

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA Y VISITAS GUIADAS PROTOCOLARIAS 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 negociado sin publicidad de los servicios de información y atención a visitantes en la Oficina Municipal de Turismo 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 visitas guiadas como atención protocolaria a los recursos turísticos de titularidad municipal sin que ello suponga una relación de exclusividad, el servicio de promoción del Destino y la gestión del Observatorio Turístico.

El adjudicatario vendrá obligado a prestar los servicios expuestos en la forma establecida en el presente Pliego y según directrices dictadas por el Ayuntamiento por medio de la Concejalía de Turismo.

SEGUNDA. LICITADORES: CAPACIDAD

Podrán tomar parte en la contratación las personas físicas o jurídicas cuyo objeto social, 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 la Ley de Contratos del Sector Público.

TERCERA. DOCUMENTACION.-

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:

1. Descripción de los servicios que se expresan en la cláusula cuarta del presente Pliego y que son los siguientes:

- SERVICIO DE INFORMACIÓN.
- SERVICIO DE PROMOCIÓN DEL DESTINO.
- SERVICIO DE VISITAS GUIADAS COMO ATENCIÓN PROTOCOLARIA
- SERVICIO DE OBSERVATORIO TURISTICO 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.

2.- Historial resumido de la Empresa.

3.- Historial Profesional de cada uno de los dos trabajadores titulares asignados al proyecto.

Las acreditaciones de las titulaciones de cualificación mínima, idiomas o habilitaciones deberán ser presentadas en fotocopia debidamente compulsada. El resto de documentación no es necesaria su compulsión, pero podrá ser requerida por el Ayuntamiento la presentación de los originales en cualquier momento del proceso.

La ausencia de la documentación requerida más arriba determinará la exclusión del licitante en los casos señalados en los puntos 1, 2, 3 y 4 de la cláusula quinta del este Pliego

Así mismo, aunque no de forma obligatoria, la Memoria podrá contener de forma separada y resumida, los datos que se estimen convenientes y que, a juicio del licitador, puedan mejorar la comprensión de la oferta.

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 varias modalidades a las que el adjudicatario queda obligado a dar cobertura a partir de la adjudicación del contrato. Este servicio deberá prestarse, tanto hablado como escrito, al menos, en español y en inglés (en este último caso con los niveles acreditados contemplados en la cláusula quinta)

1.1. Servicio de Información en la Oficina de Turismo.

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, telefónica, correo convencional o electrónico, con entrega de material promocional o sin él).

El Servicio se prestará con las condiciones mínimas siguientes:

- Apertura al público todos los sábados, domingos, festivos y el día que una dos festivos, al menos cuatro horas en horario de mañana.
- Apertura al público al menos seis días a la semana durante seis 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.
- En general, la oficina deberá permanecer abierta al mínimo 42 horas semanales (2.190 horas anuales), teniendo en cuenta las condiciones anteriores.

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 web, 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. Participar en esta red obliga, por otra parte al adjudicatario a mantener actualizada la información que se le requiere, desde el punto de vista estadístico, como inclusión de eventos y noticias en la agenda de la web de Turismo Castilla-La Mancha, etc.

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 la información y orientación, como a la documentación y promoción turística no pudiendo limitarse a la mera expendeduría 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 socio-económicas así como las características de su estancia o viaje. Por la misma razón no puede verse limitado a los recursos patrimoniales habituales y debe combinar esta oferta con la cultural, deportiva, de ocio e incluso comercial que 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 de contratista y en ningún caso de los servicios municipales, recabar la información de todos esos tipos, disponerla y ofrecerla al visitante 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.

Todo ello, de acuerdo con la política turística determinada por el Ayuntamiento de Alcázar, con la participación y asesoramiento no vinculante de la Mesa del Turismo.

La Oficina de Turismo no sólo debe atender a las personas que visitan nuestra localidad, sino que también es misión primordial ofrecer la información de la oferta cultural, natural, deportiva, de ocio, de equipamientos municipales, transportes, educativos, etc. para los vecinos de Alcázar, así como suministrarles folletos, planos, etc.

