejecución o ejecución negligente de las obligaciones asumidas por el adjudicatario o los subcontratistas elegidos por éste. Los contratos que se celebren a estos efectos con terceros habrán de obtener el consentimiento previo de MADRID DESTINO, debiendo respetar en todo caso las garantías, derechos y obligaciones establecidos en el Contrato.

En cualquier caso, el adjudicatario exime expresamente a MADRID DESTINO de cualquier tipo de responsabilidad por incumplimiento de el mismo o de cualquiera de sus subcontratistas, de cualquiera de sus obligaciones laborales, mercantiles o de otro tipo que pudiera asumir, pudiendo MADRID DESTINO repercutir al adjudicatario cualquier cantidad que MADRID DESTINO se vea obligada a pagar en virtud de resolución judicial o administrativa, y sin necesidad de que ésta sea firme.

El incorrecto cumplimiento de sus obligaciones por parte del adjudicatario, a juicio de MADRID DESTINO, podrá dar lugar a la deducción del importe de los trabajos incumplidos que estén incluidos en la globalidad del suministro que se contrata.

## 4. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de discapacitados y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, así como de las que se promulguen durante la ejecución del contrato.

La relación del organismo u organismos donde los licitadores podrán obtener información sobre la fiscalidad, y sobre las disposiciones vigentes en materia de

protección del empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales, aplicables a los servicios prestados durante la ejecución del contrato, serán los señalados en el Anexo IV del PCAP.

No existirá vinculación laboral alguna entre el personal que se destine a la ejecución del contrato y MADRID DESTINO, por cuanto aquél queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, prevención de riesgos laborales y tributaria, por cuanto dicho personal en ningún caso tiene vinculación jurídico-laboral con MADRID DESTINO, y ello con independencia de las facultades de Control e Inspección que legal y/o contractualmente correspondan al mismo.

A la extinción del contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato, como personal del ente, organismo o entidad del sector público contratante.

## 5. CLÁUSULAS SOCIALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

De conformidad con lo establecido en el Decreto de 19 de enero de 2016 del Delegado del Gobierno de Economía y Hacienda por el que se aprueba la Instrucción 1/2016, relativa a la incorporación de cláusulas sociales en los contratos celebrados por el Ayuntamiento de Madrid, sus organismos autónomos y entidades del sector público municipal, serán de obligado cumplimiento por el adjudicatario, las cláusulas sociales establecidas en el presente pliego que se relacionan a continuación, sin perjuicio de lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

El adjudicatario estará obligado a que los bienes o servicios objeto del contrato hayan sido producidos o se desarrollen respetando las normas sociolaborales vigentes en España y en la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo.

En el cumplimiento del presente contrato se tiene en cuenta lo establecido en la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con diversidad funcional, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas las personas, tal como son definidos estos términos en el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con diversidad funcional y de su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013 de, 29 de noviembre (TRLGDPD).

En toda documentación, publicidad, imagen o materiales especiales que, en su caso, deban aportar los licitadores o que sean necesarios para la ejecución del contrato, deberá hacerse un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.

La empresa adjudicataria deberá aportar las medidas oportunas para evitar que de la ejecución del contrato puedan derivarse daños al personal de MADRID DESTINO, a los empleados municipales y a los ciudadanos en general.

En el desarrollo de las páginas web diseñados en la ejecución del presente contrato o dirigidas a las personas usuarias o beneficiarias del mismo, serán de preceptivo cumplimiento el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, aprobado por Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, así como los protocolos internacionales de accesibilidad (W3C y las Web Content Accesibility Guidelines 1.0 y Norma UNE 139803: 2004), que establecen como grado de accesibilidad mínimo obligatorio el nivel AA , aplicable a las páginas de Internet de las Administraciones Públicas (artículos 18, 19 y 20 de la Ley 56/2007, de 28 de Diciembre, de medidas de impulso de la Sociedad de la Información, artículo 14 de la Ley 27/2007, de 23 de Octubre, de Reconocimiento de la Lengua de Signos, la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, y artículos 3, 6 y 12 del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre).

Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación los licitadores están obligados a presentar una declaración responsable relativa al cumplimiento de estas obligaciones en materia de accesibilidad. Esta declaración responsable deberá incluirse en el sobre relativo a la documentación técnica, especificándose esta obligación de los licitadores tanto en el pliego de prescripciones técnicas como en el apartado correspondiente a la presentación de la documentación técnica del Anexo I del PCAP.

**En materia de seguridad y salud laboral**

El adjudicatario tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir de manera rigurosa los riesgos que puedan afectar a la vida, la integridad y salud de las personas trabajadoras.

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

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

De conformidad con lo anterior, el adjudicatario está obligado a respetar y cumplir la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de minusválidos y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el

Reglamento de los Servicios de Prevención aprobado por el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero. Igualmente es de aplicación el Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual, así como el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, de coordinación de actividades empresariales, y toda aquella normativa que sea de aplicación y/o se promulgue durante la vigencia del presente procedimiento de contratación.

**En materia de empleo**

Afiliación y alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato, así como de todas las sucesivas incorporaciones que puedan producirse.

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

El adjudicatario deberá acreditar, mediante declaración responsable, la afiliación y el alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a todo el personal subcontratado por la entidad adjudicataria principal destinado a la ejecución del contrato.

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

En todo caso, el responsable del contrato y/o en su caso el órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable.

Durante todo el periodo de ejecución del contrato, la mercantil adjudicataria deberá cumplir con la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales y, específicamente, los protocolos de seguridad y salud COVID-19 que indiquen las autoridades sanitarias o, en su caso, lo que determinen sus servicios de prevención, debiendo cumplir asimismo con las indicaciones que el personal de seguridad y técnicos de prevención de riesgos laborales de Madrid Destino, puedan darle.

Para el cumplimiento del objeto de contratación, el contratista deberá tratar los datos de carácter personal a los que acceda en calidad de Responsable de Tratamiento.

- De conformidad al artículo 202 y la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, los contratos que impliquen un tratamiento

de datos de carácter personal deberán respetar la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter personal y su normativa de desarrollo.

En este sentido, el objeto de contratación conlleva el acceso a datos de carácter personal siendo de aplicación el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la circulación de estos datos (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD) y resto de normativa aplicable.

**CONDICIÓN ESPECIAL DE EJECUCIÓN**

Las cláusulas en materia de protección de datos, en concreto en lo relativo la obligación del contratista de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos tendrán la consideración de condición especial de ejecución a los efectos del artículo señalados en los art. 202, 192 y la Disposición Adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. Asimismo, esta obligación tiene el carácter de obligación contractual esencial de conformidad con lo dispuesto en la letra f del apartado 1 del artículo 211 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

## CONTROL DE LA EJECUCIÓN DE LAS CLÁUSULAS SOCIALES

El responsable del contrato de Madrid Destino supervisará el cumplimiento de las obligaciones que en relación a las cláusulas sociales que sean impuestas al adjudicatario en el presente pliego y en el de cláusulas administrativas particulares, así como las que se deriven de la legislación social y laboral vigente.

Con carácter previo a la finalización del contrato, el adjudicatario deberá presentar un informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales que le fueran exigibles legal o contractualmente.

El incumplimiento de las mismas generará la imposición de penalidades, de conformidad con lo establecido en el apartado 27 del Anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares.

## PROTECCIÓN DE DATOS

**Responsable:** MADRID DESTINO, CULTURA, TURISMO Y NEGOCIO, S.A., con domicilio en Madrid, calle Conde Duque, 9-11, 28015 Madrid.

**Delegado de Protección de datos**: dpd@madrid-destino.com

**Finalidades:** Gestionar y cumplir la relación establecida (incluyendo, la gestión del expediente jurídico de contratación, la formalización y archivo de los contratos y

escrituras, la gestión de la contabilidad, el cumplimiento de obligaciones impositivas, de facturación, de transparencia y de control).

