



ARANJUEZ

Ayuntamiento
del Real Sitio y Villa

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE
GESTIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA EN LA OFICINA
MUNICIPAL DE TURISMO Y EN EL PUNTO DE INFORMACIÓN
TURÍSTICA PARA EL ILMO. AYUNTAMIENTO DE ARANJUEZ**

Nº EXPEDIENTE: **CON 39/2017 SE AB**



ARANJUEZ, 26 DE DICIEMBRE DE 2017

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 OBJETO DEL CONTRATO.	3
1.2 NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO.	3
2. ALCANCE DEL SERVICIO.....	4
2.1 FUNCIONES DEL SERVICIO.	4
2.2 LUGAR.	5
2.3 HORARIO.	5
3. PRECIOS DE LOS SERVICIOS	6
4. MEDIOS MATERIALES.....	7
5. MEDIOS PERSONALES	8
6. UNIFORMIDAD.....	9
7. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO	10
8. OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO	12

1. INTRODUCCIÓN

1.1 OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto de este pliego técnico es regir las condiciones en las que se desarrollará la contratación servicios profesionales para la gestión e información turística en la Oficina Municipal de Turismo (OMT) y en el Punto de Información Turística (PIT) del municipio de Aranjuez.

El objeto del presente contrato incluirá las siguientes acciones fuera de la OMT y del PIT:

- ✓ Acompañamiento en visitas guiadas en localidad o apoyo a eventos (Ferias del sector, etc.).
- ✓ Salidas con la furgoneta móvil de información turística.
- ✓ Acompañamiento en visitas guiadas en la Plaza de Toros de Aranjuez.

El presente pliego de Prescripciones Técnicas, describe las Características Técnicas que han de regir la prestación de dichos servicios.

1.2 NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO.

La normativa de aplicación para la prestación de los servicios objeto de la presente licitación es la siguiente:

- ✓ Ley 1/1999 de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid.

Esta clasificación normativa no tiene carácter restrictivo, debiendo observarse en la ejecución de los trabajos cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

2.1 FUNCIONES DEL SERVICIO.

- ✓ Atender las consultas turísticas presenciales de los visitantes que llegan a la ciudad y de los ciudadanos que visitan la OMT de Aranjuez y así como el PIT.
- ✓ Atender las consultas por correo, teléfono e internet. Se facilitará información sobre la oferta turística, patrimonial, cultural, deportiva y de ocio de Aranjuez, y cualquier información práctica necesaria para los visitantes, de acuerdo con el sistema de calidad implantado en dichas oficinas de turismo y con el fin de incidir en el incremento de la estancia media actual del turista.
- ✓ Provisión de información turística de la ciudad a los visitantes extranjeros y nacionales y asesoramiento sobre los medios de transportes públicos a su disposición.
- ✓ Facilitación al visitante, en varios idiomas (español, inglés y otros idiomas oficiales) de datos de interés histórico-artísticos, culturales, de ocio y prácticos de los puntos de interés más destacables de Aranjuez, y recopilar datos de interés público sobre el sector y sus componentes.
- ✓ Resolución de cualquier tipo de demanda relacionada con el ámbito turístico, canalizándose para su resolución aquellas cuestiones no relacionadas con el mismo.
- ✓ Velar por el correcto funcionamiento de las actividades y servicios programados por la Concejalía de Turismo del Ilmo. Ayuntamiento de Aranjuez.
- ✓ Promocionar la imagen de la ciudad como destino turístico, con su oferta articulada por productos y servicios, en el ámbito local, nacional e internacional, a través de la presencia ferias del sector tales como FITUR. Además, apoyarán a la Concejalía de Turismo en eventos, actos promocionales, visitas guiadas o visitas al Museo Taurino al margen de su apertura domingo y lunes, entre otros.
- ✓ Recogida estadística de datos de la demanda tanto presencial como telefónica y on line que permitirán trazar el perfil del visitante que elige Aranjuez como destino turístico, así como el nivel de calidad del servicio prestado u otros encuestas que ayuden al análisis y diagnóstico de Aranjuez como destino turístico.
- ✓ Resultados de informes estadísticos diarios, mensuales, anuales y todos aquellos que se requieran según las necesidades del servicio.
- ✓ Encuestación.
- ✓ Stockage de almacén.
- ✓ Mantenimiento de una apariencia de la OMT y del PIT ordenada y estéticamente agradable, y aprovisionamiento de material informativo suficiente desde los almacenes.

- ✓ Control de material del punto de información turística donde preste el servicio, incluyéndose forma orientativa las tareas de realización de inventario y petición de material.
- ✓ Apertura y cierre de las oficinas, encendido y apagado de alarmas, sistemas de seguridad y otras instalaciones eléctricas en el seno de las mismas.
- ✓ Comunicación de incidencias, desperfectos, etc. a la dirección técnica de turismo del Ilmo. Ayuntamiento de Aranjuez para su resolución.

Las tareas específicas son de obligado cumplimiento debiéndose realizar además cualquier otra que esté en relación directa con la ejecución del contrato.

