



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DE CONTRATO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN INTEGRAL DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE MEDINA SIDONIA POR PROCEDIMIENTO ABIERTO .

1. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del presente Pliego el establecimiento de las condiciones técnicas que han de regir el contrato administrativo de gestión integral de los servicios turísticos, que comprenderá la gestión de las siguientes infraestructuras e instalaciones:

- Conjunto Arqueológico Romano (Calle Romana, Museo Arqueológico y Construcción Hidráulica Romana).
- Conjunto Arqueológico El Castillo.
- Museo Etnográfico.
- Oficina Municipal de Turismo.
- Visitas acompañadas por la ciudad de Medina Sidonia, que incluirá como mínimo la entrada en al menos dos de los monumentos anteriormente citados.

El servicio de atención y promoción turística de Medina Sidonia tiene como finalidad ofrecer un servicio integrado y de calidad de la oferta turística de Medina Sidonia, y promocionar tanto el destino como las actividades, productos y programas desarrollados por el Ayuntamiento de Medina Sidonia, así como de la oferta atractiva y conveniente.

Captar visitantes potenciales a través de aquellas personas que contactan con el servicio vía telefónica o cualquiera de las modalidades de correo o nuevas tecnologías, facilitándoles toda la información necesaria para la planificación de su viaje.

Informar y asesorar al usuario acerca de todos los productos turísticos en materia de Turismo accesible y mantener actualizada la información relevante para la óptima prestación del servicio.

Los objetivos serán evaluados constantemente y podrán ser modificados en función de la propia evolución de los Servicios de Atención e Información Turística.

Además, se tendrán en cuenta aquellas actuaciones que, a instancias de otras entidades o de la realidad turística, puedan ser de interés para el desarrollo turístico de Medina Sidonia. Como la inclusión de la gestión de nuevas infraestructuras en el proyecto u otros planes que deriven de instancias supramunicipales.

Partiendo de la premisa de que las actividades y propuestas desarrolladas en el ámbito y contexto del epígrafe arriba señalado se desarrollarán con sujeción a los presupuestos y programas aprobados por el órgano municipal competente, con arreglo a los términos que se establecen en el presente Pliego, que tendrá carácter contractual, definimos a continuación los requisitos.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA**

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

El servicio de atención y promoción turística se prestará en la oficina municipal de turismo y en los monumentos de titularidad municipal, pudiendo cambiarse la oficina de turismo por otra dependencia que determine el contratante en función de sus necesidades del servicio.

Las funciones del servicio de atención y promoción turística son las siguientes:

-Atención presencial y telemática.

Este servicio ofrece la atención personalizada a todas aquellas personas que soliciten información turística de Medina Sidonia, así como de los monumentos ofertados, ofreciendo una atención completa, resolutive, objetiva e inmediata y sirviendo de nexo entre el visitante y la ciudad.

Sus funciones principales serán:

- 1) Atender las consultas que lleguen a la oficina de Turismo de Medina Sidonia y sus monumentos (Conjunto Arqueológico Romano, Museo etnográfico y Conjunto Arqueológico El Castillo), así como las consultas por correo, teléfono, internet y redes sociales a través de las cuentas: Oficina de Turismo de Medina Sidonia (Facebook) y @turismosidonia (twitter) y otras que pudieran determinarse. Se facilitará información sobre la oferta turística, patrimonial, cultural, gastronómica, deportiva y de ocio de Medina Sidonia, y cualquier información práctica necesaria para los visitantes.
- 2) Facilitar información turística de la ciudad (oferta cultural, lúdica, deportiva, de ocio, gastronómica y naturaleza) a los visitantes extranjeros y nacionales y asesoramiento sobre los medios de transportes públicos a su disposición.
- 3) Facilitar al visitante, en varios idiomas (al menos español e inglés) información de interés histórico-artística, cultural, de ocio de los puntos de interés más destacables de la provincia, y recopilar datos de interés público sobre el sector y sus componentes.
- 4) Resolución de cualquier tipo de demanda relacionada con el ámbito turístico, canalizándose para su resolución aquellas cuestiones no relacionadas con el mismo.
- 5) Promocionar la imagen de la ciudad como destino turístico, con su oferta articulada por productos, servicios y actividades en el ámbito local, nacional e internacional, a través de la presencia en redes sociales anteriormente citadas.
- 6) Promocionar los servicios turísticos del Ayuntamiento de Medina Sidonia, fomentar la comercialización de los mismos tanto off line como on line.
- 7) Facilitar material informativo a los turistas que acudan a los puntos de



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA**

información (monumentos y oficina de turismo municipal).