**Plazo de conservación:** Se limitará al periodo que sea necesario para dar cumplimiento a la relación contractual y durante los plazos de prescripción de las acciones civiles, penales, administrativas o de cualquier otro tipo que pudieran derivarse de la actividad o servicio prestado y del tratamiento de los datos, además de los periodos establecidos en la normativa de archivos y patrimonio documental español.

**Destinatarios:** Agencia Tributaria, Tribunal de Cuentas, Plataforma de Contratación del Estado y demás administraciones públicas, para el cumplimiento de obligaciones de transparencia y control, fiscales, así como, a entidades financieras para la gestión de cobros y pagos y autoridades judiciales. Las obligaciones de transparencia conllevan la publicación en la correspondiente sede electrónica la relación de los contratos suscritos por MADRID DESTINO, con mención de las partes firmantes, su objeto, plazo de duración, modificaciones realizadas, obligados a la realización de las prestaciones y, en su caso, las obligaciones económicas convenidas.

**Legitimación:** Ejecución de un contrato

**Derechos:** El ejercicio de derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad y limitación u oposición, así como, a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, de puede solicitarse mediante e-mail dirigido a dpd@madrid-destino.com, con referencia a “Área Legal” e identificación de la persona solicitante mediante documento oficial.

Para el cumplimiento del objeto de contratación, el contratista deberá tratar los datos de carácter personal a los que acceda en calidad de responsable de Tratamiento.

**Solicitud de información.**

Para solicitar información más detallada sobre este servicio o ampliar información sobre plazo del procedimiento de contratación, las empresas participantes podrán hacerlo a partir de la publicación de la licitación en la plataforma https://contratacion.madrid-destino.com/ en los siguientes correos:

- contratacion@madrid-destino.com
- mf@esmadrid.com

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

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

Por MADRID DESTINO, S.A. Por el ADJUDICATARIO

Por el responsable del contrato. D.

Por el órgano de contratación.

# ANEXO I

## MODELO DE FICHA DE VISITA GUIADA ACCESIBLES/DESCENTRALIZADA

En el encabezado aparecerá el logo de la empresa MADRID DESTINO y logo empresa adjudicataria, el título de la visita y del programa y año de realización.

Logo Empresa Adjudicataria

**El Madrid Medieval**
**FICHAS DE RECORRIDOS DE VISITAS GUIADAS 2024**
**Programa de Visitas Guiadas Accesibles**

En el pie de página aparecerá el número de página.

**TITULO DE LA VISITA: "EL MADRID MEDIEVAL"**

**Descripción:**

En esta visita nos embarcaremos en un fascinante viaje a través del tiempo, retrocediendo más de mil años para explorar los orígenes y el desarrollo de Madrid durante la Edad Media, sus calles y monumentos guardan los ecos de un pasado remoto y lleno de misterio.

Nuestro recorrido nos llevará por los vestigios de una ciudad que comenzó como una humilde fortaleza musulmana, conocida como Mayrit, fundada en el siglo IX. Desde sus primeras murallas y atalayas, hasta las estrechas y sinuosas calles del antiguo casco medieval, descubriremos cómo esta pequeña fortificación se transformó en un importante enclave estratégico en la frontera entre los reinos cristianos y musulmanes durante la Reconquista.

A lo largo del paseo, exploraremos algunos de los monumentos más emblemáticos que aún conservan la esencia de aquellos tiempos. Visitaremos la majestuosa Iglesia de San Nicolás de los Servitas, el templo más antiguo de Madrid, cuyos orígenes se remontan al siglo XII y pasearemos por la Plaza de la Paja, antiguo centro neurálgico del Madrid medieval, donde se celebraban los mercados y ferias que dinamizaban la vida cotidiana de la villa.

