



PRESIDENCIA

**Comunidad de Madrid**

**oficinadeculturayturismo**  
**Dirección General de Turismo**

***PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL SERVICIO DE ALMACENAJE, TRANSPORTE, MANIPULACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y MATERIAL DIVULGATIVO Y PROMOCIONAL TURÍSTICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO DE LA COMUNIDAD DE MADRID.***



## **INDICE:**

- 1. OBJETO DEL CONTRATO**
- 2. ACTIVIDADES A REALIZAR**
  - 2.1 *Recepción y Almacenaje de mercancías***
    - 2.1.a) *Recepción de mercancías.***
    - 2.1.b) *Almacenaje del material.***
  - 2.2 *Manipulado y preparación de los pedidos***
  - 2.3 *Servicio de Transporte y distribución***
  - 2.4 *Servicios Mínimos de Almacenaje, Transporte y distribución***
- 3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO**
  - 3.1 *Logística y obligaciones de la empresa adjudicataria***
  - 3.2 *Forma y supervisión de la prestación del servicio.***
- 4. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**
- 5. PERSONAL Y CALIDAD DE LOS TRABAJOS**
- 6. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS**
- 7. CONFIDENCIALIDAD DE LOS TRABAJOS**



## **1. OBJETO DEL CONTRATO**

*El presente contrato tiene por objeto la ejecución del servicio de recepción, almacenaje, transporte, manipulación y distribución de material, publicaciones, folletos, posters, material diverso y promocional turístico de la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid.*

*La distribución se realizará a los destinatarios nacionales e internacionales, especialmente a Ferias y Eventos, indicados por la Dirección General de Turismo de la Oficina de Cultura y Turismo, Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid y entre sus dependencias.*

*La Dirección General de Turismo, entregará en depósito a la empresa adjudicataria, las mercancías que constituyen diverso material publicitario en distintos soportes.*

## **2. ACTIVIDADES A REALIZAR**

*La empresa que resulte adjudicataria del servicio se encargará de la realización de los trabajos que se describen a continuación, siguiendo en todo momento las instrucciones de la persona que para la ejecución del presente servicio designe el órgano correspondiente de la Dirección General de Turismo.*

*Las dependencias actuales de la Dirección General de Turismo, donde se fundamenta el objeto del servicio son:*

- *Sede de la Dirección General de Turismo, ubicada en la C/Alcalá, Nº 31; 28014 - Madrid.*
- *Oficinas de Turismo de la Comunidad de Madrid:*
  - *Oficina de Turismo Duque de Medinaceli: C/ Duque de Medinaceli nº 2, 28014 - Madrid.*
  - *Oficina de Turismo Estación de Atocha: Estación Puerta de Atocha (Vestíbulo AVE), Glorieta del Emperador Carlos V, s/n, 28045 - Madrid.*
  - *Oficina de Turismo Estación de Chamartín: Estación de Chamartín, C/ Agustín de Foxá, s/n, 28036 - Madrid.*
  - *Oficina de Turismo Barajas T1: Aeropuerto de Barajas - Terminal 1 (Vestíbulo Llegadas Internacionales), 28042 - Madrid.*
  - *Oficina de Turismo Barajas T4: Aeropuerto de Barajas - Terminal 4, 28042 - Madrid.*
  - *Oficina de Turismo IFEMA: Recintos Feriales de Madrid - 28042 - Madrid.*
  - *Oficina de Turismo en C/ Alcalá, Nº:31; planta Baja.- 28014 - Madrid.*
  - *Punto de Información Turística en RENFE Cercanías Madrid – Estación de Metro sol. Vestíbulo entrada, 28013 - Madrid.*



- *Castillo de Manzanares El Real, sito en la Calle del Castillo s/n, 28410 - Manzanares El Real (Madrid).*
- *Oficinas municipales de turismo adheridas a la Red Mad About Info de la Comunidad de Madrid. Actualmente se cuenta con aproximadamente 50 oficinas de Turismo integrantes de la Red, estando estas distribuidas por diversos municipios de nuestra Comunidad de Madrid.*
- *Almacenes ubicados en las dependencias de la Comunidad de Madrid ubicadas C/Alcalá, Nº 31; 28014 - Madrid.*
- *Almacén en la Calle Tejares nº 9, 28019 - Madrid.*

