

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE GESTIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA EN LA OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO Y EN CASETAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.**

### **PRIMERA.- OBJETO DEL PLIEGO E INTENSIDAD DEL SERVICIO**

El objeto de este pliego técnico es describir las Características Técnicas en las que han de regir la prestación de dichos servicios profesionales para la gestión e información turística en la Oficina Municipal de Turismo (OMT) y en los Puntos de Información Turística (PIT) del municipio de Cuenca.

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

- 1) Apoyo a eventos (Ferias del sector, etc.).
- 2) Visitas guiadas en Túnel Alfonso VIII y Calderón de la Barca .

El Servicio de Gestión e Información Turística en las Oficinas de Turismo está regulado en el texto normativo siguiente:

- La Ley 8/1999 de 26 mayo, de Ordenación del Turismo de Castilla La Mancha, recoge la normativa de aplicación para la prestación de los servicios objeto de la presente licitación. 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.

Es objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, la contratación de los servicios de información y atención a visitantes en la Oficina Municipal de Turismo y en los puntos de información turística y en todos aquellos eventos y foros en los que el Ayuntamiento de Cuenca necesite llevar a cabo la promoción del Destino y sus productos turísticos.

### **SEGUNDA – TAREAS Y HORARIOS**

#### **1.- TAREAS**

La entidad adjudicataria desarrollará Los servicios básicos y obligatorios a prestar por el adjudicatario serán los siguientes:

- Atender las consultas turísticas presenciales de los visitantes que llegan a la ciudad y de los ciudadanos que visitan la OMT de Cuenca y Casetas de información Turística.

- Atender las consultas por correo, teléfono e internet. Se facilitará información sobre la oferta turística, patrimonial, cultural, deportiva y de ocio de Cuenca, 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.
- Facilitar 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 Cuenca, y recopilar datos de interés público sobre el sector y sus componentes.
- Diseñar un social media plan, gestionarlo y monitorear la actividad de la oficina realizando el seguimiento oportuno garantizando el correcto funcionamiento de la estrategia y consecución de los objetivos.
- Gestionar ,actualizar y mantener la página web [visitacuenca.es](http://visitacuenca.es)
- Resolución de cualquier tipo de demanda relacionada con el ámbito turístico, canalizándose para su resolución aquellas cuestiones no relacionadas con el mismo.
- Cuenca Convention Bureau, encargándose de promocionar Cuenca como destino que representa un lugar idóneo para acoger eventos con el fin de impulsar del desarrollo de la ciudad a través de la industria MICE y sus miembros.
- En caso de que la Concejalía decida suministrar información a grupos como atención protocolaria, el personal de la Oficina se deberá encargar de organizar, empacar en bolsas todo el material que se determine y suministrarlo al grupo en el lugar que se convenga por la Concejalía
- Velar por el correcto funcionamiento de las actividades y servicios programados por la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Cuenca.
- 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 en la Cuenca Subterránea.

La prestación de este tipo de servicio de información no podrá ir en detrimento de los servicios en la Oficina de Turismo que se fijan más arriba corriendo de su cuenta los refuerzos del personal que coyunturalmente puedan ser necesarios. En este mismo sentido, el personal que atienda ambos servicios mantendrá las características de formación y cualificación que se establecen en el presente

Pliego.

