

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA Y VISITAS A RECURSOS TURÍSTICOS DE ALCALÁ DE HENARES**

**1. OBJETO DE ESTE DOCUMENTO**

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas reúne las normas a seguir para la realización del servicio denominado GESTIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA Y VISITAS A RECURSOS TURÍSTICOS DE ALCALÁ DE HENARES.

CNAE:  
Código CPV: 63513000-8  
Categoría del contrato: 27- Otros Servicios

Las condiciones técnicas serán de obligada observación por la empresa adjudicataria, la cual deberá hacer constar que las conoce y que se compromete a ejecutarlas con estricta sujeción a las mismas, en la propuesta de fórmula y que sirva de base para la adjudicación.

**2. CONDICIONES ECONÓMICAS**

El presupuesto de licitación global es de 107.438,01 Euros/año, sin incluir el Impuesto Sobre el Valor Añadido del 21%. El IVA asciende a la cantidad de 22.561,99 Euros/año, siendo el presupuesto total de licitación de 130.000,00 Euros.

En estas cantidades quedan incluidos los costes de personal del servicio, los gastos administrativos y el control que pueda tener la empresa adjudicataria. Las empresas candidatas deberán presentar un presupuesto, con el máximo del importe de licitación.

**3. DURACIÓN DEL CONTRATO**

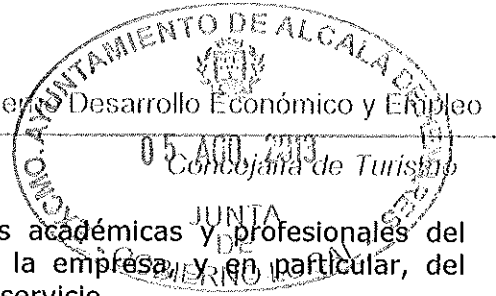
La contratación tendrá una duración de dos años desde la fecha de adjudicación, prorrogable por un año y otro más.

**4. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL EN LOS CONTRATOS DE SERVICIOS**

La solvencia técnica o profesional de las empresas licitadoras se acreditará por los dos siguientes medios:

- Artículo 78 a) TRLCSP: Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos tres años que incluya importe, fechas y beneficiarios públicos o privados de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público, o cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario.

**Criterio de selección:** la empresa deberá haber realizado durante los últimos tres años al menos un trabajo similar al que constituye el objeto de este contrato.



- Artículo 78 e) TRLCSP: Las titulaciones académicas y profesionales del empresario y del personal directivo de la empresa y, en particular, del personal responsable de la ejecución del servicio.

**Criterio de selección:** la empresa licitadora deberá contar con personal para la ejecución del servicio de información turística con los siguientes requisitos mínimos:

- Titulación académica: Técnico Superior en guía, información y asistencias turísticas, Técnico Superior en Información y Comercialización Turística, Diplomado en Turismo, Técnico en Empresas y Actividades Turísticas, Grado en Turismo o Licenciatura, preferentemente en Historia, Historia del Arte, Humanidades, Traducción e Interpretación, Filologías o Publicidad y Relaciones Públicas.
- Idioma obligatorio: Nivel B2 o superior de inglés oral y escrito
- Segundo idioma obligatorio: Nivel B2 o superior de francés oral y escrito
- Experiencia profesional: al menos 1 año como informador turístico, guía turístico o trabajos relacionados con la atención al público en el sector turístico.

La empresa licitadora deberá presentar al Ayuntamiento de Alcalá de Henares, currículum de las personas en principio designadas para la prestación del servicio, haciendo constar en el mismo su titulación académica, nivel de conocimiento de idiomas extranjeros y experiencia profesional, siendo todo debidamente acreditado.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

### DESCRIPCIÓN GENERAL:

El servicio objeto del contrato queda especificado en las páginas siguientes, y en resumen consiste en el servicio de información turística al visitante y turista en la ciudad de Alcalá de Henares.

