

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL VISITANTE EN LAS OFICINAS DE TURISMO Y PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE ALCALÁ DE HENARES

1. OBJETO DE ESTE DOCUMENTO

El Ente Público Empresarial Alcalá Desarrollo tiene encomendada la gestión de las Oficinas de Turismo y Puntos de Información Turística del Ayuntamiento de Alcalá de Henares por acuerdo de la Junta de Gobierno Local de fecha 28 de abril de 2009.

El presente Pliego de Condiciones reúne las normas a seguir para la realización del servicio denominado ATENCIÓN AL VISITANTE EN LAS OFICINAS DE TURISMO Y PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE ALCALÁ DE HENARES.

La clasificación administrativa en que se encuadra el servicio:

CNAE 2009-910

CPV- 63513000-8

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. PLAZOS

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

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

DESCRIPCIÓN GENERAL:

El servicio objeto del contrato queda especificado en las páginas siguientes, y en resumen consiste en el servicio de atención al visitante en las Oficinas de Turismo y Puntos de Información Turística 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 atención al visitante son dos y se encuentran ubicadas en el callejón de Santa María s/n y en la Plaza de los Santos Niños.

El servicio deberá cubrir las siguientes temporadas y horarios:

- Temporada Baja: (del 15 de octubre al 15 de abril)
Horario de trabajo: de 10:00 a 14:00 y de 16.00 a 19.00 horas
Calendario semanal: de lunes a domingo (abierto todos los días)
- Temporada Alta: (del 16 de abril al 14 de octubre)
Horario de trabajo: de 10:00 a 14:00 y de 17.00 a 20.00 horas.
Calendario semanal: de lunes a domingo (abierto todos los días)

El personal mínimo que se exige para prestar el servicio es de dos personas por cada Oficina de Turismo.

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 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 o Alcalá Desarrollo.
- Control del número de visitantes que accedan a las Oficinas de Turismo, con especificación de su lugar de origen.
- Guía de grupos que lo hayan solicitado previamente.
- Realizar visitas institucionales y gratuitas, según se establezca con Alcalá Desarrollo.
- Venta de libros, merchandising o material turístico que le fueran encomendados por el Ayuntamiento o Alcalá Desarrollo, realizando la oportuna liquidación, siguiendo las instrucciones de la Tesorería Municipal o Alcalá Desarrollo.
- Funciones de apoyo, según necesidades del servicio, como por ejemplo elaboración de bolsas de material promocional.

- Asistencia a acciones promocionales en colaboración con el GCPHE, Consorcio Turístico de Madrid, Spain Convention Bureau y demás redes, siempre y cuando fuera necesario.
- 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 Alcalá Desarrollo 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.

b) PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Los Puntos de Información Turística en los que se prestará el servicio de atención al visitante son tres y se encuentran ubicados en la Plaza de Cervantes, Estación de RENFE y calle Atienza.

El servicio deberá cubrir las siguientes temporadas y horarios:

- Periodo del 1 de Julio al 15 de octubre
Horario de trabajo: de 11:00 a 13:30 y de 17:00 a 19:30 horas
Calendario semanal: de lunes a domingo (abierto todos los días)
- Periodo del 1 de abril al 30 de junio
Horario de trabajo: de 11:00 a 13:30 y de 17:00 a 19:30 horas
Calendario semanal: sábados y Domingos.
- Periodo del 16 de octubre al 15 de diciembre
Horario de trabajo: de 11:00 a 13:30 y de 16:00 a 18:30 horas
Calendario semanal: sábados y Domingos.

El personal mínimo que se exige para prestar el servicio es de seis personas para el periodo del 1 de julio al 15 de octubre (2 personas para cada punto de información turística) y de tres personas para los periodos comprendidos entre el 1 de abril al 30 de junio y entre el 16 de octubre al 15 de diciembre (1 persona para cada punto de información turística).

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 o Alcalá Desarrollo.
- Control del número de visitantes que accedan a los puntos de información turística, con especificación de su lugar de origen.
- Venta de libros, merchandising o material turístico que le fueran encomendados por el Ayuntamiento o Alcalá Desarrollo, realizando la oportuna liquidación, siguiendo las instrucciones de la Tesorería Municipal o Alcalá Desarrollo.
- 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 Alcalá Desarrollo 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.

