

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACION DE LA PRESTACION DE SERVICIOS DE INFORMACION TURÍSTICA EN LA OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO DE ALCÁZAR DE SAN JUAN.

PRIMERA. OBJETO Y EXTENSIÓN DE LOS SERVICIOS.-

Es objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, la contratación mediante procedimiento abierto de los servicios de información y atención a visitantes en la Oficina Municipal de Información Turística y en todos aquellos eventos y foros en los que el Ayuntamiento de Alcázar necesite llevar a cabo la promoción del Destino y sus productos turísticos.

Así mismo, forman parte del alcance del presente Pliego, los servicios de Guía Oficial del Destino y de los recursos turísticos de titularidad municipal sin que ello suponga una relación de exclusividad. El adjudicatario vendrá obligado a prestar los servicios expuestos en la forma establecida en el presente Pliego y según las directrices dictadas por el Ayuntamiento por medio de la Concejalia Delegada de Turismo.

SEGUNDA. LICITADORES: CAPACIDAD.-

Podrán tomar parte en la contratación las personas físicas o jurídicas cuya finalidad o actividad tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos estatutos o reglas de funcionamiento y se acredite debidamente y dispongan de una organización que permita la debida ejecución del contrato y que teniendo plena capacidad de obrar, no estén incurso en las prohibiciones contenidas en el artículo 49 de la Ley de Contratos del Sector Público.

TERCERA. DOCUMENTACIÓN.-

Sin perjuicio de lo establecido en el pliego de condiciones administrativas, en el denominado sobre "B" se incluirá una **Memoria técnica**, firmada por el proponente en la que se detallará de forma genérica el funcionamiento que se propone para los servicios que se expresan en la cláusula QUINTA del presente Pliego y que son los siguientes:

SERVICIO DE INFORMACIÓN.

SERVICIO DE PROMOCIÓN DEL DESTINO.

SERVICIO DE CENTRO DE RECEPCION DE VISITANTES.

SERVICIO DE GUIAS.

SERVICIO DE OBSERVATORIO TURÍSTICO DEL DESTINO.

Con carácter obligatorio, la Memoria técnica deberá recoger y tratar cada uno de los servicios mencionados siendo la falta de alguno de ellos motivo suficiente para la exclusión del licitante.

Así mismo aunque no de forma obligatoria, la Memoria contendrá, de forma separada y resumida, los datos exigidos en la cláusula décima y que servirán de base para la adjudicación del contrato, así como otros que se estimen convenientes y que, a juicio del licitador, puedan mejorar la oferta y la comprensión de la misma.

El incumplimiento de alguno de los factores que en la mencionada cláusula se señalan como requisito de inclusión, significará la descalificación de la propuesta de que se trate.

3.- Historial resumido de la Empresa. A los efectos de posibilitar la valoración del factor Solvencia de la misma.

4.- Historial profesional de cada uno de los trabajadores asignados al proyecto a los efectos de valoración del factor Experiencia del Personal.

La ausencia de la documentación requerida más arriba, determinará en el mejor de los casos la no puntuación del factor de que se trate si no la exclusión del licitante.

CUARTA. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A REALIZAR

Los servicios básicos y obligatorios a prestar por el adjudicatario serán los siguientes:

1.- SERVICIO DE INFORMACIÓN

El Servicio de Información Turística, se prestará sin contraprestación económica por el demandante del mismo.

Dentro de este Servicio Básico, se encuadran las siguientes modalidades a las que el adjudicatario queda obligado a dar cobertura a partir de la adjudicación del contrato:

1.1.- Servicio de Información en la Oficina de Turismo.

Este primer paquete de servicios se refiere a la gestión de la información en la Oficina de Turismo de Alcázar de San Juan, entendiendo esta como el punto de contacto entre la oferta y la demanda turística local e incluyendo cualquier tipo de canal o modalidad de información (personalizada, presencial o telefónica, con entrega de material promocional o sin él, por correo convencional o a través las nuevas tecnologías de la comunicación y la información).

El Servicio se prestará con las condiciones mínimas siguientes:

- Apertura al público todos los sábados, domingos, festivos y sus vísperas, al menos tres horas en horario de mañana.
- Apertura al público al menos seis días a la semana durante 6 horas en horario de mañana y tarde, con la excepción de los días señalados en el párrafo anterior.
- Los horarios de apertura y cierre serán comunicados al Ayuntamiento que, justificadamente, podrá autorizar variaciones sobre los mismos.

Asimismo, el adjudicatario vendrá obligado en los términos que se concretan más abajo, al mantenimiento y actualización de la información local de la oferta turística, cultural, de ocio, de eventos, etc. contenida en los diferentes soportes en los que se disponga (impresos, folletos, carteles, hojas informativas, páginas webb, documentos audiovisuales, etc.).

Además, como consecuencia de la inclusión de la Oficina de Información Turística de Alcázar en la red regional INFOTUR, el adjudicatario se obliga a proporcionar información sobre los destinos turísticos de Castilla La Mancha bajo las orientaciones de la Dirección General de Turismo de Castilla La Mancha y en las mismas condiciones de permanente actualización y proactividad que se exige para la información local.

Igualmente el adjudicatario vendrá obligado a proporcionar y gestionar la Información y Atención que se derive de los acuerdos con terceros o de la participación del Municipio en redes comarcales, regionales, nacionales o internacionales de promoción e información turística.

La Oficina debe desempeñar sus funciones de forma proactiva tanto en cuanto a la información y orientación, como a la documentación y promoción turística no pudiendo limitarse a la mera expendedoría de folletos.