8) Facilitar la documentación necesaria, bien en forma de folleto editado por las principales organizaciones turísticas, como en hojas informativas especialmente recopiladas al efecto, a través de medios indirectos (correo electrónico, correo postal, fax). La empresa deberá preparar los envíos de correo postal y fax, realizando los envíos el propio Ayuntamiento y corriendo éste con los gastos que se deriven de ellos.

9) Gestionar la Atención Turística con apoyo de nuevas tecnologías.

10) La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio utilizando el equipamiento ya existentes en la oficina como son: teléfono, ordenador, internet, impresora y fotocopidora, para las siguientes tareas:

³⁵₁₇ Encuestación.

³⁵₁₇ Recogida estadística de datos de la demanda tanto presencial como telefónica y on line que permitirán trazar el perfil del visitante que elige Medina Sidonia como destino turístico, así como el nivel de calidad del servicio prestado u otras encuestas que ayuden al análisis y diagnóstico de Medina Sidonia como destino turístico.

³⁵₁₇ Informar periódicamente al Ayuntamiento de Medina Sidonia de los resultados de informes estadísticos diarios, mensuales, anuales y todos aquellos que se requieran según las necesidades del servicio.

³⁵₁₇ Venta presencial de tickets de entrada a monumentos y otros servicios turísticos según los precios públicos aprobados por el Ayuntamiento de Medina Sidonia.

³⁵₁₇ Gestión de visitas y servicios según los precios públicos aprobados por el Ayuntamiento de Medina Sidonia.

³⁵₁₇ Control del material turístico y aprovisionamiento de la oficina de turismo y el resto de instalaciones objeto de contrato donde se preste servicio, teniendo previsto el material turístico necesario para el funcionamiento diario, siendo el Ayuntamiento quien se hará cargo de la compra y recepción.

³⁵₁₇ Podrán ponerse a la venta productos gastronómicos y artesanos representativos de Medina Sidonia y de la provincia, siempre bajo la supervisión del Ayuntamiento.

³⁵₁₇ Venta de material turístico y cultural que la Concejalía de Turismo disponga.

³⁵₁₇ Recogida de datos para la posterior difusión de información sobre la infraestructura y oferta turística, deportiva, cultural y de ocio de la ciudad y de su entorno y, en general, sobre todos los servicios y recursos que interesen al visitante. La Información indispensable será:

a) Infraestructura de acogida al visitante, de equipamiento turístico y cultura y de comunicaciones.

b) Información sobre la oferta monumental, cultural, lúdica, deportiva, gastronómica, diferentes tipologías de alojamientos turísticos, establecimientos de restauración y bares, empresas de actividades lúdicas y turísticas, transporte público y de todos aquellos servicios de utilidad para el turista.

c) Agenda Cultural de la ciudad.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA**

- d) Actividades organizadas desde la Concejalía de Turismo.
- e) Atractivos comarcales y provinciales.
- f) Rutas turísticas por Medina Sidonia.

- 11) Colaborar en la actualización de la información que contienen los soportes promocionales instalados en las oficinas de turismo.
- 12) Proponer nuevas acciones referentes a mejorar e innovar el servicio de atención turística.
- 13) Mantenimiento de una apariencia de la oficina de turismo y del resto de infraestructuras e instalaciones objeto del contrato ordenada y estéticamente agradable (limpieza y mantenimiento)
- 14) Traslado, montaje y desmontaje de los puntos de información temporales (acciones promocionales de información turística). Este servicio podrá ser realizado en función de la decisión de la empresa adjudicataria, ya sea por personal de información turística o por otro personal contratado por la misma a tales efectos.
- 15) Realización de todas aquellas tareas administrativas relacionadas con el servicio de información prestado.

La empresa deberá proponer nuevas acciones referentes a [mejorar e innovar] la mejora e innovación del servicio de atención turística.

-Servicios de promoción turística

En el servicio de promoción turística la empresa adjudicataria realizará indistintamente los servicios relacionados en el apartado anterior de atención turística, además de los que a continuación se enumeran:

- 1) Atender de forma dinámica y participativa la oficina municipal de turismo y las demás infraestructuras objeto de contrato del Ayuntamiento de Medina Sidonia así como los actos promocionales. Además se realizarán presentaciones para la promoción del destino dirigida a turoperadores, medios de comunicación y a la oferta del destino.
- 2) Ejecutar de manera conjunta las actuaciones necesarias para cumplir el plan de promoción turística diseñado por el Ayuntamiento de Medina Sidonia.
- 3) Captar y atender a prescriptores del sector turístico.
- 4) Gestionar las solicitudes de visitas acompañadas a la ciudad (individuales y grupales) según el calendario establecido por el Ayuntamiento (informar, tramitar y confirmar dichas solicitudes).
- 5) Coordinar y velar por el correcto funcionamiento de las actividades y servicios que



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA**

la concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Medina Sidonia gestione e informe de las incidencias ocurridas durante el desarrollo del servicio, así como las soluciones aplicadas.