Asimismo, conoceremos las historias y leyendas de personajes clave, desde reyes y reinas que dejaron su huella en la ciudad, hasta los habitantes comunes cuyas vidas dieron forma al Madrid medieval.

Este recorrido no solo nos permitirá apreciar la arquitectura y el urbanismo de la época, sino también comprender los retos y transformaciones que vivió Madrid a lo largo de los

siglos. A través de sus calles adoquinadas, plazas y antiguos edificios, reviviremos una etapa fundamental de la historia madrileña que nos ayudará a entender mejor la ciudad que hoy conocemos.

Prepárense para adentrarse en una época de castillos y leyendas, donde cada rincón nos contará una historia y cada piedra susurrará los secretos de un pasado medieval que aún palpita en el corazón de Madrid. ¡Comencemos esta aventura histórica!

**Duración:** 120 minutos aprox.

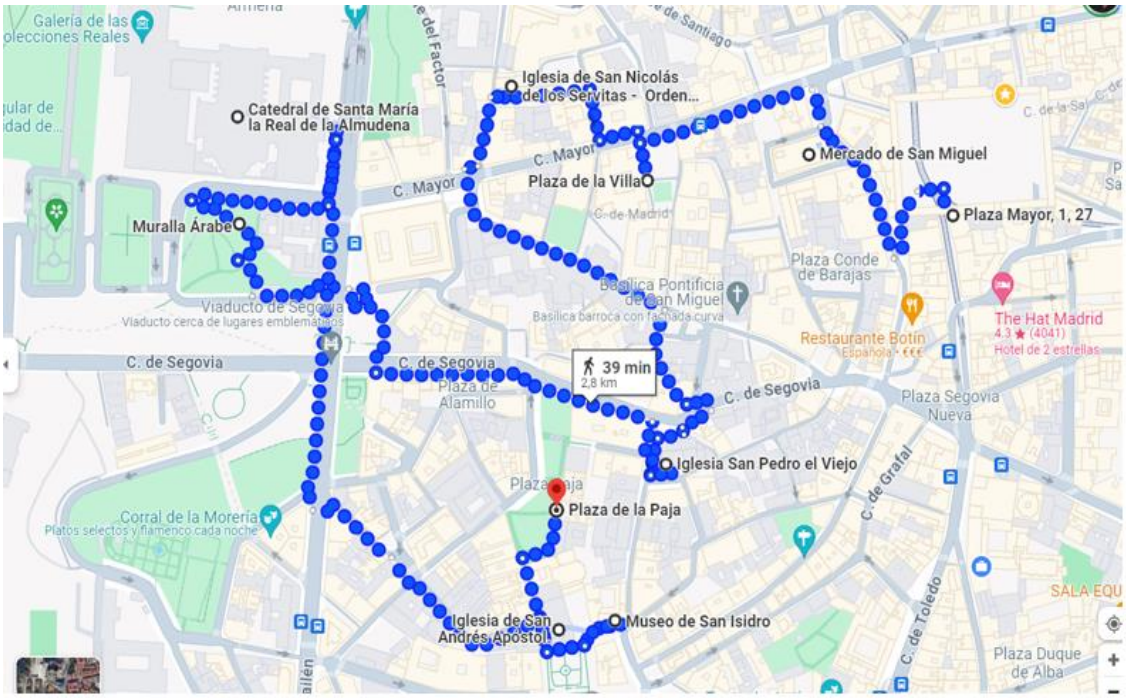
**Horario:**

**Días de Intérprete de Lengua de Signos:**

**Punto de encuentro**: Oficina de Turismo de Plaza Mayor, Plaza Mayor, 27 (Casa de la Panadería), 28012.

**Recorrido:**

1. Plaza mayor; 2.- Mercado de San Miguel – Convento de las Carboneras del Corpus Christi; 3.- Plaza de la Villa – Casa y Torre de los Lujanes; 4. Iglesia de San Nicolás de los Servitas – Basílica de San Miguel; 5. Iglesia de San Pedro el Viejo; 6. Muralla Árabe; 7. Catedral de la Almudena – Real Alcázar de Madrid; 8. Iglesia de San Andrés- Capilla del Obispo; 9. Museo de San Isidro; 10. Plaza de la Paja y Jardín del Príncipe de Anglona.