El servicio tiene como objetivo prioritario, informar y promocionar la Ciudad de Alcalá de Henares, con todo su patrimonio y atractivos turísticos, así como su oferta cultural, gastronómica y de ocio a todas aquellas personas que acudan a las Oficinas de Turismo y Puntos de Información Turística de la ciudad.

### DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA:

#### a) OFICINAS DE TURISMO

Las Oficinas de Turismo en las que se prestará el servicio de Información Turística son dos y se encuentran ubicadas en el callejón de Santa María s/n y en la Plaza de los Santos Niños. El servicio de información turística deberá cubrir, como mínimo:



OFICINA DE TURISMO PLAZA DE CERVANTES

- Calendario semanal: De lunes a domingo
- Calendario anual: Todos los días del año
- Horario: 10.00 a 14.00 y 16.00 a 19.00 horas
- Horario de verano: 10.00 a 14.00 y 17.00 a 20.00 horas
- Número de Informadores Turísticos:
  - Lunes: 1 informador en horario completo
  - Martes a viernes:
    - 1 informador en horario completo todos los meses del año
    - Además, 1 informador de 10.00 a 14.00 horas los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio, octubre, noviembre y diciembre.
  - Sábados, domingos y festivos: 2 informadores en horario completo durante todo el año

OFICINA DE TURISMO PLAZA DE LOS SANTOS NIÑOS

- Calendario semanal: De martes a domingo
- Calendario anual: Todos los días del año, excepto los lunes
- Horario: 10.00 a 14.00 y 16.00 a 19.00 horas
- Horario de verano: 10.00 a 14.00 y 17.00 a 20.00 horas
- Número de Informadores Turísticos:
  - Martes a viernes:
    - 1 informador en horario completo todos los meses del año
    - Además, 1 informador de 10.00 a 14.00 horas los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio, octubre, noviembre y diciembre.
  - Sábados, domingos y festivos: 2 informadores en horario completo durante todo el año

El personal de la empresa adjudicataria que preste su servicio en las dos Oficinas de Turismo de la ciudad desarrollará las siguientes funciones:

- Prestarán información al visitante sobre servicios e infraestructura turística de la ciudad, por cualquiera de las vías y formas de comunicación que se establezcan (presencial, telefónica, postal, on-line, nuevas tecnologías) como:
  - Oferta de Alojamiento y de restauración
  - Aparcamiento para autocares y vehículos particulares
  - Itinerarios o rutas por la ciudad con la información precisa sobre lugares y monumentos a visitar.
  - Centros culturales y calendario puntual sobre eventos turísticos, expositivos, etc.
  - Información sobre la contratación de los servicios de visitas guiadas y acceso a monumentos.
  - Toda aquella información que ocasionalmente fuera demandada y pudiera redundar en una estancia más satisfactoria del visitante.



- Recopilación y actualización de toda la información que se ofrezca en el Servicio de Información Turística.
- Redacción, actualización y traducción del listado de horarios de monumentos, museos y exposiciones, así como del listado de hoteles y restaurantes.
- Reparto de folletos turísticos editados o autorizados al efecto por el Excmo. Ayuntamiento de Alcalá de Henares.
- Control del número de visitantes que accedan a las Oficinas de Turismo, con especificación de su lugar de origen, siguiendo la aplicación informática establecida por la Red Mad About Info de la Comunidad de Madrid o en la forma que se establezca en cada momento.
- Realizar visitas institucionales y gratuitas, según se establezca con el Ayuntamiento de Alcalá y la Concejalía de Turismo.
- Apertura al público y visita guiada a determinados recursos turísticos municipales (Torre de Santa María y Antiquarium).
- Venta de libros o merchandising que le fueran encomendados por el Ayuntamiento, realizando la oportuna liquidación, siguiendo las instrucciones de la Tesorería Municipal.
- Funciones de apoyo, según necesidades del servicio, como por ejemplo asistencia a determinadas ferias y eventos promocionales de la Ciudad en colaboración con la Concejalía de Turismo o la elaboración de bolsas de material promocional.
- Tareas administrativas de apoyo a la Concejalía de Turismo, tales como: actualización de bases de datos turísticas, recopilación de noticias turísticas de interés o entrega de material promocional por el centro histórico de la Ciudad en campañas puntuales.
- Puntualmente, servicio de acompañamiento y traducción en visitas de protocolo, así como, traducción de material promocional y documentos relativos al turismo y la cultura.
- Apertura y cierre de las Oficinas de Turismo.
- Encendido y apagado de alarmas, sistemas de seguridad y otras instalaciones eléctricas.
- Comunicación de incidencias, desperfectos, etc, (si procede) que se comunicarán a la Concejalía de Turismo para su resolución.
- Control y mantenimiento básico de las infraestructuras existentes: orden de almacén y área de recepción etc.
- Limpieza básica diaria de las zonas comunes en las que se desarrollará el trabajo y mantener las Oficinas de Turismo en orden.
- Cualquier otra actividad no recogida en este documento, siempre relacionada con el correcto desarrollo de las actividades propias de una oficina de turismo o con las funciones anteriormente citadas.