En este sentido, el servicio de información debe prever qué informaciones pueden resultar pertinentes al visitante en función de la época del año, del día de la semana, de sus características socioeconómicas así como las características de su estancia o viaje. Por la misma razón no puede verse

limitado a los recursos museísticos habituales y debe combinar esta oferta “habitual” con la oferta cultural, deportiva, de ocio e incluso comercial que coyunturalmente pueda ser interesante para el turista y para la ciudad.

Cualquier necesidad que pueda tener el visitante en relación con la ciudad es pertinente como información turística: desde los transportes (públicos, privados, colectivos, individuales, de alquiler...) hasta servicios sanitarios y farmacéuticos pasando por los de atención personal como peluquerías, spas,...

Por todo ello, será obligación del contratista y en ningún caso de los servicios municipales, recabar la información de todos esos tipos y disponerla y ofrecerla al visitante “empaquetada”, adaptada a las circunstancias. A estos efectos, el adjudicatario se compromete a mantener actualizada **una base de datos y guía de todo tipo de recursos** que podrá ser supervisada por el personal de la Concejalía de Turismo.

La Información Turística del Municipio es un servicio que debe ser prestado por personal especializado y con suficiente formación según se establece en la cláusula Sexta del presente Pliego.

Todo ello, de acuerdo con la política turística determinada por el Ayuntamiento de Alcázar y el asesoramiento del Centro de Iniciativas Turísticas “Corazón de La Mancha.

1.2.- Información turística en eventos y ferias:

El adjudicatario realizará las labores de prestación de información en stands, puntos de información, o lugares ex profeso que el Ayuntamiento de Alcázar disponga por sí o en agrupación con otros municipios, administraciones o entidades y organizaciones en eventos, ferias de turismo o promocionales de la ciudad en el término municipal o fuera de él (en este último caso con la necesaria compensación por gastos de estancia y desplazamiento).

En los casos en los que el Ayuntamiento concurra a estos eventos en colaboración con otros, el adjudicatario asume los compromisos que adquiera el Ayuntamiento en cuanto a reparto de material promocional e información de los destinos asociados.

La prestación de este tipo de servicio de información no podrá ir en detrimento de los servicios en la Oficina de Turismo que se fijan más arriba corriendo de su cuenta los refuerzos de personal que coyunturalmente puedan ser necesarios.

En este mismo sentido, el personal que atienda ambos servicios mantendrá las características de formación y cualificación que se establecen en la cláusula sexta del presente Pliego.

1.3.- Mantenimiento de los puntos de información externos.

El Ayuntamiento de Alcázar de San Juan, a través del Centro de Iniciativas Turísticas de la ciudad, ha llegado a un acuerdo con los responsables de empresas turísticas para que en cada uno de sus establecimientos, se disponga de forma ordenada y cómoda para el visitante, del material promocional editado por la Concejalía de Turismo.

La actualización y reposición periódica del mencionado material será competencia y responsabilidad del adjudicatario que lo hará llegar de forma sistemática y suficiente según las necesidades ubicándolo en los dispensadores que la Concejalía haya dispuesto para cada establecimiento.

La Concejalía facilitará un listado de los puntos de información con expresión del material que debe haber en cada uno así como un dispensador adecuado a cada establecimiento.

1.4.- Mantenimiento de la información en la página web de turismo de Alcázar.

El Ayuntamiento de Alcázar a través de su Concejalía de Turismo dispone de una página web de Turismo que a su vez dispone de un enlace en la primera página del Portal Web Municipal.

El mantenimiento actualizado de la página web de turismo se ha contratado con empresa especializada en este tipo de servicios. Para garantizar tal actualización, la mencionada empresa especializada necesita recibir las novedades, noticias, notas de prensa y modificaciones que haya que producirse sobre la información inicial contenida en la página.

El adjudicatario se obliga al suministro periódico y regular a la empresa contratada para el mantenimiento del dominio de la información necesaria.

2.- SERVICIO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DEL DESTINO

La Concejalía de Turismo dispone de un catálogo de productos turísticos relacionado con los recursos de carácter patrimonial aplicados a las visitas y/o rutas o paseos guiados por la Ciudad. En el mencionado catálogo, se han establecido productos dirigidos a grupos con precios especiales en función de

su número y composición. Concretamente, se han previsto grupos escolares y de personas mayores.

Por otro lado, el Ayuntamiento ha establecido un acuerdo de colaboración con las Agencias de Viajes con licencia para actuar como receptivo.

En coherencia con todo lo anterior, la empresa adjudicataria, deberá desarrollar una labor continuada de promoción del destino y sus productos entre asociaciones, centros educativos, instituciones, etc. Conectando con los servicios de la Agencia de receptivo cuando sea necesario combinar servicios hoteleros y/ hosteleros y/o de transporte con los propios del Ayuntamiento en relación con el patrimonio.

Esta labor se desarrollará de una forma permanente durante todo el año a través del teléfono, correo electrónico, etc. Pero, además, se concretará en, al menos, dos campañas de ámbito regional y/o nacional de promoción por correo (electrónico o convencional según el caso) al año para asociaciones de personas mayores y pensionistas y otras dos para colegios y/o asociaciones de padres de alumnos. Así mismo, dichas campañas podrán complementarse, como acción más restringida y coincidente con las anteriores, con una campaña de visitas presenciales a los centros escolares y de mayores que se considere.

Los gastos ocasionados durante estas campañas en material promocional, así como los que se ocasionen en las mismas por desplazamiento y manutención del personal de la empresa, correrán a cargo del Ayuntamiento y quedan fuera del ámbito económico del presente Pliego.