**Contenido y puntos de interés turístico:**

1. **Plaza Mayor**

Comenzamos nuestra ruta en la icónica Plaza Mayor, que, aunque fue rediseñada en el XVII, ha sido un punto neurálgico desde la Edad Media. Originalmente, aquí se celebraban mercados, ferias y eventos públicos. La plaza nos permite hablar sobre cómo el comercio y la vida pública han evolucionado desde el Madrid medieval hasta la actualidad. Durante la Edad Media, la zona servía como punto de encuentro para mercaderes y ciudadanos, siendo crucial para el desarrollo económico de la villa, es el corazón histórico y social de Madrid.

Aunque su diseño actual dato del siglo XVII, sus raíces se hunden en la Edad Media, cuando era conocida como la Plaza del Arrabal. En aquel entonces, era el principal mercado de la villa y el lugar de celebraciones, torneos y juicios públicos. Aquí se establecieron las primeras casas de la nobleza madrileña, y su función como epicentro comercial la convirtió en un hervidero de actividad cotidiana. Su evolución refleja el crecimiento de Madrid desde una pequeña villa hasta la gran ciudad que es hoy.

2. **Mercado de San Miguel**

El Mercado de San Miguel, aunque renovado, se asienta en el mismo lugar donde en el siglo XIII se encontraba el mercado medieval al aire libre. Este mercado era un lugar crucial para el comercio local, donde los mercaderes vendían sus productos frescos. La evolución del mercado refleja los cambios en los hábitos de consumo y las prácticas comerciales desde la Edad Media hasta hoy. Aquí podemos hablar sobre la importancia de los mercados en la economía medieval, cómo se organizaban y qué productos eran comunes.

3. **Convento de las Carboneras del Corpus Christi**

Nos dirigimos al Convento de las Carboneras, fundado en 1607, aunque sobre un terreno que ha sido ocupado desde la Edad Media. Este convento de clausura alberga a monjas de la orden de las Jerónimas y es conocido por sus dulces caseros. El convento es un ejemplo perfecto de cómo la vida monástica influía en la comunidad medieval. Sus altos muros y su arquitectura sencilla reflejan una vida dedicada a la oración y el trabajo. A través de su historia, podemos entender mejor el papel de los conventos en la educación, la caridad y la vida religiosa de la época.

4. **Plaza de la Villa**

La Plaza de la Villa es uno de los rincones más pintorescos y antiguos de Madrid. Durante la Edad Media, fue el corazón administrativo y social de la villa. Aquí se encuentran varios edificios históricos, como la Casa de la Villa (antiguo ayuntamiento), la Casa de Cisneros y la Casa de Lujanes. Estos edificios nos ofrecen una visión de la vida política y social de la época. La Casa de la Villa, construida en el XVII, fue el centro de la administración local durante siglos, mientras que la Casa de Cisneros, de estilo plateresco, refleja la opulencia de la nobleza madrileña.

**5. Casa y Torre de los Lujanes**

En la misma plaza, encontramos la Casa y Torre de los Lujanes, una de las construcciones más antiguas de Madrid, datada en el siglo XV. Esta casa-palacio es famosa porque, según la leyenda, albergó como prisionero al rey Francisco I de Francia tras su captura en la Batalla de Pavía en 1525. La torre, construida en esti9lo mudéjar, es un ejemplo de la arquitectura defensiva de la época. Aquí podemos hablar sobre la vida de la nobleza madrileña y las historias y leyendas que envuelven este edificio histórico.