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.



**b) PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA**

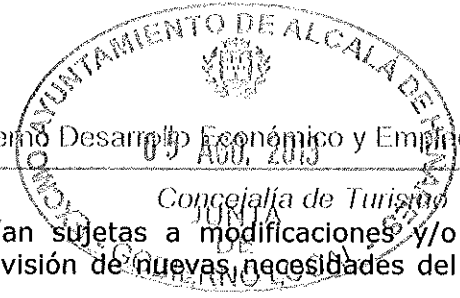
Los Puntos de Información Turística de la ciudad de Alcalá de Henares se encuentran ubicados en la Plaza de Cervantes, Estación de RENFE y calle Atienza.

El servicio de información turística deberá cubrir, como mínimo, la apertura del punto de información turística de la Plaza de Cervantes, con las siguientes características:

- Todos los sábados, domingos y festivos de los meses de abril, mayo, junio, septiembre, octubre y noviembre
- Horario de otoño: 11.00 a 13.30 y de 16.00 a 18.30
- Horario de primavera: 11.00 a 13.30 y de 17.00 a 19.30
- Personal:
  - 1 informador en horario completo

El personal de la empresa adjudicataria que preste su servicio en los puntos de información turística de la ciudad desarrollará las siguientes funciones:

- Prestarán información al visitante sobre servicios e infraestructura turística de la ciudad, como:
  - Oferta de Alojamiento y de restauración
  - Aparcamiento para autocares y vehículos particulares
  - Itinerarios o rutas por la ciudad con la información precisa sobre lugares y monumentos a visitar.
  - Centros culturales y calendario puntual sobre eventos turísticos, expositivos, etc.
  - Información sobre la contratación de los servicios de visitas guiadas y acceso a monumentos.
  - Toda aquella información que ocasionalmente fuera demandada y pudiera redundar en una estancia más satisfactoria del visitante.
- Reparto de folletos turísticos editados o autorizados al efecto por el Excmo. Ayuntamiento de Alcalá de Henares.
- Control del número de visitantes que accedan a los puntos de información turística, con especificación de su lugar de origen.
- Funciones de apoyo a las Oficinas de Turismo, según necesidades del servicio.
- Apertura y cierre de los Puntos de Información Turística.
- Encendido y apagado de alarmas, sistemas de seguridad y otras instalaciones eléctricas.
- Comunicación de incidencias, desperfectos, etc, (si procede) que se comunicarán a la Concejalía de Turismo para su resolución.
- Control y mantenimiento básico de las infraestructuras existentes: orden de almacén y área de recepción etc.
- Limpieza básica diaria de las zonas comunes.



Las características del servicio prestado estarán sujetas a modificaciones y/o ampliaciones, previo acuerdo de ambas partes, en previsión de nuevas necesidades del servicio.

Los días 1 y 6 de enero, así como el 25 de diciembre no se prestará el servicio de información turística. Los días 24 y 31 de diciembre sólo abrirán las dos Oficinas de Turismo, en horario de mañana.