La planificación, el desarrollo y concreción de las mencionadas campañas será supervisado por el personal de la Concejalía de Turismo a lo largo de todo el año. Para concretar su evaluación, la Empresa Adjudicataria entregará un informe pormenorizado de cada campaña junto a la evaluación de resultados y repercusión de la inmediatamente anterior.

3.- SERVICIO DE CENTRO DE RECEPCIÓN DE VISITANTES

En el entramado de recursos patrimoniales y turísticos de Alcázar, la Oficina Municipal de Turismo se constituye como Centro de Recepción de Visitantes de la Ciudad. Por esta condición, además de centralizar el Servicio de Información explicado más arriba, debe desempeñar otras tres funciones cruciales en la ordenación de la estancia de los visitantes que serán de

responsabilidad del adjudicatario en las condiciones que a continuación se expresan:

a) Centro de Interpretación del conjunto de la ciudad.

El actual edificio donde se ubica la Oficina Municipal, tras las pertinentes obras de adecuación, dedicará la planta de arriba a la creación de un pequeño Centro de Interpretación de la ciudad donde se contará de forma sucinta y atractiva, la historia de Alcázar de San Juan destacando los elementos patrimoniales que el visitante puede conocer. En este recurso se tomará referencia del conjunto de la oferta turística, cultural y festiva de la ciudad y de sus alrededores y, en consecuencia, se podrá decidir la configuración de la visita.

El adjudicatario queda obligado a la ordenación de las visitas, apoyo explicativo, custodia y gestión de este primer recurso interpretativo.

b) La tienda de los tickets de acceso a los recursos turísticos de la ciudad.

La oferta turística en relación con el patrimonio histórico y cultural de Alcázar se ha estructurado en forma de productos que comprenden el uso bien individual o en varios tipos de grupos de uno o varios combinados de los elementos patrimoniales de los que se disponen para la visita.

Con independencia de que, en cada uno de los recursos de la oferta, puedan adquirirse los pases o entradas a cada uno de ellos, la Oficina Municipal de Turismo es, además del punto de información y primer contacto con la oferta de la Ciudad, el lugar donde se pueden adquirir las entradas de acceso a todos los productos de la misma.

Los precios de cada producto serán decididos en forma de Ordenanza de Precio Público por el Ayuntamiento de Alcázar.

El adjudicatario queda obligado a la venta de entradas a los recursos según la oferta de que, en cada momento, disponga la Concejalía de Turismo. A tal efecto, la Concejalía dispondrá de un sistema de terminales de punto de venta con sistema de código de barras e impresión in situ de los pases al recurso o recursos solicitados. Dichos pases serán de uso imprescindible para permitir el uso de los recursos por parte de los visitantes tanto si van de forma individual como si van en grupo, en cuyo caso, será el guía del grupo quien los aporte al personal que custodia cada recurso.

En todo momento, el personal de la Concejalía podrá disponer de todo tipo de informes que sobre la venta y los stock generados de cada producto pueda suministrar el sistema informático que soporta la gestión de la venta.

Mensualmente se procederá al arqueo de la recaudación correspondiente mediante la emisión e intervención del preceptivo informe del sistema informático que gestiona los terminales. La recaudación y el informe serán entregados por el adjudicatario en el Servicio que los responsables del Área Económica del Ayuntamiento indiquen. Esta operación será previa e imprescindible para efectuar la liquidación mensual que corresponda hacer al Ayuntamiento por el servicio que se concursa mediante el presente Pliego.

El adjudicatario será responsable de mantener expuesto y actualizado en lugar bien visible de la Oficina de Turismo el catálogo de productos y precios.

c).- La Tienda de objetos de recuerdo y promocionales de la ciudad.

La Concejalía de Turismo dispondrá un espacio ex profeso como tienda de recuerdos dentro del espacio de Información de la Oficina Municipal de Turismo. En dicho espacio de tienda, se expondrán, a criterio de la Concejalía de Turismo, un conjunto de referencias comerciales de objetos promocionales y de recuerdo de la ciudad y de los recursos patrimoniales dispuestos a la visita cuyos precios serán fijados por el Ayuntamiento.

El adjudicatario deberá responsabilizarse de la atención del espacio de tienda y la consiguiente venta de sus productos respetando la colocación de los mismos que establezca el personal de la Concejalía de Turismo. La gestión de la venta de estos productos estará integrada en los mismos terminales de punto de venta que gestionen la venta de entradas y pases a los recursos explicados en el punto de más arriba.

En todo momento, el personal de la Concejalía podrá disponer de todo tipo de informes que sobre la venta y los stock de productos generados pueda suministrar el sistema informático que soporta la gestión de la venta.

Con la periodicidad que se acuerde entre el Ayuntamiento y el adjudicatario, se procederá al arqueo de la recaudación correspondiente mediante la emisión e intervención del preceptivo informe del sistema informático que gestiona los terminales. La recaudación y el informe serán entregados por el adjudicatario en el Servicio que los responsables del Área Económica del Ayuntamiento indiquen.

El adjudicatario será responsable de mantener expuesto y actualizado en lugar bien visible de la Oficina de Turismo el catálogo de productos y precios de la tienda.

4.- SERVICIO DE GUIAS.

La Concejalía de Turismo ha establecido un Catálogo de Productos Turísticos en relación con el patrimonio histórico de la Ciudad. Todos los productos del catálogo, están diferenciados en función de si son de uso individual o si son destinados a grupos. En la modalidad de productos de carácter individual, se establece la libre elección del visitante de si quiere hacer la visita libre o guiada. En el caso de los productos para grupos, es obligatorio hacer la visita con guía.