**6. Iglesia de San Nicolás de los Servitas**

Caminamos hacia la Iglesia de San Nicolás de los Servitas, la iglesia más antigua de Madrid con orígenes en el siglo XII y que fue construida sobre una mezquita anterior. Su campanario mudéjar destaca como una joya de la arquitectura medieval. Su torre del siglo XII es uno de los pocos restos visibles del Madrid Medieval y un magnífico ejemplo del arte mudéjar, una síntesis de estilos cristianos e islámicos que refleja la convivencia cultural de la época. La iglesia nos ofrece una visión de la espiritualidad medieval y cómo los edificios religiosos eran el núcleo de la vida comunitaria.

**7. Basílica de San Miguel**

Nos dirigimos a la Basílica de San Miguel, construida en el lugar donde se alzaba la antigua Iglesia de San Justo y Pastor, de origen medieval. La actual basílica, de estilo barroco, fue erigida en el siglo XVIII, pero su ubicación nos permite hablar sobre la evolución de la arquitectura religiosa en Madrid. La iglesia original, destruida en un incendio era un importante centro de culto en la Edad Media. Aquí exploramos cómo las iglesias no solo eran lugares de adoración, sino también centros de comunicad y ayuda social.

**8. Iglesia de San Pedro el Viejo**

Continuamos hacia la Iglesia de San Pedro el Viejo, cuya torre mudéjar del siglo XIV es otra joya arquitectónica del Madrid medieval. Fundada en el siglo XI, esta iglesia

ha sido testigo de numerosos acontecimientos históricos. La torre, construida con ladrillo y decorada con arcos de herradura, es un testimonio de la influencia islámica en la arquitectura cristiana. Dentro de la iglesia, podemos admirar varios retablos y obras de arte que han sobrevivido al paso del tiempo, cada una con su propia historia que contar.

**9. Muralla Árabe**

Nuestro próximo destino son los restos de la Muralla Árabe, situados cerca de la Catedral de la Almudena. Estas murallas, construidas en el siglo IX por el emir Muhammad I, forman parte de la fortificación original de Mayrit, la ciudad musulmana que precedió a Madrid. Las murallas fueron construidas con piedra y argamasa, y su diseño defensivo refleja la necesidad de proteger la ciudad de los ataques cristianos. Aquí podemos imaginar cómo era la vida en una ciudad fronteriza y la importancia estratégica de Madrid en la época medieval.

**10. Catedral de la Almudena**

Visitamos la Catedral de la Almudena, situada en un lugar cargado de historia. Aunque la catedral actual es moderna, se cree que en su ubicación había una iglesia medieval dedicada a Santa María. Esta iglesia fue un importante centro de culto cristiano tras la reconquista de Madrid en 1083. La catedral actual alberga restos de esta iglesia medieval y nos permite explorar la evolución del culto cristiano en la ciudad, desde sus humildes inicios hasta la construcción de un majestuoso templo neogótico.

**11. Real Alcázar de Madrid**

El Real Alcázar de Madrid, cuyos orígenes se remontan al siglo IX, fue una imponente fortaleza situada en el corazón de Madrid medieval. Originalmente construido como una fortificación musulmana, el alcázar fue posteriormente ampliado y modificado por los monarcas cristianos, convirtiéndose en una residencia real y un símbolo de poder. Durante siglos, el alcázar fue testigo de eventos históricos clave, desde coronaciones reales hasta intrigas palaciegas. Trágicamente, el edificio fue destruido por un incendio en 1734, y en su lugar se erige hoy el Palacio Real de Madrid.

**12. Iglesia de San Andrés**

La Iglesia de San Andrés es una de las más antiguas de Madrid, con orígenes que se remontan al siglo XII. Esta iglesia, reconstruida en el siglo XVII, es famosa por su vinculación con San Isidro Labrador, el patrón de Madrid. Según la tradición, San Isidro fue bautizado y enterrado aquí. La iglesia es un lugar de peregrinación y devoción popular, y su arquitectura refleja las diversas modificaciones que ha sufrido

a lo largo de los siglos. Aquí podemos explorar la vida de San Isidro y cómo su figura ha influido en la identidad religiosa y cultural de Madrid.