Igualmente, la Oficina de Turismo debe atender los requerimientos de las empresas y organizaciones vinculadas al sector turístico local, y participar activamente (charlas, diseño de contenidos, soporte técnico, etc.) en los programas de sensibilización de la población local, formación de los agentes turísticos locales y proyectos de calidad del destino.

1.2. Información turística de eventos y ferias:

El adjudicatario realizará las labores 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 del 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 el presente Pliego.

1.3. Mantenimiento de los puntos de información externos.

En el seno de la Mesa del Turismo se ha acordado que en los establecimientos de las empresas turísticas 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 se hayan dispuesto para cada establecimiento.

La Concejalía facilitará un listado de los puntos de información con expresión del material que debe haber en cada uno.

1.4. Sistema de registro, expedición de entradas y de objetos de recuerdo y promocionales de la ciudad.

La Oficina de Turismo tendrá la misión de registrar a los participantes en cualesquier evento gratuito organizado por el Ayuntamiento (Noche del Patrimonio, etc.) o asociaciones e instituciones que cuentan con el apoyo de este (Museos privados, CRDO...). El registro podrá ser presencial, por teléfono, mail, o el canal que se determine en su momento por la Concejalía.

Igualmente, si el evento (propio o ajeno) precisa la expedición de entradas (con coste económico) o invitaciones, la Oficina de Turismo se encargará de ello, siguiendo las instrucciones de la Concejalía y del promotor del evento.

En caso de que la Concejalía de Turismo decida disponer de un espacio ex profeso como tienda de recuerdos dentro de la Oficina Municipal de Turismo, 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 la Concejalía, pudiendo en cualquier momento disponer de todo tipo de informes sobre la venta y los stocks de productos generados.

En caso de que la Concejalía decida suministrar información a grupos como atención protocolaria, el personal de la Oficina se deberá encargar de organizar, empacar en bolsas todo el material que se determine y suministrarlo al grupo en el lugar que se convenga por la Concejalía.

1.5.- Mantenimiento de la información en la página web y redes sociales de turismo de Alcázar.

El Ayuntamiento de Alcázar a través de su Concejalía de Turismo dispone de una página web de Turismo. La web tiene unos contenidos dinámicos que precisan el mantenimiento y actualización sistemática (eventos, novedades, noticias, notas de prensa, etc) que el adjudicatario se obliga a realizarlo con sus propios medios.

Los contenidos más estáticos deberán ser revisados continuamente y re-elaborados por el adjudicatario (obtención y tratamiento de la información), bajo supervisión de la Concejalía, para ser remitidos a los técnicos informáticos que corresponda.

Las redes sociales (Facebook, Twitter, Youtube, Instagram) deberán ser actualizados de forma sistemática por el adjudicatario.

2.- SERVICIO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DEL DESTINO.

La empresa adjudicataria, deberá desarrollar una labor continuada de promoción del Destino y sus productos entre operadores, asociaciones, centros educativos, instituciones, etc., conectando con los servicios de las empresas turísticas que operan en la localidad y agencias de receptivo cuando sea necesario combinar servicios hoteleros, 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. No obstante, pueden planificarse campañas especiales dirigidas a mercados determinados. Los gastos ocasionados durante estas campañas en material promocional, desplazamiento y manutención del personal de la empresa, si es el caso, correrán a cargo del Ayuntamiento y quedan fuera del ámbito económico de presente Pliego. La planificación, 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.

En caso de que el servicio de promoción genere resultados, y los turoperadores o empresas turísticas acudan a la Oficina de Turismo para que se les preste determinado servicio de visitas guiadas, alojamiento, restauración, etc. el adjudicatario deberá dar al menos el contacto de tres empresas adecuadas para el servicio para que sea el cliente quien contacte con ellas y decida en función de la oferta de cada una. Al ser un servicio municipal, no cabe la prescripción particular de ninguna empresa para no favorecerla. En caso de que el servicio demandado se pueda realizar por varias empresas (por ejemplo, restauración, alojamiento, etc.) se deberá suministrar un catálogo completo de todos los establecimientos, por lo que deberá tenerlo actualizada dicha base de datos o catálogo.

3.- SERVICIO DE VISITAS GUIADAS COMO ATENCIÓN PROTOCOLARIA.