- 6) Colaboración y coordinación en la apertura de instalaciones en eventos de promoción turística tales como Noches Blancas y Puertas Abiertas, en las que los trabajadores de la empresa adjudicataria serán los coordinadores del grupo de apoyo que la administración contrate como refuerzo para tales eventos.

En el servicio de atención y promoción turística se garantizará el conocimiento de herramientas ofimáticas (word, excel, bases de datos, powerpoint, openoffice, internet y correo electrónico, etc...).

El servicio se deberá prestar con experiencia en labores de atención al público y de comunicación y con capacidad para resolver reclamaciones y situaciones imprevistas. Los servicios se prestarán con flexibilidad y multifuncionalidad y se adaptarán a las necesidades de la delegación de Turismo del Ayuntamiento de Medina Sidonia. Los servicios específicos son de obligado cumplimiento debiéndose realizar además cualquier otro que esté en relación directa con la ejecución del contrato.

-Servicio de visitas acompañadas.

La actividad de visitas acompañadas promocionará la ciudad de Medina Sidonia, mostrando el Patrimonio y sus atractivos turísticos, así como su oferta cultural, gastronómica y de ocio para todo tipo de colectivos. También deberán realizar visitas de acompañamientos a grupos de congresos, viajes de familiarización de agentes de viajes y periodistas y aquellos grupos que visiten nuestra ciudad con misiones oficiales, adaptando la visita en el caso de viajes de familiarización de agentes de viajes y periodistas (famtrip, blogstrip y presstrip).

La duración de este servicio es de 2 horas y media aproximadamente, excepto en aquellas visitas para periodistas y grupos especiales que podrá ser de hasta 4 horas.

Las visitas acompañadas incluirán la entrada en al menos dos monumentos puestos a su disposición en el apartado 1 del presente pliego.

La empresa adjudicataria deberá redactar un texto para cada una de las rutas, indicando los monumentos o lugares que se visitan, con una breve descripción, así como un plano de situación de los mismos.

En este servicio, además de realizar la visita, los trabajadores deberán informar y promocionar estas visitas y otras actividades organizadas por la Concejalía de Turismo de Medina Sidonia a los visitantes.

La empresa adjudicataria se ocupará también de la **promoción, gestión y operativa de las visitas** (contactos con los edificios a visitar, coordinación con la empresa de autocares en caso necesario, comunicación del nombre de los informadores que van a realizar la visita, etc.) desde la oficina designada para dicho cometido y de acuerdo con el horario



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA**

establecido por la delegación de Turismo de Medina Sidonia.

Las visitas se podrán realizar todos los días y estarán dirigidas a nivel particular o a grupos, previa cita concertada, siendo 30 pax. el número máximo de participantes y el mínimo de cinco.

En aquellos casos en los que el grupo se **retrase** de la hora prevista para comenzar la visita, el servicio de acompañamiento se llevará a cabo siempre y cuando sea viable dentro de la organización de los servicios.

El Ayuntamiento de Medina Sidonia estará abierto a cualquier sugerencia, tanto de nuevas rutas, actividades, etc. como sistemas de organización, siempre y cuando ello implique una **mejora** en el funcionamiento de la actividad.

La empresa adjudicataria deberá presentar a la delegación de Turismo un **informe** mensual del desarrollo de los servicios prestados y las actuaciones realizadas para la difusión de las visitas, además de una memoria anual.

La empresa adjudicataria velará por el correcto funcionamiento de las visitas y servicios que la delegación de Turismo ofrece. Así mismo deberá informar de las incidencias ocurridas durante el desarrollo del servicio.

Propuesta de itinerarios: La empresa adjudicataria deberá proponer otros recorridos alternativos a los que actualmente se llevan a cabo, con objeto de poder renovar y ampliar la oferta, no sólo con carácter histórico-artístico y monumental, sino también que contemplen otros aspectos experienciales y vivenciales de la ciudad como la gastronomía, el urbanismo, nuevas infraestructuras, visitas para diferentes colectivos de niños, familias, jóvenes, discapacitados, etc.

3. LUGAR, HORARIO Y FORMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Los servicios se prestarán en los siguientes centros y oficinas:

-La oficina Municipal de Turismo deberá permanecer abierta todos los días excepto los martes (incluido los festivos que pueda haber en los días señalados) en horario de mañana y de tarde, como mínimo 33 horas/semana.