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 Alcalá Desarrollo y deberá estar localizable durante el horario de apertura de las Oficinas de Turismo y Puntos 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 Alcalá Desarrollo (visitas a colegios, asociaciones, viajes de familiarización). Estas visitas serán realizadas por el personal de las Oficinas de Turismo.

Mensualmente se deberá presentar un informe de los servicios realizados así como las actuaciones llevadas a cabo.

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

PERSONAL DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria aportará el personal necesario, en suficiente número y con la necesaria cualificación, para desarrollar a satisfacción de Alcalá Desarrollo las tareas objeto del contrato. Las empresas candidatas deberán ofertar un plan de organización de los informadores que trabajen en las Oficinas de Turismo y los Puntos de Información Turística que incluirán en la memoria que han de aportar a la solicitud para tomar parte en el concurso.

Como mínimo, la empresa mantendrá todos los días de apertura al público las Oficinas de Turismo con dos informadores turísticos en cada una de ellas, que al mismo tiempo estarán cualificados para realizar visitas guiadas.

Como mínimo, en los Puntos de Información se exige para prestar el servicio seis personas para el periodo del 1 de julio al 15 de octubre (2 personas para cada punto de información turística) y de tres personas para los periodos comprendidos entre el 1 de abril al 30 de junio y entre el 16 de octubre al 15 de diciembre (1 persona para cada punto de información turística).

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, entendemos necesaria una adecuada cualificación profesional para desempeñar las funciones encomendadas con garantía de éxito, así como un elevado nivel de al menos dos idiomas (inglés y francés), valorándose el conocimiento de un tercero.

La empresa adjudicataria deberá presentar a Alcalá Desarrollo, currículum de las personas en principio designadas para la prestación de estos servicios, haciendo constar en el mismo su titulación académica, experiencia profesional y nivel de conocimiento de idiomas extranjeros. Se valorará el nivel de conocimiento de la ciudad de Alcalá de Henares como la experiencia en atención al público. También se valorará que la empresa adjudicataria esté capacitada para poder ofrecer el servicio de atención al visitante en otros idiomas diferentes a los obligatorios. El nivel lingüístico del personal asignado en las Oficinas de Turismo y Puntos de Información Turística, en cada uno de estos idiomas deberá ser óptimo, acreditando dichos conocimientos.

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 y Alcalá Desarrollo.

4. 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 la Dirección de Alcalá Desarrollo, no pudiendo por tanto, servir de pretexto al adjudicatario la baja de subasta, para variar esa esmerada ejecución.

Si a juicio de Alcalá Desarrollo 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 de Alcalá Desarrollo, 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 Alcalá Desarrollo 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.

5. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL ADJUDICATARIO.

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.

UNIFORMIDAD- Los trabajadores que tomen parte de la actividad de atención al visitante en las Oficinas de Turismo y Puntos 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.

FORMACIÓN- De la formación de los informadores turísticos se encargará la empresa adjudicataria.

IDIOMAS- El servicio de atención al visitante 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.

PROMOCION SERVICIOS TURÍSTICOS- La empresa adjudicataria deberá desarrollar una labor de promoción de los servicios turísticos ofrecidos por Alcalá de Henares entre los centros educativos, asociaciones, agencias de viajes, instituciones, etc. Esta labor consistirá tanto en acciones promocionales directas (mailing, envíos de correos electrónicos masivos, etc.), como en visitas presenciales a dichos centros o realización de visitas guiadas.

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 en la cuenta corriente que a tal efecto se le indicará en cada momento a la empresa adjudicataria por el responsable del servicio, dentro de los diez primeros días del mes siguiente al de su cobro.

6. FACULTAD INSPECTORA

Alcalá desarrollo podrá inspeccionar y valorar en cualquier momento el trabajo que realicen los informadores turísticos durante el desarrollo de sus tareas en las Oficinas de Turismo y Puntos de Información turística.

La empresa adjudicataria deberá cumplir en todo momento con las obligaciones derivadas de este pliego y seguir las instrucciones que den la Presidencia, la Vicepresidencia o Gerencia de Alcalá Desarrollo.

7. CONDICIONES ECONÓMICAS

El presupuesto de licitación global es de 250.000,00 Euros/año sin incluir el Impuesto Sobre el Valor Añadido. El IVA asciende a la cantidad de 40.000,00 Euros., total 290.000,00 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.

8. 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, 3 de marzo de 2010

Mariano Koutsourais Calvo
Gerente del Ente Público Empresarial Alcalá Desarrollo