- Recogida estadística de datos de la demanda tanto presencial como telefónica y on line que permitirán trazar el perfil del visitante que elige Cuenca como destino turístico, así como el nivel de calidad del servicio prestado u otras encuestas que ayuden al análisis y diagnóstico de Cuenca como destino turístico. Resultados de informes estadísticos diarios, mensuales, anuales y todos aquellos que se requieran según las necesidades del servicio.
- 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 las instalaciones eléctricas en el seno de las mismas. Comunicación de incidencias, desperfectos, etc. a la dirección técnica de turismo del Ayuntamiento de Cuenca 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 Ayuntamiento de Cuenca.
- En caso de que el servicio de promoción genere resultados, y los turoperadores o empresas turísticas acudan a la Oficina de Turismo para que se les preste determinado servicio de visitas guiadas, alojamiento, restauración, etc. el adjudicatario deberá dar al menos el contacto de tres empresas adecuadas para el servicio para que sea el cliente quien contacte con ellas y decida en función de la oferta de cada una. Al ser un servicio municipal, no cabe la prescripción particular de ninguna empresa para no favorecerla. En caso de que el servicio demandado se pueda realizar por varias empresas (por ejemplo, restauración, alojamiento, etc.) se deberá suministrar un catálogo completo de todos los establecimientos, por lo que deberá tenerlo actualizada dicha base de datos o catálogo.
- 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 a La Cuenca Subterránea, 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 Ayuntamiento de Cuenca especificará los mismos al responsable de la mercantil adjudicataria con al menos 1 mes de antelación a la puesta en marcha de tal medida.
- La Oficina debe desempeñar sus funciones de forma proactiva tanto en cuanto la información y orientación, como a la documentación y promoción turística no pudiendo limitarse a la mera expendedoría de folletos. En este sentido, el servicio de información debe prever qué informaciones pueden resultar pertinentes al visitante en función de la época del año, del día de la semana, de sus características socio-económicas así como las características de su estancia o viaje. Por la misma razón no puede verse limitado a los recursos patrimoniales habituales y debe combinar esta oferta con la cultural, deportiva, de ocio e incluso comercial que pueda ser interesante para el turista y para la ciudad.

## 2.- 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.

El Servicio se prestará en la sede actual de la Oficina Municipal de Turismo y Puntos de Información con las condiciones mínimas siguientes:

- La prestación inicial del servicio de acuerdo con el calendario planificado deberá dar cobertura a calendario y horario de servicio de las Oficinas de Información del Ayuntamiento de Cuenca.
- La apertura al público de la **Oficina Municipal de Turismo** será todos los días del año incluidos sábados, domingos, festivos.

Horario de apertura estimado: de **10:00 a 14:00 horas** y de **17:00 a 20:00 horas**.

Para la prestación de este servicio, la empresa adjudicataria deberá contar con un mínimo de tres trabajadores de lunes a jueves, y cuatro trabajadores, viernes, sábados, domingos y festivos.

- La apertura de las **Oficinas de Información del Barrio del Castillo , Auditorio y Fermín Caballero**, durante los meses de julio , agosto y Semana Santa , todos los días de la semana.

Horario de apertura estimado: de **11:00 a 14:00** y de **17 a 19:00** horas,

- 1 Coordinador/a 38 h/semana.
- 4 Informadores Turísticos 35h/semana.
- 2 informadores Turísticos de refuerzo, casetas y refuerzo= 35h/semana  
(2 trabajadores en casetas en periodo de Semana Santa y 2 meses de verano y 2 trabajadores de refuerzo en la Oficina de turismo en verano. Total 4,70 meses)

En los casos en los que se establece horario continuo, sin pausa al mediodía, la asignación de recursos deberá hacerse de forma que el servicio quede suficientemente cubierto durante todas las horas de apertura al público. LA CONCEJALÍA DE TURISMO se reserva el derecho de modificar los horarios.

## TERCERA.- OTRAS EXIGENCIAS AL CONTRATISTA

- 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 formalización del contrato.
- 3.- Prestar el servicio de acuerdo a cuanto se recoge 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 Turismo del Ayuntamiento de Cuenca o la Concejalía de Turismo.

6.- Cumplir con lo establecido con la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de datos de Carácter Personal 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, perfiles en redes sociales, slogans publicitarios, u otros, serán de exclusiva propiedad del Ayuntamiento de Cuenca, 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 la legislación laboral 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 la Oficina de Turismo para fines distintos a los estipulados en el presente pliego o fines particulares de la empresa adjudicataria.

12.- El adjudicatario estará obligado a poner a disposición del Ayuntamiento de Cuenca 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, el que deberá aportar la relación de profesionales puestos al servicio del contrato, identificando su capacidad y cualificación técnicas.

13.- El adjudicatario deberá realizar las acciones de formación continua que resulten necesarias para mantener el nivel de calidad exigido para la prestación del servicio. Así mismo, en atención a la labor que deberán desarrollar los/as informadores/as podrá determinarse la obligatoriedad de conocer personalmente los diferentes recursos y productos turísticos gestionados por el Ayuntamiento de Cuenca, así como aquellos otros que se consideren relevantes de la oferta de la ciudad, del Territorio Histórico. Si bien esta obligación no podrá suponer coste económico alguno para los/as participantes, su participación en estas acciones no podrá implicar ni reducción del servicio ni coste añadido para el Ayuntamiento de Cuenca, por lo que, a efectos de este contrato, dichas horas no tendrán la consideración de horas de servicio.

