AYUNTAMIENTO DE CUENCA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA DE CUENCA.

1ª.- OBJETO.

El objeto del contrato es la adjudicación del servicio de atención y promoción turística de Cuenca para desarrollar la gestión de los servicios de información y de promoción de Cuenca en edificios municipales del Ayuntamiento de Cuenca.

El servicio de atención y promoción turística de Cuenca tiene como finalidad ofrecer un servicio integrado y de calidad de la oferta turística de Cuenca, y promocionar tanto el destino como las actividades, productos y programas desarrollados por la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Cuenca, así como de la oferta del sector turístico de una forma atractiva y conveniente, con el fín de incidir en el incremento de la estancia media actual del turista.

Captar visitantes potenciales a través de aquellas personas que contactan con el Servicio por 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 reflejados en este apartado son orientativos y podrán ser modificados en función de la propia evolución del Servicio de Atención e Información Turística.

2ª.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

El servicio de atención y promoción turística se prestará en la oficina municipal de turismo, Casetas de Información y en los Túneles habilitados al efecto, debido a que estos espacios están situados en los lugares estratégicos de recepción de visitantes, así como en las dependencias que determine la Concejalía de Turismo en función de las necesidades del servicio. También se llevará a cabo a través de la participación en puntos de información en ferias, actos promocionales y otros eventos en España. Todos estos servicios son los vehículos para la consecución de objetivos planteados anteriormente.

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

Atención presencial al visitante

Este servicio ofrece la atención personalizada a todas aquellas personas que acudan físicamente a los puntos de información turística de Cuenca, ofreciendo una atención completa, resolutiva, objetiva e inmediata y sirviendo de nexo entre el visitante y la ciudad.

Sus funciones principales serán:

1) Atender las consultas turísticas presenciales de los visitantes que llegan a la ciudad y de los ciudadanos que visitan la oficina de Turismo de Cuenca y sus puntos de información (Oficina Municipal de Turismo, Túnel Alfonso VIII, Túnel Calderón de la Barca y otros inmuebles como los puntos de información de Barrio del Castillo, Fermín Caballero y frente Auditorio, abiertos durante los días de Semana Santa y temporada de verano),El horario de las mencionadas oficinas o de otras que pudieran atenderse , tendrán un carácter flexible, ajustándose a las necesidades del servicio, según los periodos o eventos celebrados y será indicado en cada caso por el personal técnico de la Concejalía de Turismo al coordinador de la empresa adjudicataria.

Así como las consultas por correo, teléfono, internet y redes sociales. 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.

2) Provisión de información turística de la ciudad a los visitantes extranjeros y nacionales y asesoramiento sobre los medios de transportes públicos a su disposición.

3) Facilitación al visitante , en varios idiomas (Español, Inglés y otros idiomas oficiales) de datos de interés histórico-artísticos, culturales, de ocio y prácticos de los puntos de interés más destacables de la capital, 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) Velar por el correcto funcionamiento de las actividades y servicios programados por la Concejalía de Turismo de Cuenca.

6) 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 en redes sociales.

7) La empresa adjudicataria deberá desarrollar el servicio utilizando las herramientas ya existentes en las oficinas, como empresa externa de la Concejalía de Turismo, para las siguientes tareas:

-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 otros 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.

-Encuestación.

-Stockage de almacén.

-Venta presencial de servicios y merchandising, según los precios públicos aprobados por el Ayuntamiento de Cuenca.

-Gestión de visitas y servicios.

- 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:

. Infraestructura de acogida al visitante, de equipamiento turístico y cultural y de comunicaciones. . 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.

. Agenda Cultural de la ciudad.

. Acontecimientos de congresos, eventos y certámenes feriales.

. Actividades organizadas desde la Concejalía de Turismo

. Atractivos regionales y rutas turísticas por Cuenca.

La Concejalía de Turismo de Cuenca le entregará a la empresa adjudicataria los manuales de calidad necesarios para el correcto desarrollo del servicio.

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

9) Colaborar en la actualización de la información que contienen los soportes promocionales instalados en las oficinas de turismo.

10) Realizar la Gestión Telemática de la Explotación de datos.

11) Promocionar los servicios y actividades de la Concejalía de Turismo, fomentar la comercialización de los mismos tanto offline como online y velar por el correcto funcionamiento de las actividades y servicios que la Concejalía de Turismo (Visitas guiadas en Túneles, Touristcard, Informadores Turísticos, etc.). Así mismo deberá informar a la Concejalía de Turismo de las incidencias ocurridas durante el desarrollo del servicio, así como de las medidas adoptadas para la resolución de las mismas.

12) Promocionar los servicios y actividades en redes sociales.

