



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGULAN EL SERVICIO DE
"OFICINA TÉCNICA PARA EL SOPORTE, SEGUIMIENTO Y MEJORA DEL
POSICIONAMIENTO DEL TURISMO DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN LOS
RANKINGS INTERNACIONALES"**

PRIMERO - INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid, tiene asignadas, entre otras, las siguientes funciones:

- a) La coordinación, fomento y planificación del sector y de la actividad turística y la sostenibilidad.
- b) Elaboración de estrategias y planes que faciliten la creación y promoción de productos de alto valor añadido para el turismo, con capacidad desestacionalizadora.
- c) La coordinación con otros órganos de la Administración de la Comunidad de Madrid, incluida la institucional, así como con las Corporaciones Locales y sus empresas y entidades públicas en cuantas actuaciones con incidencia en el sector turístico realicen en el ejercicio de sus respectivas competencias.
- d) La promoción del sector turístico madrileño a nivel nacional e internacional.

En el marco de dichas funciones, uno de los ámbitos de acción de la Dirección General de Turismo es la de reforzar el posicionamiento del Turismo a nivel internacional, siendo una palanca para dicho objetivo, la mejora de la reputación y posicionamiento del Turismo de la Comunidad de Madrid en los rankings internacionales que miden y evalúan a las distintas regiones y ciudades del mundo.

La información de estos rankings, procede de fuentes estadísticas y también de encuestas de opinión, generando un especial interés en medios de comunicación, ciudadanos y otros agentes socio-económicos, y convirtiéndose en referencia de apoyo a la toma de decisiones.

Por todo ello, la Dirección General de Turismo, a lo largo del año 2016, ha llevado a cabo una selección de los rankings e índices de mayor relevancia, iniciando el seguimiento de la posición del Turismo de la Comunidad de Madrid, y promoviendo un modelo de colaboración y participación con los principales agentes, públicos y privados, para la mejora de la reputación y posicionamiento de la Comunidad de Madrid.

La aplicación del citado marco de colaboración y participación requiere, por la importancia y



volumen de los trabajos y número de agentes implicados en el proceso, de una **Oficina Técnica de soporte** tanto para el seguimiento del posicionamiento de la Comunidad de Madrid, como para dinamizar la colaboración con los agentes implicados.

SEGUNDO - OBJETO

Es objeto del presente pliego la prestación del servicio de una *"OFICINA TÉCNICA PARA EL SOPORTE, SEGUIMIENTO Y MEJORA DEL POSICIONAMIENTO DEL TURISMO DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN LOS RANKINGS INTERNACIONALES"*, todo ello de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

TERCERO – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

4.1 Alcance de los trabajos:

Los trabajos de soporte, seguimiento y mejora del posicionamiento del Turismo en la Comunidad de Madrid que ha de desempeñar la Oficina Técnica se circunscribirán, de forma no exhaustiva, a las siguientes tareas a realizar:

1. Identificación, seguimiento y actualización de la información relativa al posicionamiento del Turismo de la Comunidad de Madrid en los rankings e índices internacionales. Ello incluye:
 - Seguimiento continuado de los rankings seleccionados en la actualidad.
 - Propuesta de nuevos rankings e índices que analizar.
 - Elaboración de documentación del análisis realizado.
 - Otras tareas para el mejor conocimiento de los rankings.
2. Planificación, control y seguimiento de las actividades de participación y colaboración de los distintos agentes intervinientes en la mejora del posicionamiento de la Comunidad de Madrid, que incluye:
 - Soporte en la planificación de reuniones y mesas de trabajo para el seguimiento de las acciones de mejora desarrolladas por los distintos agentes.
 - Elaboración de documentación de apoyo a los agentes para facilitar la adopción de medidas.
 - Interlocución continua con los agentes.



- Soporte en su toma de decisiones cuando sea requerido por los mismos.
3. Soporte a la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid en distintas actividades relacionadas con la mejora de posicionamiento en los rankings de Turismo:
- Elaboración de documentación.
 - Apoyo en el diseño y planificación de acciones.
 - Promoción y difusión de actividades relacionadas con el mismo.
 - Elaboración de documentación de apoyo a la toma de decisiones.
 - Elaboración de informes de seguimiento e información de la actividad de los agentes colaboradores
 - Revisión de los planes de acción para la gestión de riesgos e incidencias.
 - Actualización y análisis detallado de los datos e indicadores recogidos en el cuadro de mando de seguimiento definido para facilitar el control de los trabajos.
 - Soporte técnico en las reuniones que se establezcan para el seguimiento y control de los trabajos.
 - Elaboración de informes y presentaciones solicitadas por los responsables de los trabajos por parte de la Dirección General de Turismo.
 - Especial seguimiento y apoyo a la Dirección General de Turismo en la gestión de los rankings asignados a esta.

CUARTO - RESPONSABLE DEL SERVICIO/SUSTITUTO

El contratista estará obligado a designar un responsable del servicio que será el interlocutor entre el responsable de los servicios por la Dirección General de Turismo y el personal del adjudicatario. Asimismo, el adjudicatario deberá designar un sustituto. La función del responsable del servicio será actuar como interlocutor con la Dirección General de Turismo garantizando que el adjudicatario cumple con sus obligaciones contractuales.

QUINTO - PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo total de ejecución del contrato **será de 24 meses** desde la firma del contrato.



SEXTO – LUGAR DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

La prestación del servicio objeto del Contrato se llevará a cabo en las oficinas del adjudicatario.

SEPTIMO – RELACIONES LABORALES Y GASTOS

El desarrollo del servicio descrito en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas será llevado a cabo por personal, dependiente a todos los efectos de la empresa que resulte adjudicataria del servicio. Todos los costes económicos derivados del personal, su seguridad social, incidencias, suplencias, vacaciones, dietas, traslados, transporte, comunicaciones así como cualesquiera otros vinculados a la prestación del servicio correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

El personal que desarrolle el servicio, dependerá única y exclusivamente del contratista, el cual asumirá la condición de empresario con todos los derechos y deberes respecto a dicho personal que, con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgare, o la que le corresponda, sin que en ningún caso resulte responsable la Dirección General de Turismo de las obligaciones del contratista y sus trabajadores aun cuando las medidas que adopte (reducciones de jornada, suspensiones, despidos, etc...) sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, resolución o interpretación del contrato. La prestación del servicio objeto del Contrato se llevará a cabo en las oficinas del adjudicatario.

Madrid, 2 de febrero de 2017

EL DIRECTOR GENERAL DE TURISMO.

Fdo.: Carlos Chaguaceda Álvarez