-El Conjunto Arqueológico Romano deberá permanecer abierto todos los días excepto los miércoles (incluido los festivos que pueda haber en los días señalados) en horario de mañana y de tarde, como mínimo 42 horas/semana en invierno y 39 horas/semana en verano.

-El Conjunto Arqueológico El Castillo deberá permanecer abierto todos los días excepto los jueves (incluido los festivos que pueda haber en los días señalados) en horario de mañana y de tarde, como mínimo 18 horas/semana.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA**

-El Museo Etnográfico deberá permanecer abierto, como mínimo sábado y domingo(incluido los festivos que pueda haber en los días señalados), al menos 11 horas/semana.

PROPUESTA DE HORARIOS DE APERTURA.

1. La Oficina Municipal de Turismo.

Horario apertura en invierno:

10.30 h. a 14.00 h. y de 16.00 h. a 18.00 h.

Horario apertura en verano:

10.00 h. a 13:30 h. y de 18:00 h. a 20:00 h.

*Excepto Noches Blancas y Puertas Abiertas, en cuyos acontecimientos el horario variará pudiendo ser nocturno y estará sujeto a la organización y directrices que marque el Ayuntamiento pudiendo la adjudicataria realizar propuestas al respecto de la organización.

2. Conjunto Arqueológico Romano.

Horario apertura en invierno:

10.30 h. a 17:30 h.

Horario apertura en verano:

10.00 h. a 13:30 h. y de 18:00 a 21.00 h.

*Excepto Noches Blancas y Puertas Abiertas, en cuyos acontecimientos el horario variará pudiendo ser nocturno y estará sujeto a la organización y directrices que marque el Ayuntamiento pudiendo la adjudicataria realizar propuestas al respecto de la organización.

3. Conjunto Arqueológico El Castillo.

Horario apertura en invierno:

12.30 h. a 14.00 h. y de 16.00 h. 17:30 h.

Horario apertura en verano:

10.00 h. a 11:00 h. y de 19:00 h. a 21:00 h.

*Excepto Noches Blancas y Puertas Abiertas, en cuyos acontecimientos el horario variará pudiendo ser nocturno y estará sujeto a la organización y directrices que marque el Ayuntamiento pudiendo la adjudicataria realizar propuestas al respecto de la organización.

4. Museo Etnográfico.

Horario apertura en invierno:

10.30 h. a 14.00 h. y de 16.00 h. a 18.00 h.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA**

Horario apertura en verano:
10.00 h. a 13:30 y de 18:00 h. a 20.00 h.

*Excepto Noches Blancas y Puertas Abiertas, en cuyos acontecimientos el horario variará pudiendo ser nocturno y estará sujeto a la organización y directrices que marque el Ayuntamiento pudiendo la adjudicataria realizar propuestas al respecto de la organización.

**Los únicos días que permanecerán cerrados son los días 1 y 6 de Enero, domingo de carnaval, 24, 25 y 31 de Diciembre

***Se considerará temporada de invierno de 1 de noviembre al 30 de abril.
Se considerará temporada de verano del 1 de mayo al 31 de octubre.

HORARIO VISITAS ACOMPAÑADAS

Todos los días excepto los señalados **, los servicios mínimos serán los siguientes:

Horarios en invierno:
10.00 h. a 12.30 h.

Horarios en verano:
11.00 h. a 13.30 h. y de 18.30 h. a 21.00 h.

Para la prestación de todos estos servicios, la empresa adjudicataria deberá prever la cobertura de cualquier supuesto legal de obligado cumplimiento que pueda afectar al servicio (tiempos de descanso, permisos retribuidos, vacaciones, bajas médicas, transporte, etc.) no pudiendo quedar descubierto ningún punto de trabajo por estas razones.

La empresa deberá desarrollar la actividad en función del horario que en cada punto se establezca, de acuerdo con las necesidades del servicio. El horario podrá ser modificado, según el criterio del Ayuntamiento de Medina Sidonia, cuando lo considere oportuno, respetándose el número de horas establecidas en el pliego y/o mejoras.

Se deberá cumplir con la puntualidad en el horario de apertura establecido para cada punto de atención e información turística indicado anteriormente.

En caso de producirse cualquier incidencia que afecte al cambio de horarios establecidos, la empresa deberá comunicarlo inmediatamente a la administración y deberá en cualquier caso comunicarlo a través de las redes sociales anteriormente citadas y en las página webs del Ayuntamiento y de turismo.