## **2.1 RECEPCIÓN Y ALMACENAJE DE MERCANCÍAS**

### **2.1.a) Recepción de mercancías.**

*La empresa adjudicataria del servicio llevará a cabo la recepción de las mercancías y material objeto del depósito, bajo petición de la Dirección General de Turismo.*

*La recepción del material conllevará para el adjudicatario del servicio la realización de las siguientes tareas:*

- *Recepción de cajas y envoltorios que en su caso considere preciso la Dirección General de Turismo.*
- *Carga, descarga y manipulación de las mercancías.*
- *Informar a la Dirección General de Turismo de la entrada de mercancías, tanto nueva como devuelta, en un plazo máximo de 48 horas.*
- *Control de calidad de los artículos recibidos.*
- *Identificación, colocación y codificación de productos.*
- *Creación de una unidad de almacenaje.*
- *Realización de fotografías y entrega en stock quincenal en el formato requerido por la Dirección General de Turismo.*
- *Distribución a los puntos de entrega que indique la Dirección General de Turismo.*

*Los justificantes de la recepción del material habrán de mantenerse a disposición de la Dirección General de Turismo*

*El depositario deberá hacerse cargo del material preexistente. En el supuesto de ser preciso el traslado del material al nuevo almacén de la empresa adjudicataria, se estará a los precios unitarios recogidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, con el correspondiente porcentaje de baja.*



**2.1.b) Almacenaje del material.**

*La empresa adjudicataria se obliga a conservar y custodiar las mercancías según las reciba, respondiendo del menoscabo, daños y perjuicios que las mismas sufrieren por su malicia o negligencia, y de los que provengan de la naturaleza o vicio de las cosas, si en estos casos no hizo por su parte lo necesario para evitarlos o remediarlos, avisando a la Dirección General de Turismo inmediatamente.*

*El adjudicatario deberá informar quincenalmente o cuando así lo solicite la Dirección General de Turismo sobre existencias, salidas, entradas, tipos y volúmenes de la mercancía almacenada. También se realizará un inventario semestral en el cual participará el personal que designe la Dirección General de Turismo*

*El almacén o almacenes deben estar situados en de la Comunidad de Madrid y disponer de una capacidad mínima de almacenaje de 500 europalets, así como, un equipo humano, de mínimo dos personas, con capacidad de gestión, en los tiempos de distribución establecidos en los pliegos.*

*En los supuestos en que se solicite a la empresa adjudicataria del servicio el envío de la mercancía a distintos destinatarios, dicha empresa adjudicataria almacenará el material divulgativo en sus locales el tiempo que precise para la realización del manipulado, preparación y realización de los envíos.*

*En situaciones específicas, la Dirección General de Turismo, tendrá la facultad de poder ordenar que el servicio de envío indicado en el párrafo anterior, se pueda materializar, por persona o empresa diferente a la empresa adjudicataria. Durante el tiempo en que dicho material divulgativo y promocional se encuentre almacenado en las instalaciones de la empresa adjudicataria, ésta se obliga a custodiarlo y conservarlo en perfecto estado.*

*El almacenaje de la mercancía se realizará en europalets, depositándose en la dirección del almacén seleccionado al efecto.*

*La empresa adjudicataria tendrá capacidad de suministro de información y/o la emisión de ficheros electrónicos.*

*La empresa adjudicataria dispondrá del software de logística y distribución, que permita a la Dirección General de Turismo, recibir información en tiempo real y poder controlar en todo momento la distribución y almacenaje de los materiales.*