14.- La selección del personal será competencia exclusiva de la empresa adjudicataria. Así mismo, ésta estará obligada a sustituir las eventuales bajas que se puedan producir – temporales o definitivas – con personal de cualificación equivalente a la del personal sustituido.

## **CUARTA.- DESARROLLO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Para los aspectos técnicos del desarrollo de la prestación del servicio de Atención al Turista la relación entidad- Ayuntamiento se canalizará a través del técnico de turismo del Ayuntamiento de Cuenca.

### **1) ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**

Para ello se procederá de la siguiente manera:

#### **a) Organización Técnica del Servicio - Medios humanos.**

Será por su cuenta la aportación de medios humanos necesarios para el correcto cumplimiento del servicio adjudicado, correspondiendo al mismo la asunción de todas las obligaciones económicas y laborales que corresponden de acuerdo a la normativa vigente. En ningún caso el personal tendrá vinculación laboral alguna con el AYUNTAMIENTO DE CUENCA.

La empresa presentará con su oferta la relación nominal de trabajadores que asignará inicialmente al servicio que se contrata y que será el que inicialmente inicie la prestación del servicio. En el supuesto de que deban realizarse sustituciones temporales o definitivas de dicho personal, el personal de nueva incorporación deberá ser de características equivalentes a las del sustituido. A estos efectos, la empresa adjudicataria comunicará el perfil de la persona que pretenda incorporar a la prestación del servicio a fin de que ésta pueda comprobar el cumplimiento de requisitos y aceptar la sustitución o Plan de trabajo. La empresa adjudicataria presentará con anterioridad a cada período de trabajo su cuadrante de asignación de personal a los servicios que vaya a prestar o suplencia.

En caso de enfermedad, vacaciones, sanciones, situaciones de incapacidad temporal o cuando por cualquier circunstancia el personal asignado no pueda acudir a su puesto, la vacante será cubierta de manera inmediata por parte del adjudicatario, sin que ello pueda suponer repercusión de coste económico alguno al Ayuntamiento de Cuenca. Las circunstancias de la sustitución serán puestas en conocimiento del Ayuntamiento con la mayor antelación posible, garantizándose en todo caso la continuidad del servicio. Para ello, el personal sustituto deberá disponer de la formación y los conocimientos necesarios para que el servicio no sufra merma en su calidad.

1.- El cumplimiento de las orientaciones señaladas por el Ayuntamiento, a través de la Concejalía Turismo, donde se concreten los objetivos, actividades y compromisos, es vinculante para el adjudicatario y sus trabajadores, una vez firmado el compromiso contractual.

2.- A requerimiento de una de las partes se podrá proceder a la revisión de las características de prestación de los servicios en alguno de sus extremos o cláusulas durante la vigencia del contrato siempre que no se altere sustancialmente el programa municipal.

3.- Mensualmente, como mínimo, se realizará una reunión de seguimiento entre el responsable técnico de la empresa adjudicataria y la Concejalía de Turismo. Por otra parte, se podrán realizar reuniones de seguimiento general de la actividad a requerimiento de la Concejalía de Turismo o de la propia empresa adjudicataria.

4.- Con el contenido que se establezca en el Servicio de Observatorio Turístico, por la adjudicataria, se realizará mensualmente un informe de desarrollo del servicio y de la evolución de los indicadores que se establezcan. Dicho informe se dirigirá a la Concejalía de Turismo.

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

**b) Funciones y coordinación- Actuaciones relacionadas con la organización del servicio.**

1.- La empresa adjudicataria deberá facilitar la realización de prácticas de los alumnos/as de cursos de Formación Profesional para el Empleo o del Sistema Educativo, Grado en Turismo, etc. que la Concejalía autorice.

2.- El Ayuntamiento, podrá exigir del contratista la sustitución de cualquier persona que no desarrolle los servicios debidamente, sin que el ejercicio de esta facultad exima al contratista de ejecutar el objeto del contrato a plena satisfacción.

3.- La empresa deberá inexcusablemente estar al día de todas las mejoras y equipamientos necesarios según la normativa de prevención de riesgos laborales en el trabajo diario de sus empleados/as.