Corresponderá a la empresa adjudicataria la realización del planning mensual con la asignación de los turnos de los informadores turísticos que cubran los citados puestos de trabajos, considerando en especial la complementariedad del personal en idiomas extranjeros, y que permita el óptimo desarrollo del servicio.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA**

La empresa adjudicataria garantizará la prestación del servicio por el personal designado en su propuesta técnica presentada o por las suplentes que efectúen sustituciones de acuerdo con lo establecido en el presente Pliego. La adjudicataria habrá de garantizar la prestación del servicio de forma ininterrumpida en las condiciones contratadas asumiendo cualquier incidencia que pueda producirse en el desempeño de las funciones (vacaciones, licencias, bajas, etc.) por lo que siempre contará con personal apto, capacitado y disponible a los efectos de realizar las sustituciones que sean necesarias. Asimismo, la adjudicataria coordinará el trabajo de todas aquellas personas que ponga a disposición de la Concejalía de Turismo para la realización de las funciones objeto del contrato, siendo de su competencia la formación de su personal en las materias propias de los puestos de trabajo en especial en atención al público, idiomas, y prevención de riesgos laborales.

En el caso de que el servicio no se prestara de manera adecuada, el responsable del contrato requerirá al contratista que subsane las deficiencias producidas, pudiendo exigirle, si se hace necesario, la sustitución de las personas contratadas por este.

4. PRECIO DEL SERVICIO Y ASPECTOS ECONÓMICOS

El precio anual por la gestión integral de los servicios turísticos en Medina Sidonia se establece en 49.586,78 + IVA (21%) 10.413,22 euros, lo cual suma un total de 60.000 euros.

El abono a la empresa adjudicataria de las obligaciones económicas derivadas del presente pliego, se efectuará mediante la presentación de la factura correspondiente por los servicios prestados ante el correspondiente registro administrativo a efectos de su contabilización y pago, a los efectos de lo previsto en la disposición adicional trigésimo tercera del TRLCSP.

La empresa adjudicataria del servicio se encargará de la venta y cobro de los tickets, según el precio de entrada a los monumentos establecido por el Ayuntamiento en cada momento. Asimismo ingresará la totalidad recaudada en la cuenta de titularidad municipal especificada previamente por el Ayuntamiento como mínimo mensualmente, a mes vencido, pudiendo el Ayuntamiento establecer distintos mecanismos de control para la verificación de dichos ingresos.

En cuanto a las visitas acompañadas, éstas implicarán la venta del correspondiente ticket de entrada a los monumentos según se establece en el punto 2 del presente pliego. Los **tickets** serán recogidos antes de comenzar la visita y los mismos deberán entregarse como mínimo mensualmente en el área de intervención del Ayuntamiento.

El precio de cada visita acompañada será establecido por la empresa adjudicataria previo conocimiento y acuerdo con la Concejalía de Turismo, desglosando el coste por entrada a monumentos y el coste por el servicio prestado en la visita.

La cantidad recaudada exclusivamente por la venta de tickets de entrada a monumentos correspondientes a las visitas, también será ingresada en la cuenta especificada por el Ayuntamiento mensualmente, a mes vencido.

Con carácter excepcional, las visitas de acompañamientos a grupos de congresos, viajes de familiarización de agentes de viajes y periodistas y aquellos grupos que visiten nuestra ciudad con misiones oficiales (famtrip, blogtrip y presstrip), debido a su finalidad de



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA**

promoción y difusión del destino turístico, éstas se prestarán de forma gratuita por la empresa adjudicataria.

5. PERSONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En relación con los trabajadores destinados a la ejecución de este contrato, la empresa adjudicataria asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo el poder de dirección inherente a todo empresario. No existirá ninguna relación contractual entre este Ayuntamiento y el personal de la adjudicataria.

La empresa contratista designará al menos un responsable, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones:

-Recibir y transmitir cualquier comunicación que el personal de la empresa deba realizar a la Administración en relación con la ejecución del contrato.

-Controlar el cumplimiento de las normas laborales de la empresa, en particular, en materia de asistencia del personal al lugar de trabajo y disfrute de vacaciones, de manera que no se perturbe la prestación del servicio contratado.

-Informar a la Administración de los empleados del contratista que dejen de estar adscritos a la ejecución del contrato, en especial a los efectos de poder gestionar adecuadamente los medios de trabajo de que aquellos hubieran dispuesto.

La empresa se encargará de la preparación técnica y formación de su personal en materias propias del servicio a prestar, elaborando un plan de formación anual, ofreciendo los cursos necesarios para el desarrollo y la mejora del mismo.