Asimismo, se deberá contemplar un horario especial de apertura en los periodos de mayor afluencia de visitantes- Semana Santa, Don Juan y Mercado del Quijote-. Estos horarios especiales deberán ser propuestos en la memoria que las empresas participantes presenten al efecto.

## **6. MEDIOS HUMANOS DEL SERVICIO**

La empresa adjudicataria aportará el personal necesario, en suficiente número y con la necesaria cualificación, para desarrollar a satisfacción del Ayuntamiento de Alcalá de Henares y la Concejalía de Turismo las tareas objeto del contrato, dada la responsabilidad y repercusión que los puestos a cubrir tienen de cara a la imagen y promoción de Alcalá como el único destino Patrimonio de la Humanidad de la Comunidad de Madrid. Deberán contar con los requisitos mínimos exigidos en la solvencia técnica.

Las empresas candidatas aportarán un plan de organización de los informadores que trabajen en el Servicio de Información Turística que incluirán en la memoria que han de aportar a la solicitud para tomar parte en el concurso.

Será obligatoria la impartición de un curso formativo en historia, patrimonio de la ciudad y atención al visitante, que será realizado como máximo en el plazo de una semana a contar desde el inicio del contrato. Previo al inicio, la empresa adjudicataria facilitará el programa de la formación, su lugar de realización y fecha, permitiendo la asistencia de personal municipal, quién podrá supervisar la realización del mismo.

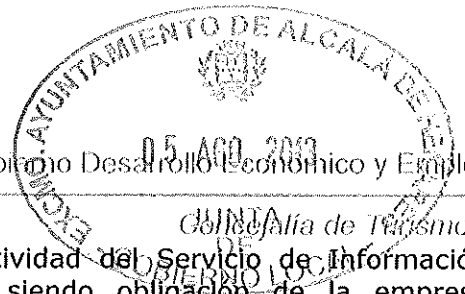
Para supervisar la normal asistencia al trabajo del personal, así como la eficacia en el desempeño de su labor, el adjudicatario designará un responsable del servicio que, con los debidos conocimientos y facultades, pueda adoptar las decisiones que, en cada momento, sean precisas en orden a la efectividad del contrato. Será el interlocutor con la Concejalía de Turismo y deberá estar localizable durante el horario de apertura del Servicio de Información Turística.

La persona responsable del servicio, además, se encargará de establecer y organizar el programa de visitas institucionales, visitas gratuitas y demás visitas concertadas con el Ayuntamiento de Alcalá de Henares y la Concejalía de Turismo. Estas visitas serán realizadas por los informadores turísticos de las Oficinas de Turismo.

Mensualmente se deberá presentar un informe de los servicios realizados, las actuaciones llevadas a cabo y una estadística de las consultas al servicio de información turística, así como los visitantes a la Torre de Santa María y Antiquarium. La fecha límite para la entrega de este documento será el día 5 de cada mes.

## **7. UNIFORMIDAD**

El personal estará equipado con la ropa que la empresa adjudicataria le haya proporcionado, y que responderá a la imagen apropiada que una Ciudad Patrimonio debe transmitir a sus visitantes, estando acorde con la imagen que desea mantener el Ayuntamiento de Alcalá de Henares.



Los trabajadores que tomen parte de la actividad del Servicio de Información Turística deberán utilizar un vestuario uniforme, siendo obligación de la empresa adjudicataria tanto la entrega del uniforme como su conservación o reparación en los casos pertinentes. Se entiende por uniforme un conjunto de dos piezas, tipo trajes de chaqueta o similares y zapatos. Además, de una placa identificativa con el nombre del informador, la imagen turística y los idiomas hablados. Este uniforme deberá ser propuesto en las memorias que las licitadoras presenten al efecto. Previo a la implantación del mismo, se deberá obtener la conformidad del Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

Además, en atención a la dignidad y seriedad del Ayuntamiento, la adjudicataria exigirá condiciones excepcionales de presencia, modales y compostura del personal a su servicio. En todo momento será garantizado un trato cortés y respetuoso con el visitante y el personal del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, sin excepción.