De cara a la valoración de la calidad técnica de las diferentes propuestas, las empresas concursantes presentarán un proyecto de ejecución de cada uno de los productos expresados en el Catálogo. En dicho proyecto deberá constar itinerarios, tiempos dedicados a cada recurso o a cada etapa de la ruta o visita y sobre todo, contenido interpretativo de cada uno de los recursos tanto urbanos como de los centros de interpretación contenidos en cada producto. Además, podrán presentar otros productos siempre que se cumplan los requisitos expresados más abajo.

La adjudicación del contrato establece la obligatoriedad de ofertar y tener disponibles las rutas establecidas tanto en el Catálogo de la Concejalía como las que se acepten como nuevas a raíz de la propuesta del adjudicatario en este concurso manteniendo siempre el precio ofertado. No obstante, el contenido podrá ser modificado o enriquecido por las aportaciones del Ayuntamiento, del Centro de Iniciativas Turísticas o de la propia empresa adjudicataria, sin que de ello se deriven consecuencias económicas.

El adjudicatario expresará en su oferta las condiciones particulares que ofrece al Ayuntamiento para la prestación de estos servicios cuando sea requerido para ello, formando parte de las mejoras a valorar en el proceso de adjudicación.

a).- Visitas guiadas a la Ciudad y su patrimonio.

El adjudicatario se obliga a la prestación del servicio de Guía Oficial en las visitas de carácter individual que sea requerido por los visitantes así como en todas aquellas de grupo que establece el catálogo. La Concejalía de Turismo, en función de sus necesidades y de la normativa regional en la materia, podrá establecer excepciones a esta norma.

A los efectos de la valoración de los licitadores según el baremo de puntuación que se establece más adelante, el adjudicatario ofertará en el proyecto técnico

que presente en concurrencia al concurso que rige este Pliego una tarifa de precios por visita guiada a cada uno de los productos que figuran en el Catálogo de la Concejalía de Turismo. En ningún caso, la tarifa ofertada superará el 40% del precio de venta al público establecido en catálogo para cada producto.

El precio de venta al público establecido para cada producto del catálogo, incluye, en su caso, el precio del guía y por lo tanto, comprende la tarifa (mencionada en el punto anterior) que el Ayuntamiento haya de pagar al adjudicatario por cada servicio de guía prestado.

El Catálogo establece la posibilidad de añadir a las rutas establecidas en el mismo, complementos como pequeñas representaciones teatrales, actuaciones musicales, degustaciones gastronómicas, etc. Correrá de cuenta del adjudicatario la organización y ejecución de este tipo de actividades así como la facturación y el cobro correspondiente al grupo que lo haya demandado con la condición de que tanto las empresas, asociaciones o intérpretes intervinientes así como los productos a degustar en su caso, sean de Alcázar de San Juan.

En ningún caso el coste de este tipo de actividades hará disminuir el precio establecido en el catálogo para el producto sin complementos.

En el reiterado catálogo de productos turísticos en relación con el patrimonio histórico de la Ciudad que ha establecido la Concejalía de Turismo, junto a las visitas a uno o varios de los recursos patrimoniales, también se contemplan productos en forma de ruta guiada por alguna de las zonas de la Ciudad combinada con la visita a uno o varios de los mencionados recursos. La empresa adjudicataria podrá ofertar otros productos de este mismo tipo en función de la demanda de los visitantes mientras se cumplan dos requisitos:

- 1.- Que el precio de la ruta modificada sea igual al de alguna de las establecidas en el catálogo.
- 2.- Que la ruta modificada contenga, al menos, un recurso del patrimonio histórico no religioso.

Igual tratamiento tendrá la organización de rutas nocturnas en los programas habituales de las Concejalías de Turismo y Patrimonio coincidiendo con el verano o con eventos especiales relacionados con la competencia de ambas (Día del Patrimonio, Rutas Nocturnas, Solsticio de Verano, etc)

Mensualmente, se procederá a la liquidación de las cantidades a abonar por el Ayuntamiento al adjudicatario en concepto del servicio de guía según los informes correspondientes del sistema informático del punto de venta de la

Oficina Municipal de Turismo que es donde únicamente se podrá expender visitas de grupo a cualquiera de los recursos patrimoniales y bajo alguna de las modalidades establecidas en el catálogo de productos turísticos establecidos por la Concejalía de Turismo.

Las cantidades resultantes de la mencionada liquidación, se añadirán a la cuantía mensual que se haya establecido para el pago de los servicios que se licitan mediante el presente Pliego.

b).- Visitas guiadas al Patrimonio Religioso.

El Ayuntamiento de Alcázar mantiene un convenio de colaboración con las iglesias que forman parte del patrimonio histórico de la Ciudad para posibilitar el uso de los templos como recursos turísticos dado su inconmensurable valor artístico y arquitectónico.

En dicho Convenio se establece que para facilitar la visita a los turistas en los momentos en los que no se dedican al culto, con independencia del guía oficial que acompañe al grupo y realice la interpretación del templo, las iglesias, de común acuerdo, designarán a la persona que procederá a la apertura y cierre de sus dependencias.

El adjudicatario se obliga a respetar el convenio del Ayuntamiento contando con la persona designada para la apertura y cierre de los templos en los horarios de visita libre que corresponda a cada uno de ellos así como para la visita a los mismos para grupos según el catálogo de productos turísticos aprobado por la Concejalía de Turismo.

Será de cuenta del adjudicatario establecer el acuerdo contractual y económico que corresponda con la persona indicada. En ningún caso, podrá deducirse relación contractual de la mencionada persona con el Ayuntamiento.