A los efectos de uniformidad, identificación e imagen, los trabajadores deberán utilizar un vestuario uniforme, siendo de parte de la empresa la entrega, conservación y reparación del mismo en los casos necesarios. Dicho uniforme constará de falda o pantalón negro con camisa blanca y chaqueta sastre negra. No obstante la empresa adjudicataria podrá proponer a la delegación de Turismo un uniforme adecuado para realizar dicho servicio. La empresa deberá aportar al personal una placa de identificación con su nombre y el logotipo que determine el Ayuntamiento.

6. IDIOMAS DEL SERVICIO.

El servicio se prestará en castellano e inglés, correctamente hablados y escritos, de manera que se pueda dar respuesta en cualquier momento a las consultas en estas lenguas.

La comprobación por parte del Ayuntamiento de una deficiente ejecución en el desarrollo de las visitas, tanto en español como en otros idiomas, será motivo de sanción, pudiendo promover el Ayuntamiento de Medina Sidonia la rescisión del contrato, todo ello de acuerdo con lo dispuesto en el pliego administrativo.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA**

7. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.

El adjudicatario deberá prestar los servicios definidos en el presente pliego y en el de cláusulas administrativas.

La empresa deberá tomar todas las medidas necesarias para la óptima prestación de los servicios objeto de este contrato, disponiendo de todos los recursos humanos y materiales adecuados, ajustando los periodos vacacionales del personal a aquellos periodos que menos actividad turística exista.

La Administración será quien se haga cargo de la limpieza diaria de todas las instalaciones enumeradas en el punto 1 del presente pliego, salvo las casetas del Conjunto Arqueológico El Castillo, para las cuales, la administración proveerá de los productos necesarios para su limpieza pero no se hace cargo de la misma.

Como norma general informará de inmediato a los servicios municipales correspondientes cuando se detecte una incidencia importante respecto al mantenimiento, resolviendo a través de medios propios, aquellas incidencias que por su volumen reducido no requieran de personal cualificado.

Todos los materiales y manuales de cualquier tipo generados durante la prestación del servicio por parte de la adjudicataria serán de propiedad del Ayuntamiento de Medina Sidonia.

Dadas las características de la actividad es indispensable que el servicio se preste en adecuadas condiciones de seriedad, atención y trato personalizado con el público, con el fin de que la calidad del servicio sea óptima. Se debe priorizar la atención al cliente frente a la realización de cualquier otra actividad.

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

El incumplimiento de estas obligaciones por parte del contratista, o la infracción de las disposiciones sobre seguridad por parte del personal técnico designado por él, no implicará responsabilidad alguna para el Ayuntamiento de Medina Sidonia.

En cualquier momento, el Ayuntamiento de Medina Sidonia podrá exigir del contratista la justificación de que se encuentra en regla en el cumplimiento de lo que concierne a la aplicación de la legislación laboral y de Seguridad Social de los trabajadores ocupados en la ejecución del servicio objeto de contrato, así como de que se encuentra al día en el pago de sus obligaciones tributarias.

8. DESIGNACIÓN Y SUSTITUCIÓN DEL PERSONAL DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Al ser necesario desde el primer día que los servicios que se prestan en las oficinas citadas cumplan con los procedimientos establecidos, y evitar que por falta de cualificación del personal se ponga en riesgo su continuidad es por lo que la empresa deberá incluir obligatoriamente junto con la memoria descriptiva de la calidad del servicio (



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA**

sobre B), una relación de al menos CUATRO trabajadores aptos para realizar las tareas objeto del contrato, y que la empresa licitante pueda adscribir inmediatamente al servicio, siendo imprescindible documento firmado por el candidato aceptando que la empresa licitante incorpore su curriculum a esta oferta, y que cumplan con los siguientes requisitos:

- **Para informador turístico en la Oficina de turismo (1 persona):**
 - Licenciatura, Grado o Diplomado/a en Turismo, en Gestión Turística, Administración de Organizaciones y Recursos Turísticos, Humanidades, Historia o Historia del Arte, Bellas Artes o Título equivalente.
 - Dominio demostrable del castellano y del inglés, tanto escrito como hablado. La acreditación del dominio del inglés se acreditará mediante la posesión de al menos el título B1 de inglés o equivalente.
 - Acreditación contractual de al menos 3 meses de experiencia en oficinas turísticas o en recepción de hoteles. La experiencia se acreditará mediante, vida laboral y contratos de trabajo o certificados de empresa.