**13. Capilla del Obispo**

Cerca de San Andrés, encontramos la Capilla del Obispo, un espléndido ejemplo de arquitectura gótica del siglo XVI. Construida por Francisco de Vargas y su hijo, la capilla está dedicada a San Isidro y alberga su sepulcro. La capilla destaca por su impresionante retablo y su rica decoración interior, que incluye esculturas y relieves de gran valor artístico. Este lugar nos permite hablar sobre el arte y la arquitectura gótica en Madrid, así como sobre la devoción a San Isidro y su impacto en la historia local.

**14. Museo de San Isidro**

El Museo de San Isidro, situado en la Casa de San Isidro, alberga una colección que ilustra la historia de Madrid desde la prehistoria hasta la Edad Media. El museo incluye el pozo asociado a los milagros de San Isidro, que, según la leyenda, nunca se seca. Las exhibiciones del museo nos permiten explorar la vida cotidiana, las costumbres y las creencias de los madrileños medievales. A través de artefactos arqueológicos y documentos históricos, podemos entender mejor cómo era vivir en el Madrid medieval.

**15. Plaza de la Paja**

La Plaza de la Paja era el centro comercial y social del Madrid medieval. Aquí se celebraban mercados y ferias que atraían a mercaderes y compradores de toda la región. La plaza está rodeada de edificios históricos, como la Casa de Iván de Vargas, patrón de San Isidro. Este lugar nos permite entender la importancia de los espacios públicos en la Edad Media y cómo estos lugares eran el corazón de la vida comunitaria, fomentando el comercio y las relaciones sociales.

**16. Jardín del Príncipe de Anglona**

El Jardín del Príncipe de Anglona, aunque data del siglo XVIII, ofrece una idea de cómo podían ser los jardines privados en la época medieval. Este pequeño jardín, escondido detrás de una alta muralla, es un oasis de tranquilidad en el bullicio de la ciudad. Sus senderos, fuentes y parterres reflejan el estilo de los jardines de la nobleza, que buscaban crear espacios de retiro y contemplación. Aquí podemos hablar sobre la vida cotidiana de la nobleza y la importancia de los espacios verdes en la vida urbana medieval.

Si el tiempo lo permite, se puede caminar hasta el Monasterio de las Descalzas reales y la Puerta de la Vega; de lo contrario, se proporcionará una breve descripción de ambos lugares.

**17. Monasterios de las Descalzas Reales**

El Monasterio de las Descalzas Reales, fundado en 1559, está ubicado en el sitio de un antiguo palacio medieval. Este monasterio, aún en funcionamiento, fue hogar de monjas de la orden de las Clarisas y es conocido por su impresionante colección de arte y reliquias. El monasterio refleja el poder y la influencia de las órdenes religiosas en la sociedad medieval y renacentista. Sus muros guardan historias de vida monástica, educación y caridad, ofreciendo una ventana a un aspecto fundamental de la vida en el Madrid medieval.

**18. Puerta de la Vega**

La Puerta de la Vega, por otro lado, era una de las entradas principales a la ciudad en la época medieval. Situada cerca del río Manzanares, esta puerta formaba parte de las murallas que rodeaban Madrid en la Edad Media. Su nombre deriva de la vega, o llanura, que se extendía más allá de sus muros. La Puerta de la Vega no solo tenía una función defensiva, sino que también era un punto de paso importante para aquellos que entraban y salían de la ciudad. Aunque hoy en día apenas quedan restos visibles de la puerta original, su nombre perdura como un recordatorio de la antigua fortificación medieval de Madrid.