5.- SERVICIO DE OBSERVATORIO TURÍSTICO DEL DESTINO.

De cara a la toma de decisiones en la gestión del Destino tanto en cuanto a inversiones como a orientación de la política general de desarrollo del mismo, se hace imprescindible detectar el conjunto de parámetros pertinentes a su evolución y contar con la correspondiente base de datos de desarrollo permanentemente actualizada.

Los mencionados parámetros habrán de estar en consonancia con las baterías de indicadores más usuales en el sector y, sobre todo, con las que utilizan las autoridades regionales y nacionales para la valoración periódica de evolución del sector turístico en España y en Castilla La Mancha.

A tales efectos, la Concejalía de Turismo ha proyectado en su Plan Estratégico un Observatorio Turístico de Destino como plataforma de recogida de las variables, elaboración de las baterías de indicadores y mantenimiento del cuadro de mando y toma de decisiones en función de la evolución de los mismos.

Para la extracción de información, la Concejalía establecerá los necesarios acuerdos con las empresas locales del sector y actuará permanentemente de dinamizadora de la oferta y puesta a disposición del Observatorio de los datos necesarios.

El Adjudicatario, por su parte, se compromete al mantenimiento de dicho Observatorio, a la recogida y captación con la periodicidad que se establezca de los datos y cifras correspondientes a las variables seleccionadas y a su disposición en los informes estándar y con la periodicidad que se establezcan por la Concejalía en el Observatorio.

Tanto los parámetros a medir como la periodicidad de aplicación de cada uno como la batería de indicadores del Observatorio, como el tipo de informes estándar mensual trimestral y anual, se establecerán en reunión técnica convocada a propósito por la Concejalía con la Adjudicataria y los servicios de promoción económica del Ayuntamiento una vez adjudicado el contrato que se licita mediante el presente Pliego.

No obstante lo anterior y a los solos efectos de constancia y valoración de los licitantes, el Observatorio habrá de medir, al menos, los siguientes ámbitos de interpretación de la evolución del Destino:

Datos de la Oferta.

Datos de la Demanda.

Características del turista.

Características del viaje.

Características de la estancia.

QUINTA. DEL PERSONAL. CARACTERISTICAS GENERALES.-

La empresa adjudicataria habrá de disponer del personal necesario para atender las obligaciones que se establecen en este Pliego.

Tanto el personal propio como el contratado deberá reunir los requisitos de titulación y/o capacitación profesional necesarios para cumplir con las obligaciones del contrato.

Por otro lado, el personal que atiende directamente a los visitantes se constituye, durante el tiempo que dura la visita, en el representante por excelencia del Destino. En consecuencia, su disposición a conseguir que el visitante se sienta atendido, inmejorablemente tratado y su propia imagen y comportamiento personal son cruciales para la buena evolución del destino.

En consideración a estos factores, el adjudicatario se obliga a los siguientes compromisos:

1.- Contar de forma ineludible con una persona que actuará como **Responsable Técnico**, con funciones de dirección o coordinación, de cara a la gestión, control y supervisión "in situ" del servicio objeto de este contrato y, en particular, del realizado por los trabajadores/as que en cada momento ejecuten las funciones derivadas del mismo.

2.- Asistir a los cursos o acciones de formación, coordinación o perfeccionamiento técnico que el Ayuntamiento determine, con la correspondiente compensación de gastos de estancia y desplazamiento en el caso de que se realicen fuera de la localidad.

3.- El personal que atienda a los visitantes en cualquiera de las acciones descritas más arriba como contenido del servicio, deberá tener la cualificación profesional mínima de Diplomado Universitario, con formación específica o complementaria en Turismo y expresarse con fluidez y corrección en, al menos, inglés o francés.

4.- El personal que atienda a los visitantes en cualquiera de las acciones descritas más arriba como contenido del servicio, deberá vestir inexcusablemente el uniforme que el Ayuntamiento indicará en varias modalidades adaptadas a los diferentes gustos personales respecto del tipo de prendas y a las diferentes épocas de año. El vestuario de los trabajadores correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

Todo el personal irá identificado con su nombre y función mediante una acreditación a ubicar bien visible sobre el uniforme con el logo del Destino.

5.- Cumplir con las obligaciones fiscales y de orden social, para lo cual el Ayuntamiento se reserva el derecho en cada momento de revisar la

documentación acreditativa del cumplimiento de las mismas por parte del adjudicatario, así como las demás exigidas en este Pliego.

6.- Corresponde a la empresa adjudicataria las funciones de reciclaje, formación permanente, supervisión y soporte técnico de su personal.

Aualmente, la empresa presentará al Ayuntamiento el programa de formación y reciclaje del personal. Este programa deberá incluir necesariamente acciones de formación en, al menos dos aspectos: Idiomas (perfeccionamiento y/o mantenimiento de aquellos con los que se concurre a esta licitación o nuevos idiomas) e Historia y/o Cultura local o de la Región.

7.- El adjudicatario y el personal a su servicio habrán de mantener inexcusablemente el secreto profesional y la confidencialidad respecto de la información que se derive de la prestación del servicio, careciendo de autorización para su transmisión a terceros sin el visto bueno del Ayuntamiento. La no observancia de este compromiso será considerada una falta muy grave y, por tanto, podrá acarrear las consecuencias previstas en la Ley en relación con la extinción del Contrato.

8.- La empresa adjudicataria y su personal habrán de respetar, en todos los casos, las prescripciones contenidas en la legislación vigente sobre Protección de Datos de carácter personal, respecto de los datos de usuarios del servicio.