*La empresa adjudicataria deberá disponer de los siguientes medios materiales: cajas fuertes, transpalets, máquinas retractiles, máquinas recoge pedidos, máquinas contrapesadas, básculas digitales de precisión, máquinas flejadoras, robot de plastificados de palest, muelles hidráulicos y lectores de códigos de barras.*

*La empresa adjudicataria se obliga a suscribir una póliza de seguros que garantice el valor de la mercancía almacenada.*



## **2.2 MANIPULADO Y PREPARACIÓN DE LOS PEDIDOS**

*La Dirección General de Turismo, señalará los destinos a los que remitir las cajas, documentación y/o material divulgativo que precise*

*El producto necesario para el embalaje, se realizará de acuerdo a las necesidades que el mismo requiera (retractilado, cartón, madera, plástico burbuja, etc.)*

*El manipulado y preparación de los pedidos consistirá en la realización de los encartes, envoltorios, empaquetados, embalajes, rellenos y preparación del material necesario para su envío a los destinos señalados por la Dirección General de Turismo, dentro de unos criterios mínimos de calidad que irán determinados por el estado de la mercancía en el momento de su entrega y supervisión por parte de una persona de la Dirección General de Turismo. En concreto incluirá:*

- *La recogida de datos.*
- *La gestión de los pedidos.*
- *Etiquetado de cada una de las cajas con descripción y número de unidades.*
- *Aceptación del etiquetado indicado por la Dirección General de Turismo.*
- *Adaptación de la elaboración de los pedidos según las necesidades de la Dirección General de Turismo.*
- *Envío de información a la Dirección General de Turismo del peso y número de bultos que componen cada pedido.*
- *Elaboración de toda la documentación necesaria para el correcto envío de la mercancía y en el idioma demandado (albarán, etiquetas, facturas preformas, documentos arancelarios exigidos por cada país, etc.).*
- *Preparación de pedidos o Picking.*
- *El embalaje adecuado del material para atender a los distintos pedidos*
- *El manipulado de mercancías y documentación, su embalaje y empaquetado en cajas para su traslado desde la Dirección General de Turismo al resto de sus dependencias (Oficinas de Información Turística de la Comunidad de Madrid y Castillo de Manzanares El Real).*
- *El manipulado, embalaje y traslado de todo el material que sea preciso con ocasión de actos de promoción y/o asistencia a Ferias en las que participe la Dirección General de Turismo.*
- *El manipulado, embalaje y traslado de material para su envío a las Oficinas Municipales de Turismo de las distintas localidades de la Comunidad de Madrid.*
- *La recogida de vestuario de actuaciones del Castillo de Manzanares, para su reparación en los talleres que indique la Dirección General de Turismo y posterior entrega nuevamente en las dependencias del Castillo.*

*El producto necesario para el embalaje, se facturará de acuerdo a las necesidades que el mismo requiera (retractilado, cartón, madera, plástico burbuja, etc.)*

*El tiempo máximo de preparación y manipulación de pedidos es de 24 horas.*



### **2.3 SERVICIO DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN**

*Se incluye el envío de la mercancía a destinos tanto nacionales como internacionales*

*La empresa adjudicataria del servicio transportará las mercancías desde el almacén o dependencias de la Dirección General de Turismo hasta los distintos destinos nacionales o internacionales que se indiquen, diferenciado dos situaciones:*

- a) Cuando las mercancías no precisen manipulación en los almacenes o dependencias de la Dirección General de Turismo, dichas mercancías serán transportadas desde dichas dependencias o almacenes hasta los distintos destinos que indique la Dirección General de Turismo.*
- b) Cuando las mercancías precisen manipulación y así lo solicite el órgano correspondiente de la Dirección General de Turismo, éstas serán previamente transportadas a los almacenes de la empresa adjudicataria, en donde serán manipulados y acondicionados para su transporte a los distintos destinos que indique la Dirección General de Turismo.*