# ANEXO II

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

## 1. NORMATIVA GENERAL DEL SERVICIO

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

**1.1.1.** La conducta del personal se basará en el respeto de los derechos **fundamentales y libertades públicas, evitando toda actuación que pueda producir discriminación** alguna por razón de nacimiento, origen racial o étnico, género, sexo, orientación sexual, religión o convicciones, opinión, discapacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

**1.1.2.** Tratarán con atención y respeto a los usuarios del Servicio.

**1.1.3.** Imagen corporativa y elementos identificativos.

**1.1.4.** Los Guías deberán estar claramente identificados por los usuarios del servicio a través de los elementos supervisados para la realización del servicio consistente en un chaleco con el nombre del programa en la espalda. Se garantizará por parte del Guía el perfecto estado de las prendas, así como una presencia e higiene personal adecuadas. Asimismo, deberán portar los elementos identificativos correspondientes al comienzo de cada visita. Los Guías del Servicio deberán portar al comienzo de cada recorrido turístico el Programa de que se trate de los siguientes elementos identificativos:

**1.1.5.** Cartel identificativo. El Guía portará un cartel identificativo que permita guiar al grupo durante el recorrido y ser perfectamente localizable.

**1.1.6.** El Guía deberá realizar las encuestas de satisfacción

**1.1.7.** Los Guías deberán acudir al Centro de Turismo Plaza Mayor al menos con 15 minutos de antelación del comienzo de la correspondiente visita.

**1.1.8.** El Guía deberá seleccionar adecuadamente los aspectos complementarios a la explicación brindando información precisa de los diversos puntos de interés del itinerario.

**1.1.9.** El Guía deberá adaptar siempre la información a las características del usuario y a las circunstancias: nivel cultural, edad, nacionalidad, grupo/sólo, en familia, climatología, hora, etc.

**1.1.10.** El Guía mostrará durante el recorrido, las ilustraciones literarias o gráficas complementarias supervisadas previamente para apoyar su discurso y contextualizar los acontecimientos narrados.

**1.1.11.** El Guía deberá resolver las inquietudes y preguntas del usuario adecuadamente con información precisa y veraz, así como profundizar en caso de que el usuario así lo requiera con datos verificados de fuentes escritas o visuales.

**1.1.12.** El Guía deberá comprobar la presencia de todos los usuarios en cada lugar de interés para iniciar la explicación.

**1.1.13.** El Guía deberá identificar a personas ajenas al grupo y determinar si es necesario o no intervenir y pedir que se retiren, de acuerdo a la comodidad del grupo y las precauciones de seguridad.

**1.1.14.** El Guía deberá informar al usuario sobre las posibles limitaciones y/o restricciones en la toma de fotos y videos durante la visita.

**1.1.15.** Al término de la visita, el Guía **deberá informar puntualmente del desarrollo de cada visita guiada realizada.** El Coordinador del Servicio deberá informar de aquellas sugerencias y reclamaciones en los registros e informes semanales y mensuales indicando las medidas y acciones correctoras llevadas a cabo en cada caso.

**1.1.16. Principios éticos:**

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

**1.1.17. Protección de datos.**

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

## 2.- DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO

### 2.1 Derechos de los Usuarios

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

1. Ser tratados y atendidos con respeto y deferencia.
2. Ser atendidos por personal con formación especializada, para recibir respuestas adecuadas a la solicitud de información.

3. Ser atendidos preferentemente en su propio idioma y, en cualquier caso, en español o en inglés (por un informador del punto de información). Los recorridos son todos en español.
4. Recibir una atención integral y ágil por el personal del servicio debidamente capacitado e identificado.
5. Ser informados de los requisitos y condiciones en los que se realiza la visita.
6. Recibir una información objetiva y veraz, clara y comprensible, concreta, íntegra y adecuada a la información solicitada.
7. Recibir una información unificada con independencia del medio utilizado y de la ubicación física en donde se solicite.
8. Recibir la hoja de sugerencias y reclamaciones cuando la soliciten.
9. Tras la comprobación de la reserva, recibir una pegatina identificativa,
10. Recibir asistencia del guía a lo largo de todo el recorrido.
11. A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

2.2. Responsabilidades de los Usuarios

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