9.- Los trabajadores de la empresa adjudicataria deberán informar urgentemente de cualquier incidencia que pueda afectar al desarrollo de los servicios (incidencias profesionales o personales), a través del Responsable Técnico de la empresa o directamente al responsable municipal de la Concejalía de Turismo.

SEXTA. OBLIGACIONES LABORALES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA.

El adjudicatario de la prestación del servicio tendrá el carácter de empresario totalmente autónomo e independiente respecto Al Ayuntamiento de Alcázar de San Juan, plenamente responsable tanto frente a cualquier Administración u Organismo Público, en especial la Seguridad Social y la Administración Tributaria.

Será asimismo responsable de cualquier otra obligación que pudiera derivarse de las relaciones laborales o de otra índole del personal que pudiera contratar para el desarrollo de su actividad empresarial.

Responderá, así, de toda clase de salarios, remuneraciones, seguros, subsidios, así como de reclamaciones ante los órganos del orden jurisdiccional social y sin que en ningún caso pueda entenderse o suponerse la existencia de relación alguna entre dicho personal y el Ayuntamiento de Alcázar de San Juan. De igual forma, en ningún caso, en el momento de la extinción del contrato, si llegara, el Ayuntamiento haya de subrogarse en el lugar del empresario.

El empresario está obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad social, de Prevención de Riesgos Laborales y de cualquier otra que sea de aplicación en este caso, así como a estar al corriente de sus obligaciones tributarias.

Deberá acreditar ante el Ayuntamiento de Alcázar de San Juan, tantas veces como se le requiera, el cumplimiento de las expresadas obligaciones fiscales, laborales y de Seguridad Social.

SEPTIMA DURACIÓN DEL CONTRATO.-

La duración del contrato se fija por periodos de dos años. No obstante lo anterior, podrá prorrogarse automáticamente por periodos anuales sin que el cómputo total del contrato pueda exceder de los cuatro años. Caso de no existir interés en la prórroga, por alguna de las partes, deberá ponerse en conocimiento de la otra con al menos dos meses de antelación a la finalización del periodo.

OCTAVA. TIPO DE LICITACIÓN.-

Se señala como precio máximo de licitación del servicio descrito mas arriba la cantidad de 42.000 euros anuales, IVA incluido. Esta cantidad será revisada anualmente, a solicitud del adjudicatario, mediante la aplicación del IPC interanual.

A todos los efectos, se entenderá que los licitadores al hacer sus ofertas, incluyen en las mismas no solo el precio del contrato sin también el IVA y ello sin perjuicio de que en los documentos de cobro se presente como partida independiente el importe del tributo y sin que el importe de la oferta experimente incremento como consecuencia del mismo.

Los licitadores podrán realizar mejoras mediante baja en el tipo señalado. Toda oferta superior al precio fijado será automáticamente desestimada.

NOVENA. CRITERIOS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.-

Los criterios objetivos que servirán de base para la adjudicación del concurso serán los del siguiente cuadro:

1.- MEJOR PRECIO. HASTA 40 PUNTOS.

Se valorarán las ofertas mediante la aplicación de la fórmula siguiente:

$$P = OV / MO \times 40$$

Donde P= Puntuación de cada oferta.

OV= Oferta que se valora.

MO= Mejor oferta de todas las presentadas.

40= Mejor puntuación posible.

2.- MEJOR PROYECTO TÉCNICO. HASTA 50 PUNTOS. DISTRIBUIDOS DE LA SIGUIENTE FORMA:

2.1.- MEJOR SERVICIO DE INFORMACIÓN. HASTA 10 PUNTOS.

- Mejoras en el horario (mayor número de horas de servicio y/o más horas en festivos).
- Mejoras en cuanto a la asunción de desplazamientos en ferias y eventos.
- Mejoras en la periodicidad de la actualización del material en puntos informativos.
- Propuesta sobre dispensadores en los puntos de información.
- Mejor proyecto de reposición y suministro de información en página web.

2.2.- MEJOR SERVICIO DE PROMOCIÓN. HASTA 15 PUNTOS.

- Mejor proyecto de acuerdos con agencia de receptivo.
- Mejor proyecto de visitas comerciales a asociaciones y colegios.
- Mejor proyecto de campañas promocionales y su segmentación.

2.3.- MEJOR SERVICIO DE RECEPCIÓN DE VISITANTES. HASTA 10 PUNTOS.

- Mejor proyecto de centro de recepción de visitantes (acogida, atención).
- Mejor proyecto de gestión de ventas. Aportaciones al sistema de TPV.

2.4.- MEJOR SERVICIO DE GUÍAS. HASTA 10 PUNTOS.

- Mejores rutas alternativas a las del catálogo.
- Mejor tarifa por guía.
- Mejor tratamiento a la demanda de guías por el Ayuntamiento.

2.5.- MEJOR SERVICIO OBSERVATORIO TURÍSTICO DESTINO. HASTA 5 PUNTOS.

- Propuesta de batería de indicadores.
- Mejor proyecto en cuanto a la garantía de la captación periódica de datos.

3.- EXPERIENCIA Y SOLVENCIA TÉCNICA DE LA EMPRESA. HASTA 10 PUNTOS.

Factor Solvencia de la Empresa. Será necesario acreditar experiencia de prestación de servicios turísticos de carácter público por parte de la empresa al menos durante un año. Este requisito es considerado eliminatorio. Por su cumplimiento, se accede al concurso . Por cada año de experiencia más, 0,5 puntos por año **hasta un máximo de 4.**

Factor experiencia del personal. 0,5 puntos por cada año de experiencia de cada uno de los trabajadores que se asignarán al proyecto en servicios turísticos de atención al público. No serán tenidos en cuenta trabajos de gestión y/o administración turística si no han comportado atención al público. **Hasta un máximo de 3 puntos.**

Factor Competencia técnica del personal asignado al proyecto.