*En cualquiera de los casos, la empresa adjudicataria será responsable de que dicha mercancía llegue a su destino en el plazo previsto y en el estado original en que fue entregada, para ello realizará un seguimiento del envío hasta el lugar exacto de la entrega indicada por la Dirección General de Turismo. Todos los gastos y gestiones que se deriven desde la recepción hasta su entrega serán a cargo de la empresa adjudicataria del servicio, incluidos aquellos que se deriven de aduanas, intermediarios u otros hasta su entrega.*

*Las actividades a realizar por la empresa adjudicataria respecto del transporte y distribución, serán las siguientes:*

- El transporte de documentación, paquetes y cajas entre la Dirección General de Turismo y sus dependencias (Oficinas de Información Turística de la Comunidad de Madrid y Castillo de Manzanares el Real).*
- El envío de cajas con documentación y/o publicaciones que solicite la Dirección General de Turismo, en donde se consideran incluidas las labores de manipulado, etiquetado y traslado. Tanto dentro como fuera del ámbito territorial de la Comunidad de Madrid.*

*La Dirección General de Turismo indicará los tiempos de entrega en destino en el momento de realizar la solicitud de envío, así como el importe o valor del envío. El adjudicatario, a la aceptación de la recogida, se comprometerá a la entrega en la fecha y horario solicitados.*

*Los tiempos máximos de entrega por tipo de servicio serán:*

*Para los servicios de envíos nacionales:*



- *Antes de las 14:00 horas. Son servicios de urgencia, que deben realizarse antes de las 14:00 horas del mismo día o del día siguiente, dependiendo del momento que se solicita el servicio. No obstante la empresa adjudicataria, para poder realizar este servicio, debe haber recibido de la Dirección General de Turismo la petición con un preaviso de 4 horas.*
- *Servicio de 24 horas, desde el momento que se solicita el servicio*

*Para los servicios de envíos internacionales:*

- *Teniendo en cuenta los trámites y circunstancias aduaneras son los siguientes: Europa zona 1: 3 días; Europa zona 2, Norte América, Oriente Medio, Iberoamérica, Asia y resto del mundo: 6 días.*

*Los tiempos antes mencionados se consideran como máximos, entendiendo que la empresa adjudicataria realizará sus mayores esfuerzos en que la entrega se produzca en el menor tiempo posible, para aquellos casos de máxima urgencia. En determinadas situaciones y a petición de la Dirección General de Turismo, la empresa adjudicataria se obliga a disponer en exclusiva de un vehículo, con su conductor y operario con el objeto de prestar el servicio con la mayor celeridad posible.*

*La empresa adjudicataria se obliga a suscribir una póliza de seguros que garantice el valor de mercado de la mercancía transportada.*

## **2.4 SERVICIO MINIMOS DE ALMACENAJE, TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN**

*Como datos orientativos, sin que suponga compromiso alguno para la Dirección General de Turismo, son:*

*Volumen de almacenamiento:*

- *El volumen medio actual que ocupa el material publicitario es de 292 europalets.*
- *Para el año 2017, el material publicitario ocupará un volumen estimado de almacenamiento de 300 europalets.*

*Volumen anual estimado de envíos entre los años 2015 y 2016:*

ZONA	TOTAL KG.	Nº EXP.	% TOTAL EXP.	KG./ Exp.
COMUNIDAD MADRID	23.500	350	88,61%	67,14
NACIONAL	3.000	15	3,80%	200,00
INTERNACIONAL	4.500	30	7,59%	150,00

*Conforme a la forma prevista en los apartados precedentes del presente pliego respecto del servicio de transporte, y sin perjuicio de que por necesidades nuevas pueda incrementarse su frecuencia, la empresa adjudicataria, mínimamente prestará (estimación anual) los siguientes servicios de transporte:*