Todas las acciones implicadas en este servicio se ejecutarán con arreglo a las buenas prácticas y cumpliendo estrictamente las instrucciones recibidas por el Ilmo. Ayuntamiento de Aranjuez.

2.2 LUGAR.

La Oficina Municipal de Turismo del Ilmo. Ayuntamiento de Aranjuez se encuentra situada en el ala este de los bajos soportales de la Plaza de San Antonio o Mariblanca.

El Punto de Información Turístico, frente al Palacio Real de Aranjuez, en el ala sur.

2.3 HORARIO.

El horario de las mencionadas oficinas o de otras que pudieran atenderse, tendrá un carácter flexible, se ajustará a la demanda del servicio según los periodos o eventos celebrados y será indicado en cada caso por el personal técnico de la Concejalía de Turismo al responsable de la empresa adjudicataria.

La Oficina Municipal de Turismo deberá permanecer abierta de 10h. a 18h. en horario diario, incluidos sábados, domingos y festivos (excluidos días 1 y 6 de enero, 1 de mayo y 24, 25 y 31 de diciembre). Para la prestación de este servicio, la empresa adjudicataria deberá contar con un mínimo de un trabajador de lunes a jueves, y dos trabajadores los viernes, sábados y domingos, en todo momento, en la Oficina Municipal de Turismo.

De igual forma, deberá atenderse los domingos y lunes de cada semana del año, en horario de 11h. a 14h. el Museo Taurino, situado en la bicentenario Plaza de Toros de Aranjuez (excluidos días 1 y 6 de enero, 1 de mayo y 24, 25 y 31 de diciembre).

El Punto Información Turístico tendrá una atención de viernes a domingo en horario de 11h. a 15h, a excepción de los meses de diciembre, enero, julio y agosto y de los días ya señalados para la Oficina Municipal de Turismo.

No obstante, en base a los días del año de trabajo y al calendario anual de horas ya referido, se estima un total de 3.000 horas de trabajo por empleado.

3. PRECIOS DE LOS SERVICIOS

La prestación de los servicios objeto de la presente contratación, en ningún caso conllevará contraprestación económica para los visitantes a excepción de los servicios contemplados actualmente, como las visitas al Museo Taurino o Tren Turístico, cuyos precios serán los que marquen en ese momento las vigentes ordenanzas fiscales municipales.

En el caso, de que puedan producirse nuevos servicios susceptibles de cobro a los turistas o visitantes, el Ilmo. Ayuntamiento de Aranjuez especificará los mismos al responsable de la mercantil adjudicataria con al menos 2 meses de antelación a la puesta en marcha de tal medida.

4. MEDIOS MATERIALES

- A) Oficina Municipal de Turismo: La OMT cuenta con una sala principal. En la misma se encuentran dos puestos de trabajo completos con acceso para los visitantes o turistas. Además la OMT cuenta con un despacho, archivo auxiliar, centro de interpretación y aseo.
- B) Punto de Información Turística: Se trata de un kiosco habitable para un máximo de dos personas.

Dichos medios materiales serán puestos a disposición del contratista por parte del Ilmo. Ayuntamiento de Aranjuez.

5. MEDIOS PERSONALES

El adjudicatario estará obligado a poner a disposición del Ilmo. Ayuntamiento de Aranjuez de los medios personales necesarios para cubrir todas las funciones especificadas en el presente Pliego.

Con anterioridad a la adjudicación y con el requerimiento de la documentación administrativa al licitador con la oferta económicamente más ventajosa, se deberá aportar la relación de profesionales puestos al servicio del contrato, identificando su capacidad y cualificación técnicas. Dichos profesionales deben cumplir con los siguientes requisitos técnicos:

TITULACIÓN ACADÉMICA	Al menos uno los profesionales deberá estar en posesión del Título de Diplomado en Turismo o Graduado en Turismo.
	El resto de los profesionales puestos a disposición del servicio deberán contar con alguna de las siguientes titulaciones oficiales: <ul style="list-style-type: none">- <i>Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos</i>- <i>Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos</i>- <i>Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.</i>
IDIOMAS	Todo el personal puesto a disposición del servicio deberá contar con un nivel hablado y escrito en lengua inglesa de B2 según el Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas.
HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS	Los profesionales puestos a disposición del servicio deberán contar con experiencia en herramientas ofimáticas.

El personal puesto a disposición para la ejecución del presente contrato, gestionará el correo electrónico de la OMT, (infoturismo@aranjuez.es) coordinándose con el personal técnico municipal.

Durante la Feria Internacional de Turismo FITUR+ el Ilmo. Ayuntamiento de Aranjuez deberá contar con tres informadores turísticos, además del personal en la Oficina Municipal de Turismo.

6. UNIFORMIDAD

El Ilmo. Ayuntamiento de Aranjuez pondrá a disposición del adjudicatario el vestuario que proporciona la Comunidad de Madrid a través del programa MADRID ABOUT INFO+.

En el supuesto que durante el periodo de ejecución del contrato, esta Administración no contase con el vestuario anteriormente citado, el adjudicatario estará obligado a proporcionar el vestuario mismo a sus empleados siendo previamente consensuado con el responsable del contrato por parte del Ilmo. Ayuntamiento de Aranjuez y debiendo ser previamente aprobado por esta Administración.

7. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

1. Garantizar la prestación del servicio hasta el término del contrato.
2. Iniciar la prestación del servicio en el plazo máximo de una semana desde la adjudicación del contrato.
3. Prestar el servicio de acuerdo a cuanto se recogen en los pliegos de la presente licitación.
4. Librar al Ayuntamiento informe mensual, del desarrollo de la actividad llevada a cabo, así como incidencias o sugerencias para la mejora de la prestación del servicio.
5. Establecer una reunión trimestral entre el responsable designado por la empresa para la ejecución de este contrato con la dirección técnica de Desarrollo y Turismo del Ilmo. Ayuntamiento de Aranjuez o la Concejalía de Turismo.
6. Cumplir con lo establecido con la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de datos de Carácter Personal y a su Reglamento de Desarrollo (Real Decreto 1720/2007), que garantizan la seguridad, la confidencialidad, de datos de carácter personal y de cuántas informaciones se conozcan, evitar su alteración, pérdida o tratamiento o acceso no autorizado.
7. Todos los trabajos y documentos generados, en la ejecución del contrato, como herramientas informáticas, bases de datos, posibles páginas web, perfiles en redes sociales, slogans publicitarios, u otros, serán de exclusiva propiedad del Ayuntamiento de Aranjuez, que podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente, si así lo estimase.
8. El adjudicatario de este contrato deberá velar por el correcto uso de las instalaciones y medios puestos a disposición para la realización del presente contrato.
9. El adjudicatario está obligado a cumplir lo establecido en las leyes de Relaciones Laborales y de Seguridad Social y disposiciones complementarias vigentes o que en lo sucesivo se dicten en esta materia y en cuanto a prevención de riesgos laborales se refiere.
10. Todo el personal que preste los servicios objetos del contrato, deberá cumplir y respetar la normativa y los procesos de actuación que establezca el Ayuntamiento, tanto para el desarrollo del servicio como para la utilización de las instalaciones.
11. Queda totalmente prohibida la utilización de las Oficinas de Turismo para fines distintos a los estipulados en el presente pliego o fines particulares de la empresa adjudicataria.

12. La Oficina Municipal de Turismo, se encuentra en la red de oficinas municipales de la Comunidad de Madrid MAD ABOUT INFO+, debiendo atender el personal esta línea de trabajo (intranet), así como el resto de servicios y o eventos que se promocionan o promocionen.
13. Será obligación del adjudicatario la impartición de un curso formativo en historia, patrimonio cultural de la localidad e información al visitante, al personal puesto a disposición del servicio objeto de contratación. Dicho curso formativo deberá ser realizado con anterioridad al inicio del servicio. La empresa adjudicataria previo a la adjudicación definitiva deberá poner en conocimiento del Ilmo. Ayuntamiento de Aranjuez el programa de la formación, su lugar de realización y fecha, permitiendo la asistencia de personal municipal, que podrá supervisar el mismo.

8. OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO

1. Las líneas de trabajo y la política general de funcionamiento las marcará el Ilmo. Ayuntamiento de Aranjuez desde la Concejalía de Turismo y el responsable del contrato.
2. El Ayuntamiento de Aranjuez, prestará al contratista la colaboración y coordinación del personal técnico de las áreas implicadas en la gestión y realización del programa objeto, facilitando toda la información de que dispone, para que la colaboración entre ambos cumpla correctamente con los objetivos y cumplimientos del contrato. Compete al Ayuntamiento de Aranjuez, dirigir la política general y las líneas de trabajo para este contrato.
3. Además de las reuniones trimestrales indicadas en este Pliego, el Ilmo. Ayuntamiento de Aranjuez podrá solicitar reuniones con el adjudicatario cuando así lo estime conveniente.
4. El Ayuntamiento como titular de las instalaciones será el responsable del mantenimiento y limpieza de éstas. De igual forma, el Ayuntamiento será el responsable de los problemas técnicos que pudiesen existir en los distintos puestos de trabajo solventando las respectivas incidencias.
5. El Ayuntamiento mantendrá la dotación de recursos materiales y documentales, tales como mapas, planos, dípticos, audiovisuales, etc., que se proporcionan para la atención al visitante, respecto de la oferta turística y el destino y promoción de Aranjuez.
6. En el caso de que el comportamiento de cualquier trabajador del puesto a disposición por el adjudicatario no fuera correcto o se observase poco cuidado en el desempeño de su cometido, el Ayuntamiento de Aranjuez se reserva el poder solicitar a la empresa adjudicataria el cambio del mismo.
7. El incumplimiento por parte del contratista del contenido de los puntos anteriores, podrá dar lugar a la resolución del contrato con incautación de la fianza, sin perjuicio del resarcimiento de los daños que se hayan ocasionado.
8. En el supuesto de traslado de las oficinas descritas en el apartado 2 del presente Pliego por parte del Ilmo. Ayuntamiento de Aranjuez, deberá ser puesto en conocimiento del contratista con al menos 2 meses de antelación.