Será imprescindible y por lo tanto será un criterio de exclusión, contar entre el personal que participa en el proyecto, con al menos los siguientes profesionales:

Un/a profesional con el título de Guía Oficial expedido por la Consejería competente en Castilla La Mancha.

Todos los demás trabajadores habrán de contar con el grado de Diplomado excepto si se asignan exclusivamente al servicio de promoción para el cual bastará con Bachiller Superior o experiencia o titulación acreditada como agente comercial.

Por cada trabajador Licenciado en Historia en cualquiera de sus modalidades 1 punto.

Por cada trabajador con otro tipo de licenciaturas del ámbito de las humanidades 0,5 puntos.

Todo ello hasta **un máximo de 3 puntos** como máximo en este factor.

DÉCIMA. PAGO.-

El pago de los servicios prestados se efectuará mensualmente, en los quince días siguientes a la presentación de factura previamente conformada por la Concejalía de Turismo.

DÉCIMOPRIMERA : DESARROLLO DE LOS SERVICIOS.-

1º.- Organización Técnica del Servicio.

1.- El cumplimiento de las orientaciones señaladas por el Ayuntamiento, a través de la Concejalía Delegada de Turismo, donde se concreten los objetivos, actividades y compromisos, es vinculante para el adjudicatario y sus trabajadores, una vez firmado el compromiso contractual.

2.- A requerimiento de una de las partes se podrá proceder a la revisión de las características de prestación de los servicios en alguno de sus extremos o cláusulas durante la vigencia del contrato siempre que no se altere sustancialmente el programa municipal.

3.- Mensualmente, como mínimo, se realizará una reunión de seguimiento entre el coordinador de la empresa adjudicataria y la Concejalía de Turismo. Por otra parte, se podrán realizar reuniones de seguimiento general de la actividad a requerimiento de la Concejalía de Turismo o de la propia empresa adjudicataria.

5.- Con el contenido que se establezca en el Servicio de Observatorio Turístico, por la adjudicataria, se evacuará mensualmente un informe de desarrollo del servicio y de la evolución de los indicadores que se establezcan. Dicho Informe se dirigirá a la Concejalía de Turismo, acompañando a la factura mensual, siendo necesario tal requisito para el “visto bueno” a la misma por los servicios económicos del Ayuntamiento.

6.- En todo caso, cualquier incidencia relativa a las relaciones usuarios/trabajadores, horarios, etc, deberán ser comunicadas de inmediato a la Concejalía de Turismo.

7.- El coste total al mes se calcula sobre el precio de contrato resultante de la presente licitación.

No obstante, el Ayuntamiento podrá requerir de la empresa adjudicataria y ello será de obligado cumplimiento, “servicios extraordinarios” entendiéndose por tales aquellos de los servicios contemplados en la base CUARTA que se

hiciera necesario realizar fuera del horario previsto para el servicio en el presente Pliego o, en su caso, del ofertado como mejora por la empresa adjudicataria.

En este caso, la empresa facturará el coste extraordinario de forma complementaria a la facturación del mes en curso durante el servicio extraordinario.

A los efectos de lo aquí previsto, se arbitra el procedimiento denominado "Procedimiento de carácter de urgencia", de acuerdo al cual, previo informe fundamentando las causas y motivos que justifican dicha urgencia por parte del Servicio Municipal y la autorización de la Concejalía Delegada de Turismo, dentro de los límites establecidos en las Bases de Ejecución del Presupuesto Municipal, podrá comenzar a prestarse los servicios extraordinarios urgentes dentro de un plazo de 24 horas realizando la empresa los ajustes o contrataciones necesarios para garantizar la atención extraordinaria y urgente al usuario.

2º. Actuaciones relacionadas con la organización del servicio.-

1.- La Empresa adjudicataria deberá facilitar la realización de prácticas de los alumnos/as de cursos de Formación Ocupacional o de alumnos de la Diplomatura de Turismo de Universidades con las que el Ayuntamiento mantenga Convenio de colaboración, así como de los programas de becas o prácticas en empresas en los que el Ayuntamiento participe o sea promotor.

2.- El Ayuntamiento, podrá exigir del contratista la sustitución de cualquier persona que no desarrolle los servicios debidamente, sin que el ejercicio de esta facultad exima al contratista de ejecutar el objeto del contrato a plena satisfacción.

3.- La empresa deberá inexcusablemente estar al día de todas las mejoras y equipamientos necesarios para preservar la seguridad e higiene en el trabajo diario de sus empleados/as.

4.- En ningún caso, las bajas laborales que se puedan producir deberán afectar al desarrollo normal del servicio; arbitrando la empresa las medidas inmediatas para garantizar la cobertura del usuario. Deberá garantizarse la seguridad de los usuarios haciendo las recomendaciones técnicas necesarias para su correcto desenvolvimiento.

5.- El Ayuntamiento , por medio de la Concejalía de Turismo y su personal, podrá recabar directamente del coordinador/a o director/a de la empresa adjudicataria y de sus trabajadores/as, cualquier información relativa al servicio en general. Y en todo caso, ejercerá el control de calidad del servicio con relación a los cumplimientos de las condiciones técnicas de la prestación del servicio y de cualquier otra cuestión relativa a los usuarios o al programa.