- **Para informador turístico en el Museo Etnográfico, Conjunto Arqueológico El Castillo y Conjunto Arqueológico Romano (3 personas):**
 - Técnico/a Superior en Información y Comercialización Turísticas, Técnico/a Superior en Guía, Información y Asistencias turísticas o Técnico/a Superior en Animación Sociocultural y Turística o acreditación contractual de al menos 6 meses de experiencia en oficinas turísticas o en recepción de hoteles. La experiencia se acreditará mediante, vida laboral y contratos de trabajo o certificados de empresa.
 - Al menos uno de los trabajadores debe cumplir con el siguiente requisito: dominio demostrable del castellano y del inglés, tanto escrito como hablado. La acreditación del dominio del inglés se acreditará mediante la posesión de al menos el título B1 de inglés o equivalente. Dicha persona será quien lleve a cabo el servicio de visitas acompañadas.

- **Para acompañante en las visitas acompañadas:**
 - Técnico/a Superior en Información y Comercialización Turísticas, Técnico/a Superior en Guía, Información y Asistencias turísticas o Técnico/a Superior en Animación Sociocultural y Turística o acreditación contractual de al menos 6 meses de experiencia en oficinas turísticas o en recepción de hoteles. La experiencia se acreditará mediante, vida laboral y contratos de trabajo certificados de empresa.
 - Dominio demostrable del castellano y del inglés, tanto escrito como hablado. La acreditación del dominio del inglés se acreditará mediante la posesión de al menos el título B1 de inglés o equivalente.

En el caso de que la empresa adjudicataria tuviese que proceder a la sustitución de alguno de los trabajadores contratados inicialmente en la realización del servicio, el nuevo trabajador que lo sustituya deberá reunir los mismos requisitos mínimos y deberá ser acreditado ante el Ayuntamiento. La empresa quedará obligada a prestar el servicio con las máximas garantías, procurando entre su personal una actitud profesional y diligente, prestando la preparación y apoyo técnico que las circunstancias demanden, y garantizará la prestación del servicio por el personal que designe, así como por el personal de reserva



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA**

en caso de sustituciones, cumpliendo siempre con los requisitos exigidos. El Ayuntamiento de Medina Sidonia podrá exigir al contratista, mediante propuesta debidamente razonada, la sustitución del personal que realiza las funciones objeto del contrato.

9. COORDINACIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS

La empresa adjudicataria coordinará a través de su personal responsable la interlocución con el Ayuntamiento de Medina Sidonia a través de su Concejalía de Turismo. La empresa propondrá canales eficaces de comunicación e intercambio de información. Dicho responsable deberá estar localizable durante el horario de apertura de la oficina de turismo.

A efectos de comprobar la calidad de los servicios prestados se podrán realizar inspecciones periódicas por la persona que el Ayuntamiento determine, en coordinación con el interlocutor único de la empresa, a efectos de control y detección de posibles incidencias que se hubieran podido producir.

Con objeto de que la relación entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de Medina Sidonia sea fluida y con continuidad, se establecerán reuniones con una periodicidad mínima quincenal. Además, la empresa adjudicataria deberá presentar una planificación de los recursos humanos con las funciones de los puestos y con la asignación de tareas y un plan de formación, así como una memoria del servicio.

La empresa adjudicataria coordinará a su personal a cargo de todos los servicios objeto de este contrato, garantizando la consecución de los objetivos, realizándose reuniones semanales entre contratista y contratante.

El inicio de la prestación del servicio se resolverá con la entrega de órdenes de alta a la empresa contratante, la cual notificará al Ayuntamiento la fecha efectiva de inicio del servicio y la sujeción a los extremos contenidos en la orden. El Ayuntamiento expedirá el correspondiente Acta de inicio de los servicios.

Corresponde al Ayuntamiento de Medina Sidonia a través de su Concejalía de Turismo la total supervisión de los trabajos de la Contrata, pudiendo adoptar las medidas pertinentes con vista a la correcta ejecución de la prestación del servicio.

El Ayuntamiento confirmará la ejecución y calidad de los servicios prestados, pudiendo contactar en cualquier momento con la empresa con el fin de recabar información sobre la marcha general del servicio.

10. PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario está obligado a guardar reserva respecto a los datos o antecedentes que no sean públicos o notorios y que estén relacionados con el objeto del contrato, de los



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA**

cuales haya tenido conocimiento con ocasión del contrato. El adjudicatario y su personal deberán respetar, en todo caso, las prescripciones de la **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de** Protección de datos de Carácter Personal y normas que la desarrollen. A los efectos de la citada Ley, el contratista tendrá la consideración de “encargado del tratamiento” y se someterá en cada momento a las instrucciones de la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Medina Sidonia en materia de medidas de seguridad. A estos efectos, el adjudicatario también deberá:

a) Mantener la confidencialidad de los datos de carácter personal a que tenga acceso o haya elaborado por razón de la ejecución del contrato y, a tal efecto, adoptará las medidas de tipo técnico y organizativo necesarias para garantizar la seguridad y evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, en atención al estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestas.