- *Transporte y distribución anual de cajas (el peso aproximado de cada una de ellas es de veinte kilogramos) y documentación y bultos (de menos de 5 Kilogramos).*
- *Transporte anual de envíos de material promocional a todas y cada una de las localidades de la Comunidad de Madrid que cuenten con Oficina Municipal de Turismo, además de las Oficinas de Turismo dependientes de la Dirección General de Turismo, El Castillo de Manzanares y la sede central de la Dirección General de Turismo; sin perjuicio de cualquier otro destino que establezca la Dirección General de Turismo.*
- *Envíos puntuales de documentación y mercancía a destinos nacionales e internacionales, concretamente a Oficinas Españolas de Turismo en el extranjero.*
- *Envío de Material Promocional Turístico, con motivo de la participación de la Comunidad de Madrid en Ferias y eventos turísticos (FITUR, Feria de la Tapa, UNIBIKE, ITB de Berlín, MITT de Moscú, WTM de Londres....)*

### **3 PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

#### **3.1 Logística y obligaciones de la empresa adjudicataria**

*La administración logística incluirá, por parte de empresa adjudicataria:*

- *La atención telefónica personalizada de lunes a viernes en horario ininterrumpido de 9:00 a 15:00 horas, sin perjuicio de que en circunstancias especiales, puedan ser ampliadas en cuanto al horario de tarde, así como en sábados y domingos con motivo de ocasiones específicas solicitadas por la Dirección General de Turismo.*
- *Gestión de incidencias*
- *La designación de un gestor de cuenta o interlocutor, con teléfono móvil de empresa disponible, así como, con capacidad de toma de decisiones en la prestación del servicio y en la resolución de problemas cotidianos y que a su vez canalizará todas las solicitudes que formule la Dirección General de Turismo. Por parte de esta, también se designará un interlocutor que facilite y ayude en la coordinación de la gestión del servicio.*
- *Las únicas personas autorizadas a manipular la mercancía de la Dirección General de Turismo en las instalaciones serán el personal de la empresa adjudicataria y las que previamente sean designadas por la Dirección General de Turismo.*

*La prestación del servicio implicará las siguientes obligaciones por parte de la empresa adjudicataria del mismo:*

- *La cobertura de todo el servicio descrito en los puntos precedentes del presente pliego.*
- *La empresa adjudicataria se compromete a asumir la indemnización de cualquier clase de daños causados durante los trabajos o como consecuencia de los mismos, así como los deterioros causados directa o indirectamente por su personal. A tal efecto deberá concertar a su cargo las pólizas de seguro necesarias que cubran cualquier riesgo por daños a personas, cosas o*



*responsabilidad civil derivados de la ejecución del presente contrato y relacionado con cualquier momento de la ejecución del mismo, garantizando la vigencia de los mismos durante la ejecución del contrato.*

- *El adjudicatario queda obligado a suministrar todos los materiales y recursos humanos necesarios para la recepción, organización, gestión, manipulado, etiquetado, almacenamiento y depósito, control y preparación de pedidos, distribución y entrega de los pedidos al lugar de destino, incluyendo transporte nacional e internacional, así como cualquier gasto otro gasto adicional que aquello genere y, en todo caso, con las calidades y plazos detallados en los Pliegos de P. Técnicas, cuyo precio se entiende incluido en el precio máximo total a abonar por la Dirección General de Turismo.*
- *Serán de cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados de la correcta ejecución del contrato, sin excepción alguna, así como todas las exacciones legales que se establezcan sobre el mismo serán a cargo del adjudicatario (impuestos, tasas, licencias, permisos, seguros necesarios, generales, financieros, de transporte, honorarios de personal a su cargo, materiales, etc.) que se deriven del correcto cumplimiento y ejecución del objeto del contrato; por lo que se consideran incluidos en los precios ofertados por este.*
- *La puesta a disposición de la Dirección General de Turismo de un vehículo de transporte de mercancías y su conductor, con un operario acompañante en caso de ser necesario.*
- *La empresa adjudicataria, deberá disponer y facilitar a la Dirección General de Turismo el listado de los agentes aduaneros en destino, con los que tenga acuerdos para el correcto envío de material a los destinos internacionales.*