## **8. OBLIGACIONES GENERALES DEL ADJUDICATARIO**

Todas las acciones implicadas en este servicio se ejecutarán esmeradamente, con arreglo a las buenas prácticas y cumpliendo estrictamente las instrucciones recibidas por el Ayuntamiento de Alcalá de Henares, no pudiendo por tanto, servir de pretexto al adjudicatario la baja de subasta, para variar esa esmerada ejecución.

Si a juicio de Ayuntamiento de Alcalá de Henares hubiese alguna parte del servicio mal ejecutado, el adjudicatario tendrá la obligación de volverla a realizar cuantas veces fuese necesario, hasta que quede a satisfacción del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, no otorgando estos aumentos de trabajo, derecho a percibir indemnización de ningún género.

Las empresas que opten al presente procedimiento deberán estar legalmente constituidas y cumplir con la normativa autonómica que exista en materia de informadores turísticos (Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid).

La empresa deberá tomar todas las medidas necesarias para la óptima prestación de los servicios objeto del contrato, disponiendo de todos los recursos humanos y materiales adecuados, no existiendo relación laboral entre el Ayuntamiento de Alcalá de Henares y el personal contratado por la entidad adjudicataria.

La empresa deberá poseer trayectoria probada en este tipo de trabajo, debiendo de tener un mínimo de tres años de funcionamiento. Las empresas deberán tener dentro de su objeto social actividades vinculadas a la actividad turística.

## **9. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL ADJUDICATARIO.**

Estará obligada a la prestación del servicio en los términos que se recogen en el presente pliego y aquellos que en este sentido, pudiera determinar el Ayuntamiento de Alcalá de Henares a lo largo del contrato.

**MARCHA DEL SERVICIO-** Para la ejecución del servicio, el adjudicatario deberá tener siempre a su disposición un número de trabajadores proporcionado a la extensión de las acciones que estén realizándose.



**PERSONAL-** Todas las acciones han de ejecutarse por personas especialmente preparadas. Cada uno ordenará su trabajo armónicamente con los demás procurando siempre facilitar la marcha de los mismos para favorecer la buena ejecución y rapidez del servicio.

Todo el personal afecto a este servicio, dependerá única y exclusivamente y a todos los efectos del adjudicatario quien se obliga a mantener al mismo debidamente contratado y asegurado, conforme a las disposiciones vigentes en materia laboral y social.

El adjudicatario se compromete a sustituir, a sus expensas y por tanto sin coste alguno para el Ayuntamiento, el personal que, siendo baja por cualquier concepto, haya de prestar el servicio, debiendo, en todo caso, mantener el nivel del servicio objeto del contrato.

Deberá tener un control continuo del personal a su servicio y de las faltas que estos pudieran cometer, debiendo dar cuenta inmediatamente al Ayuntamiento de cualquier incidente que ocurriera. Se pondrá en conocimiento del mismo cualquier cambio que surja en la plantilla del personal adscrito.

**UNIFORMIDAD-** Los trabajadores que tomen parte de la actividad del Servicio de Información Turística deberán utilizar un vestuario uniforme, siendo obligación de la empresa adjudicataria tanto la entrega del uniforme como su conservación o reparación en los casos pertinentes. Se entiende por uniforme un conjunto de dos piezas, tipo trajes de chaqueta o similares y zapatos. Además, de una placa identificativa con el nombre del informador, la imagen turística y los idiomas hablados. Este uniforme deberá ser propuesto en las memorias que las licitadoras presenten al efecto. Previo a la implantación del mismo, se deberá obtener la conformidad del Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

**FORMACIÓN-** De la formación de los informadores turísticos se encargará la empresa adjudicataria, bajo la supervisión de la Concejalía de Turismo del Excmo. Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

**IDIOMAS-** El servicio de Información Turística deberá cubrirse en distintos idiomas, siendo obligatorio por parte de la empresa candidata cubrir la información a ofrecer al visitante, además de en castellano en los siguientes idiomas: inglés y francés.