b) Tratar los datos de carácter personal únicamente conforme a las instrucciones que al efecto le remita la Concejalía de Turismo y de forma confidencial y reservada, no pudiendo ser objeto de cesión, difusión, publicación o utilización para finalidades distintas de las establecidas en este pliego. Esta obligación seguirá vigente una vez el contrato se haya extinguido, por finalización de su plazo u objeto, por resolución o cualquier otra causa legalmente admitida o establecida en este pliego.

c) Devolver a la Concejalía de Turismo, en todos los casos de extinción contractual, los datos de carácter personal, así como cualquier soporte o documento en que conste algún dato objeto del tratamiento.

d) Guardar la debida confidencialidad respecto a toda la información obtenida y documentación elaborada por razón de la ejecución del contrato y esta documentación no podrá ser reproducida, cedida, difundida, publicada o utilizada para fines diferentes de las establecidas en este pliego, incluso una vez extinguido el contrato.

11. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

Las ofertas serán valoradas conforme al siguiente baremo, sobre un total de 74 puntos:

11.1).- CRITERIOS SUBJETIVOS:

Memoria Técnica. Hasta 51 puntos, con la siguiente distribución y desglose:

1.- **Una relación de los medios materiales** que la empresa destinará al desarrollo del servicio durante todo el tiempo previsto para la duración del mismo. **Hasta 5 puntos.**

2.- **Una relación de los medios personales** que la empresa destinará al desarrollo del servicio durante todo el tiempo previsto para la duración del mismo.

Se valorará la descripción de los perfiles profesionales y las funciones a desarrollar de las personas que prevean prestar los servicios, así como su CV y la experiencia en trabajos



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA**

similares al puesto.

La puntuación se otorgará de la siguiente manera:

- formación: 0,01 punto por cada hora impartida en un curso relacionado con las funciones a realizar, hasta un máximo de dos puntos por cada trabajador. **Hasta 8 puntos**

- experiencia: un punto por cada año de antigüedad de cada uno de los miembros del equipo propuesto, con un máximo de 2 puntos por cada uno. **Hasta 8 puntos.**

3- **Una propuesta del modelo de organización, desarrollo y planificación del servicio**, objeto del contrato, teniendo en cuenta tanto las tareas de planificación y funcionamiento del servicio como la valoración del cliente cumpliendo con los niveles de calidad del servicio. **Hasta 10 puntos.**

- Sistemas de recogida estadística de datos de la demanda (Indicadores sobre la procedencia, estancia, perfil del visitante, etc).

³⁵/₁₇ Resultados de informes estadísticos diarios, mensuales y anuales.

³⁵/₁₇ Sistema de encuestación.

³⁵/₁₇ Realización de planings con los turnos de trabajo del personal del servicio.

³⁵/₁₇ Sistemas de stockage de almacén.

³⁵/₁₇ Gestión de visitas y servicios.

³⁵/₁₇ Recogida de datos para la posterior difusión de información sobre la infraestructura y oferta turística.

³⁵/₁₇ Agenda cultural.

³⁵/₁₇ Manual de atención al cliente.

³⁵/₁₇ Resolución de quejas y situaciones imprevistas.

4- **Plan de formación para los profesionales que vayan a desarrollar el servicio**, con un calendario anual con los siguientes cursos entre otros:

Información turística, atención al cliente, idiomas, ofimática, web, etc. **Hasta 5 puntos.**

5- **Modelo de gestión de una oficina de turismo** con los siguientes espacios: **Hasta 5 puntos.**

-Servicio de acogida e información.

-Espacio de exposición.

6- **Propuesta de acciones para la promoción del destino y de los servicios y actividades turísticas tanto off line como on line a través de redes sociales**: **Hasta 10 puntos.**

11.2).- APORTACIÓN DE MEJORAS:

Hasta 23 puntos, con la siguiente distribución y desglose:

1. **Certificación en algún sistema de calidad**. 2 puntos.
2. Aportación de **nuevos idiomas**, diferentes a los exigidos en este pliego (francés, alemán, portugués, etc). 1 punto por cada idioma de cada trabajador.El dominio del idioma se acreditará mediante la posesión de al menos el título B1 o equivalente. **Hasta 8 puntos.**
3. **Aportación de micrófonos inalámbricos** para las visitas acompañadas. 1 punto por cada micrófono. **Hasta 3 puntos**



**EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA**

4. **Ampliación de horarios de apertura** de cualquiera de las infraestructuras e instalaciones objeto de contrato. 1 punto por cada hora/semana, **hasta 10 Puntos.**

En Medina Sidonia, Octubre de 2017.

Fdo. La Técnico de Cultura.