6.- La representación externa del servicio tanto a efectos de relación entre entidades, instituciones, organismos, personas, etc. públicas o privadas, con los medios de comunicación, corresponde al Ayuntamiento. Solo con el conocimiento y consentimiento expreso por parte de la Concejalía de Turismo, se podrá tomar iniciativa o desarrollar alguna acción en estos ámbitos por parte de la empresa adjudicataria.

7.- Corresponde al Ayuntamiento la titularidad de la documentación (escrita o en cualquier otro soporte) derivada de la relación con los usuarios que hayan tenido acceso al servicio o la que resulte de la elaboración de informes, estudios o cualquier tipo de balance o análisis.

8.- Todos los productos referidos en todo o en parte al término municipal de Alcázar de San Juan (guías, mapas, rutas guiadas, información gráfica o escrita en cualquiera de los soportes posibles) ofertados desde la Oficina de Turismo, elaborados, bien a iniciativa y propuesta de la empresa adjudicataria, bien a iniciativa del Ayuntamiento, son propiedad de este último no pudiendo argüirse por la empresa ni propiedad intelectual ni exclusividad sobre los mismos tanto en sus formas y resultados finales como sobre los parciales o intermedios. En todos los productos, figurarán los elementos que el Ayuntamiento defina como su imagen corporativa.

9.- Los/as trabajadores/as del Servicio deberán ir permanentemente identificados/as en el puesto donde presten el servicio y equipados convenientemente de material fungible o técnico.

Durante su estancia en las dependencias municipales o servicios en la calle deberán ir provistos/as de uniforme tal y como se establece en la cláusula QUINTA punto 4 del presente Pliego, facilitado por la empresa en la que, al menos, figurará la expresión “Oficina Local de Turismo de Alcázar de San Juan” junto al logo que el Ayuntamiento determine. Se prohíbe el uso de “ropa de calle” durante el servicio en el puesto de trabajo.

3º.- De los ingresos por servicios de la Oficina de Turismo.

1.- El resultado de la venta o comercialización de los objetos o productos ofertados en la Oficina de Turismo y sujetos a precio se gestionará conforme lo establecido en la cláusula Quinta punto 3 apartados b) y c) de este pliego.

2.- El adjudicatario no podrá realizar venta alguna en la Oficina de Turismo o utilizando la intermediación, influencia o mediación de la misma de ningún otro producto de los recogidos en los Catálogos (Objetos de Recuerdo y Productos turísticos en relación con el patrimonio) reiteradamente mencionados en este Pliego sin previa autorización del Ayuntamiento.

3.- El adjudicatario está obligado a informar y exponer de forma visible los precios de todos los productos o servicios ofertados en la Oficina de Turismo.

4.- La empresa adjudicataria podrá desarrollar actividades complementarias y diferentes de las incluidas en este pliego (gestión de congresos, alojamientos, servicio de azafatas/os, etc.) bien por encargo de Ayuntamiento o por gestión propia, en este último caso deberá dar cuenta al Ayuntamiento y en ningún momento podrá alterar por estas circunstancias o actividades el funcionamiento ordinario del servicio contratado.

DÉCIMOSEGUNDA.- MEDIOS DE CONTROL DE LA CONCESIÓN

Se constituirá, a iniciativa del Ayuntamiento, una Comisión de Seguimiento del Servicio con carácter permanente que se encargará de supervisar todos los aspectos técnicos y económicos derivados del mismo.

DÉCIMO TERCERA.- APERTURA DE PLICAS Y ADJUDICACIÓN

El acto de apertura de plicas será público y tendrá lugar en el Ayuntamiento a las 12:00 horas del tercer día hábil siguiente a aquel en que haya finalizado el plazo de presentación de proposiciones, exceptuando los sábados..

La mesa de contratación calificará previamente los documentos presentados en tiempo y forma por los licitadores, procediendo, acto seguido, a la apertura de las proposiciones presentadas que las elevará, con el acta y la propuesta que estime pertinente al órgano competente para que proceda a efectuar la adjudicación.

La mesa de contratación podrá solicitar, antes de formular su propuesta, informe de los servicios municipales a fin de mejor dictaminar sobre la mayor o menor ventaja de las proposiciones presentadas.

El órgano de contratación, recibida la documentación y propuesta de la mesa de contratación dictará alternativamente dentro de los DOS MESES siguientes a la apertura de las proposiciones y previo informe si lo estima conveniente, mediante resolución motivada adjudicando el contrato a la proposición económicamente más ventajosa, sin atender exclusivamente al valor económico de la misma, o declarar desierto el concurso.

El contrato se formalizará en documento administrativo dando fé el Secretario de la Corporación. Sin perjuicio de ello podrá formalizarse en Escritura Pública, a instancias del contratista y a su costa.

DÉCIMO CUARTA.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

La no prestación por el adjudicatario contratado de los servicios en la forma convenida, podrá dar lugar a la resolución del contrato por el Ayuntamiento si lo estima conveniente, y sin perjuicio de la exigencia de las indemnizaciones que procedan por los daños ocasionados al Ayuntamiento o los particulares.

DÉCIMOQUINTA- RELACIÓN CON EL ADJUDICATARIO

En ningún caso la existencia de este contrato supondrá relación laboral de ningún tipo entre el Ayuntamiento y el personal contratado por el adjudicatario.

DÉCIMOSÉXTA- GASTOS

Serán de cuenta del adjudicatario el importe de los anuncios y de cuantos otros gastos se hayan originado con motivo de la preparación y formalización del contrato.

Alcázar de San Juan, a 18 de Diciembre de 2009

El Concejal de Turismo

Fdo.- Ángel Parreño Lizcano.