**MATERIAL-** La empresa adjudicataria asumirá los costes de consumibles y material corriente de papelería, así como la impresión de los horarios de monumentos, museos, hoteles y restaurantes. Además, el punto de información turística abierto deberá contar con un teléfono móvil por posibles incidencias o consultas a las Oficinas de Turismo.

**VENTA MATERIAL TURÍSTICO-** En el caso que se recauden ingresos procedentes de la venta de material turístico o de cualquier otro ingreso derivado de la prestación del servicio, dichas cantidades deberán ser ingresadas siguiendo el procedimiento establecido por la Recaudación Municipal-





**7. VALORACIÓN DE PROPUESTAS**

Para la valoración de las propuestas presentadas, se recurrirá al siguiente procedimiento:

- **Menor Precio ofertado 70 puntos sobre 100**

Precio tipo de licitación :	P
Ofertas presentadas en la licitación:	$O_1...O_s...O_n$

Cálculo del porcentaje de baja:	$[(P - O_s) / P] \times 100$
---------------------------------	------------------------------

- |  |
|--|
| <p>1.- El porcentaje de baja se redondeará con dos decimales, efectuándose dicho redondeo en atención al importe del tercer decimal, si es inferior a 0,005 se redondeará a la baja, mientras que si es superior o igual a 0,005 se redondeará al alza.</p>  |
| <p>2.- El porcentaje de baja se transformará en la puntuación mediante su equivalente exacto en puntos hasta un máximo de m puntos.</p>  |
| <p>3.- Las ofertas que se hagan al precio tipo de licitación recibirán 0 puntos, y las ofertas que realicen una baja igual o superior a m %, recibirán un total de m puntos.</p>   |
| <p>4.- En función de lo previsto 4.4 en el artículo 152 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y a los efectos de apreciar, en su caso, que las ofertas se consideran, en principio, desproporcionadas o anormales, se aplicará el artículo 85 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas</p> |



▪ **Compromisos especiales o posibles mejoras directamente relacionados con la prestación del servicio 30 puntos sobre 100**

Se considerarán exclusivamente como mejoras aquellas actuaciones que teniendo una relación directa con el objeto del contrato, representan una mejora sobre la prestación del servicio sin salir de su ámbito de actuación ni corresponderse con actuaciones de buena ejecución o propias de un correcto desarrollo y organización del servicio. Especialmente:

- Mejoras relativas a la prestación del Servicio de Información Turística en las Oficinas de Turismo (ampliación de horarios, días de apertura, y/o número de informadores turísticos). *10 puntos*
- Mejoras relativas a la prestación del Servicio de Información Turística en los Puntos de Información. (ampliación de horarios, días de apertura, número de puntos abiertos y/o número de informadores turísticos). *10 puntos*
- Mejoras relativas a la existencia de una bolsa de horas para el Servicio de Información Turística a disposición del Ayuntamiento de Alcalá de Henares para cubrir eventos puntuales donde se requiera el Servicio de Información. *6 puntos*
- Mejora relativa a la Uniformidad. *2 puntos*
- Mejora relativa a la aportación de material propio de la empresa. *2 puntos*

## 8. FACULTAD INSPECTORA

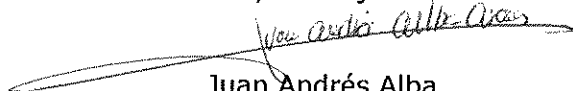
El Ayuntamiento de Alcalá de Henares podrá inspeccionar y valorar en cualquier momento el trabajo que realicen los informadores turísticos durante el desarrollo de sus tareas en el Servicio de Información Turística y Visitas a Recursos Turísticos de Alcalá de Henares.

La empresa adjudicataria deberá cumplir en todo momento con las obligaciones derivadas de este pliego y seguir las instrucciones que se den desde el Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

## 9. REQUISITOS ADMINISTRATIVOS

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo.

Alcalá de Henares, 29 de julio de 2013

  
Juan Andrés Alba  
Jefe del Servicio de Cultura y Eventos