### **3.2 Forma y supervisión de la prestación del servicio.**

*Las peticiones de prestación de los servicios efectuadas por la Dirección General de Turismo, que se realizarán vía e-mail y confirmación telefónica, serán atendidas por la empresa adjudicataria dentro de los plazos marcados en el Pliego o en su caso, con sujeción al horario que la Dirección General de Turismo proponga.*

*El servicio será supervisado por el Área de Gestión de la Dirección General de Turismo, mediante el control de la prestación de los servicios solicitados, constatándolo con la documentación que mensualmente deberá presentar la empresa adjudicataria que indicará, con el máximo detalle la relación y cuantificación de servicios y trabajos realizados, que se acompañará con la emisión de la correspondiente factura.*

## **4 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

*La empresa adjudicataria, garantizará la seguridad y confidencialidad de los datos de carácter personal facilitados por la Dirección General de Turismo, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y en su normativa de desarrollo, quedando obligada a comunicar y hacer cumplir a sus empleados las obligaciones relativas al deber de secreto y*



*medidas de seguridad. No podrá utilizar dicha información ni transmitirla a terceros sin el consentimiento previo y por escrito de la Dirección General de Turismo.*

## **5 PERSONAL Y CALIDAD DE LOS TRABAJOS**

*El adjudicatario deberá disponer del personal preciso, que mínimo será el formado por un equipo de dos personas con la cualificación técnica necesaria, para cumplir todas las obligaciones que se deriven del contrato. La cualificación técnica que se precisa es mínimamente la de un Técnico en la gestión de stocks, almacén o logística y un responsable en la recepción y expedición de mercancías.*

*El personal dependerá exclusivamente del Adjudicatario y éste tendrá los derechos y deberes inherentes a su condición de empresario, debiendo cumplir, por ello, las condiciones vigentes en materia laboral, seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo. El incumplimiento de estas obligaciones por parte del personal designado por él, no implicará responsabilidad alguna para la Comunidad de Madrid.*

*Corresponde al adjudicatario la obtención de todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la realización del trabajo.*

## **6 PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS**

*Todos los trabajos, incluidos en su caso los estudios y documentos elaborados en ejecución del contrato serán propiedad de la Dirección General de Turismo, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente, por tiempo indefinido, sin ninguna contraprestación y cediendo igualmente todos los derechos de uso.*

*El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación de los mismos, sin autorización expresa de la de la Dirección General de Turismo.*

## **7 CONFIDENCIALIDAD DE LOS TRABAJOS**

*El adjudicatario adquiere el compromiso de custodia fiel y cuidadosa de la documentación que se le entrega y de la información a que tuviere acceso por razón del mismo, no pudiendo aplicar o utilizar los datos obtenidos con un fin distinto al que figura en los documentos contractuales, ni cederlo para su conservación a otras personas.*

*La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, así como del*



*material que se genere de la ejecución del mismo, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia de su ejecución.*

*La empresa que resulte adjudicataria está obligada a mantener absoluta confidencialidad sobre cualquier dato o información a la que tenga acceso con ocasión del cumplimiento del objeto del contrato, no pudiendo utilizar los datos e informaciones de los que disponga con ocasión de la ejecución del mismo, para fines distintos de los necesarios para su realización, no pudiendo cederlos a terceros, ni copiarlos o reproducirlos, salvo en la forma y condiciones necesarias para garantizar la seguridad de los mismos y la recuperación de la información ante fallos o accidentes.*

*A la finalización del contrato, por cualquiera de las causas previstas en la normativa aplicable en materia de contratación, la empresa que resulte adjudicataria hará entrega a la administración contratante de toda la información utilizada en la ejecución del objeto del contrato, quedando obligada a eliminar de los sistemas utilizados toda la información utilizada. Dicha eliminación deberá llevarse a cabo mediante procedimientos que no permitan su posterior recuperación, no pudiendo conservarse por la adjudicataria en ningún caso copia de la misma en soporte o formato alguno.*

Madrid, a 20 de abril de 2017  
EL DIRECTOR GENERAL DE TURISMO

Fdo.: Carlos Chaguaceda Álvarez