Esta prestación incluye el diseño, programación, organización y realización de rutas y visitas en la localidad, en colaboración con la Concejalía y su personal.

La prestación incluye un número de cinco visitas guiadas al mes al Ayuntamiento como atención protocolaria sin coste alguno.

Las visitas se realizarán en inglés en caso de que se requiera, precisando obligatoriamente un nivel mínimo de B2.

La adjudicación del contrato establece la obligatoriedad de ofertar y tener disponibles las rutas establecidas. No obstante, el contenido podrá ser modificado o enriquecido por las aportaciones del Ayuntamiento sin que de ello se deriven consecuencias económicas.

4.- SERVICIO DE OBSERVATORIO TURISTICO DEL DESTINO.

Bajo la supervisión de la Concejalía, este servicio conlleva, entre otras actividades, la toma de datos, obtención de información, tratamiento estadístico y elaboración de informes sobre aspectos turísticos

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, junto con la Mesa del Turismo, establecerá los necesarios acuerdos con las empresas y asociaciones locales del sector para que se pongan a disposición del Observatorio de los datos necesarios.

El adjudicatario, por su parte, se compromete el 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.

El Observatorio habrá de medir, al menos, los siguientes ámbitos de interpretación de la evolución del Destino: datos de la oferta, demanda, características del turista, características del viaje y de la estancia.

Igualmente, en colaboración con las conserjerías de los museos municipales se deberá medir la afluencia de visitas, procedencia y características, y en colaboración con los hoteles, también se medirán las principales variables respecto a la pernoctación.

QUINTA. DEL PERSONAL. CARACTERÍSTICAS 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 deberán 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 dos Titulares que prestarán el servicio básico mínimo completo (las 2.190 horas de apertura de la oficina y las cinco visitas guiadas protocolarias mensuales). En caso de fuerza mayor (enfermedad, etc.) en que la Oficina no pudiese contar con algún titular, la empresa podrá contar con personal contratado al efecto, cumpliendo con los requisitos mínimos de formación e idiomas, previo conocimiento y aceptación de la Concejalía.

2.- Uno de los dos Titulares actuará como Responsable Técnico, con funciones de dirección o coordinación, de cara a la gestión, control y supervisión 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.

3.- Cualificación profesional. El personal que atienda a los visitantes en cualquiera de las acciones descritas más arriba como contenido del servicio, deberá acreditar alguna de las siguientes titulaciones:

- Licenciado, Diplomado o Grado Universitario, con formación específica o complementaria en Turismo (mínimo de 200 horas)
- Técnico Superior de Guía, Información y Asistencia Turística
- Certificado de Profesionalidad. Promoción Turística Local e Información al Visitante

4.- Idiomas: el personal que atienda a los visitantes en cualquiera de las acciones descritas deberá expresarse fluidamente al menos en inglés (nivel B1 mínimo). El personal que actúa como responsable técnico deberá acreditar, como mínimo, la posesión del B2 en inglés. La persona que realice visitas guiadas protocolarias en inglés deberá acreditar el B2. Todas las titulaciones tendrán un carácter oficial (Escuela Oficial de Idiomas, CUID-UNED, Cambridge, Trinity)

5.- 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 caso de que se realicen fuera de la localidad.

6.- El personal que atiende a los visitantes irá identificado con su nombre mediante una acreditación visible con el logo del Destino, que determine la Concejalía. La ropa o vestimenta utilizada deberá ser adecuada y acorde con la imagen que se quiere proyectar del destino.

7.- 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.

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

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

9.- El adjudicatario y el personal a su servicio habrá de mantener inexcusablemente el secreto profesional y la confidencialidad respecto de la información que 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.

10.- 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.

11.- 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 o 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 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.

SÉPTIMA. DURACIÓN DEL CONTRATO.-

La duración del contrato se fija por un año.

OCTAVA. TIPO DE LICITACIÓN.-

Se señala como precio máximo de licitación del servicio descrito más arriba la cantidad de 30.000 euros, IVA incluido.

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 80 PUNTOS.

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

$$P = MO / OV \times 80$$

Donde P= Puntuación de cada oferta.

MO= Mejor oferta de todas las presentadas.

OV= Oferta que se valora.

80= Mejor puntuación posible.