4.- En ningún caso, las bajas laborales que se puedan producir deberán afectar al desarrollo normal del servicio; arbitrando la empresa las medidas inmediatas para garantizar la cobertura del usuario. Deberá garantizarse la seguridad de los usuarios haciendo las recomendaciones técnicas necesarias para su correcto desenvolvimiento.

5.- El Ayuntamiento, por medio de la Concejalía de Turismo y su personal, podrá recabar directamente del responsable técnico de la empresa adjudicataria y de sus trabajadores/as, cualquier información relativa al servicio en general. Y en todo caso, ejercerá el control de calidad del servicio con relación a los cumplimientos de las condiciones técnicas de la prestación del servicio.

6.- La representación externa del servicio tanto a efectos de relación entre entidades, instituciones, organismos, personas, etc. públicas o privadas, con los medios de comunicación, corresponde al Ayuntamiento. Sólo con el conocimiento y consentimiento expreso por parte de la Concejalía de Turismo, se podrá tomar iniciativa a desarrollar alguna acción en estos ámbitos por parte de la empresa adjudicataria.

7.- Todos los productos referidos en todo o en parte al término municipal de Cuenca (guías, mapas, rutas guiadas, información gráfica o escrita en cualquiera de los soportes posibles) ofertados desde la Oficina de Turismo, elaborados, bien a iniciativa y propuesta de la empresa adjudicataria, bien a iniciativa del Ayuntamiento, son propiedad de este último no pudiendo argüirse por la empresa ni propiedad intelectual ni exclusividad sobre los mismos tanto en sus formas y resultados finales como sobre los parciales o intermedios. En todos los productos, figurarán los elementos que el Ayuntamiento defina como su imagen corporativa. La Concejalía facilitará una o varias cuentas de correo electrónico desde la que se llevarán a cabo todas las

comunicaciones de la Oficina de Turismo, no pudiéndose utilizar por la empresa adjudicataria una vez finalizado el contrato.

FECHA DE FIRMA: 01/07/2024  
HASH DEL CERTIFICADO: CF8B411960A7A2E041C394BEF8F2DB2074752352

PUESTO DE TRABAJO: TECNICO  
Firmado Digitalmente en el Ayuntamiento de Cuenca - <https://sede.cuenca.es> - Código Seguro de Verificación: 16001IDOC29E2485328443DF4AA4

NOMBRE: CHACON GARCIA ANA MARIA



8.- Sin perjuicio de lo dispuesto en el resto del presente Pliego, el equipo de personas adscritas al desarrollo de las funciones propias del servicio contratado estará liderado por un/a coordinador/a, del cual tendrán dependencia jerárquica directa los/as informadores/as. Entre el/la coordinador/a y la persona designada responsable por la Concejalía de Turismo, se establecerá la relación necesaria para la adecuada prestación del servicio. En todo caso, las facultades empresariales respecto de los/as trabajadores/as del adjudicatario serán ejercidas por éste. El personal que preste el servicio, por tanto, no tendrá vinculación laboral alguna con el AYUNTAMIENTO DE CUENCA.

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

### **QUINTA.- DERECHOS Y OBLIGACIONES RECÍPROCAS DEL AYUNTAMIENTO Y EL CONTRATISTA DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

#### **1.- OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO**

1.- Las líneas de trabajo y la política general de funcionamiento las marcará el Ayuntamiento de Cuenca desde la Concejalía de Turismo y el responsable del contrato.

2.- El Ayuntamiento de Cuenca, 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 Cuenca, dirigir la política general y las líneas de trabajo para este contrato.

3.- Además de las reuniones trimestrales indicadas en este Pliego, el Ayuntamiento de Cuenca 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 Cuenca.

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 Cuenca 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 presente Pliego por parte del Ayuntamiento de Cuenca, deberá ser puesto en conocimiento del contratista con al menos 2 meses de antelación.

Cuenca, en la fecha de la firma digital  
La Técnico de Turismo Municipal.

HASH DEL CERTIFICADO:  
CF8B411960A7A2E041C394BEF8F2DB2074752352

FECHA DE FIRMA:  
01/07/2024

16001IDOC29E2485328443DF4AA4

PUESTO DE TRABAJO:  
TECNICO

NOMBRE:  
CHACON GARCIA ANA MARIA