2.- MEJORAS TÉCNICAS. HASTA 10 PUNTOS. DISTRIBUIDOS DE LA SIGUIENTE FORMA:

- Mejoras en el horario (mayor número de horas de apertura)
- Mejoras en el horario (mayor número de horas de refuerzo)
- Mejoras en el número mínimo de visitas protocolarias

3.- PROYECTO TÉCNICO. HASTA 10 PUNTOS. DISTRIBUIDOS DE LA SIGUIENTE FORMA:

3.1 MEJOR SERVICIO DE INFORMACIÓN. HASTA 4 PUNTOS.

- Mejor proyecto en cuanto al servicio de información en diferentes idiomas
- Mejor proyecto en cuanto a la participación en programas de sensibilización, formación de profesionales y proyectos de calidad.
- Mejor proyecto en cuanto al sistema de base de datos de información turística.

- Mejor proyecto en cuanto a folletos y material promocional
- Mejor proyecto en cuanto a asistencia a ferias, eventos y Puntos de Información.
- Mejoras en la gestión de la actualización del material en puntos informativos.
- Mejor proyecto de incremento de seguidores y mantenimiento redes sociales y web propias.
- Mejor proyecto de presencia y contenidos en otras webs y presencia y gestión de otras redes sociales

3.2 MEJOR SERVICIO DE PROMOCIÓN. HASTA 2 PUNTOS.

- Mejor proyecto de promoción con operadores. Acuerdos y cartera de clientes.
- Mejor proyecto de visitas comerciales y asistencia a Ferias.
- Mejor proyecto de campañas promocionales, segmentación e internacionalización

3.3 MEJOR SERVICIO DE GUÍAS. HASTA 2 PUNTOS.

- Mejor proyecto de visitas protocolarias ofertadas (tipología, idiomas, competencias profesionales, etc)

3.4 MEJOR SERVICIO DE OBSERVATORIO TURISTICO DEL DESTINO. HASTA 2 PUNTOS.

- Mejor proyecto en cuanto a la batería de variables, indicadores...a medir y sistemática de obtención de información
- Mejor proyecto en cuanto a las tecnologías, programas y aplicaciones utilizadas
- Mejor proyecto en cuanto al tiempo de respuesta ante requerimiento de información y presentación de informes

DÉCIMA. PAGO.-

El pago de los servicios prestados se efectuará mensualmente, previa presentación de factura 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 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 responsable técnico 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.

4.- 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.

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

6.- 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 "servicios extraordinarios", de obligado cumplimiento, 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, dentro de los límites establecidos en las Bases de Ejecución del Presupuesto Municipal,

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 Profesional para el Empleo o del Sistema Educativo, Grado en Turismo, etc. que la Concejalía autorice, 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 según la normativa de prevención de riesgos laborales 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 responsable técnico 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 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 a 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. La Concejalía facilitará una o varias cuentas de correo electrónico desde la que se llevarán a cabo todas las comunicaciones de la Oficina de Turismo, no pudiéndose utilizar por la empresa adjudicataria una vez finalizado el contrato.

9.- Los/as trabajadores/as del Servicio deberán ir permanentemente identificado/as en el puesto donde presten el servicio y equipados convenientemente de material fungible o técnico. La ropa o vestimenta utilizada deberá ser adecuada y acorde con la imagen que se quiere proyectar del destino.

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

1.- En el caso de que la Concejalía decida comercializar productos en la Oficina de Turismo, sujetos a precio, se gestionará conforme lo establecido en la cláusula cuarta punto 1.4

2.- En su caso, 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.

3.- El adjudicatario no podrá realizar venta alguna en la Oficina de Turismo sin previa autorización del Ayuntamiento. Tampoco podrá utilizar la información y contactos generados por la Oficina para intermediar, influir o prescribir empresas y establecimientos en detrimento de otras.

4.- La empresa adjudicataria podrá desarrollar actividades complementarias y diferentes de las incluidas en este pliego (comercialización de destinos, visitas guiadas, gestión de congresos, servicio turísticos, 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.

Alcázar de San Juan, 25 de enero de 2017


Fdo. Diego J. Vaquero
Técnico Coordinador de Promoción Económica y Turismo