13) Proponer nuevas acciones referentes a mejorar e innovar el servicio de atención turística

14) Mantenimiento de una apariencia del punto de información ordenada y estéticamente agradable, y aprovisionamiento de material informativo suficiente desde los almacenes.

15) 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.
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.
16) Traslado, en pequeñas cantidades, del material necesario para el funcionamiento diario del punto y reposición en las zonas de autoservicio.

17) Diversificar ,especializar y ofrecer la información turística adaptada a los diferentes perfiles del público.

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

Atención no presencial al visitante

El objetivo de este servicio es acercar tanto al potencial visitante como a los conquenses las informaciones imprescindibles sobre Cuenca de forma directa pero sin necesidad de desplazarse a un punto de información turística.

Las acciones a realizar por este servicio van encaminadas a atender las necesidades de los turistas que quieren planificar su viaje a Cuenca o que ya se encuentren en la ciudad, proporcionándoles información en diferentes idiomas sobre cómo llegar, alojamiento, medios de transporte, etc. o sencillamente encaminada a cualquier persona que desee estar al día sobre las actividades turísticas, culturales, y de ocio que se celebren en nuestra ciudad, y demandan dicha información mediante teléfono, correo postal o electrónico y nuevas tecnologías.

Sus funciones principales serán:

1) Provisión a los turistas extranjeros y nacionales de información turística de la ciudad y asesoramiento de los medios de transporte público a su disposición.

2) Facilitación al visitante, en varios idiomas (Español, Inglés y otros idiomas), de datos de interés histórico- artísticos, culturales , de ocio y prácticos de los puntos de interés más destacables de la ciudad, y recopilación de datos de interés sobre el sector y sus componentes.

3) Resolución de cualquier tipo de demanda relacionada con el ámbito turístico, canalizándose para su resolución aquellas cuestiones no relacionadas con el mismo.

4) Realización de encuestas que permitirán trazar el perfil del potencial visitantes que elige Cuenca como destino turístico.

5) Facilitación de 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).

6) Mantenimiento de una apariencia del punto de información ordenada y estéticamente agradable.

7) Aprovisionamiento del material informativo suficiente desde los almacenes.

8) Organización del archivo de las fichas que contienen las solicitudes de información.

9) Realización de todas aquellas tareas administrativas relacionadas con el servicio de información prestado.

10) Control del material del punto de información turística donde preste el servicio, incluyendo de forma orientativa las tareas de realización de inventario y petición de material.

11) Traslado, en pequeñas cantidades, del material necesario para el funcionamiento diario del punto.

12) Promocionar los servicios turísticos y el destino en la web y redes sociales en las que la Concejalía de Turismo esté presente, estableciendo una planificación con un calendario de publicaciones y elaborando los informes mensuales correspondientes. Se deberán utilizar las herramientas de análisis y medición necesarias para la monitorización y seguimiento de las acciones llevadas a cabo en social media.

13) Elabora dosieres del destino y contenidos para newsletter con la información turística y cultural de la ciudad, para enviar de forma periódica a profesionales y colectivos.

14) Mantenimiento y actualización del contenido de la Web.

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

Este servicio se presta en la ubicación que determine la Concejalía de Turismo de Cuenca en función de las necesidades del servicio.

Horarios:

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 coordinador de la empresa adjudicataria. La Oficina Municipal de Turismo deberá permanecer abierta mínimo siete horas al día, incluidos sábados, domingos y festivos. Para la prestación de este servicio, la empresa adjudicataria deberá contar con un mínimo de cinco trabajadores para la Oficina de Turismo, estos trabajadores tendrán una jornada mínima de 35 horas semanales y 38 horas semanales un trabajador; en todo momento, deberán estar presentes en la Oficina Municipal de Turismo, un mínimo de dos trabajadores; para el caso de las Casetas de Información situadas en el Barrio del Castillo , Zona de Estación y frente Auditorio , se deberán dotar de cuatro trabajadores en periodo de Semana Santa y verano (duración de dos meses).

El servicio en los puntos de trabajo deberá ser prestado siempre de forma ininterrumpida de lunes a domingo, por lo que 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 oficina de turismo, túneles o punto de información se establezca de acuerdo con las necesidades del servicio. El horario podrá ser modificado, según el criterio de la Concejalía de Turismo, cuando así lo considere oportuno.

Siempre se cumplirá con la puntualidad en el horario de apertura establecido para cada Oficina de Turismo.

El número de horas estimadas para cubrir las Oficinas de Turismo y los servicios mencionados anteriormente deberá aplicarse en función de la necesidades de cada oficina, puntos de información y túneles y según determine la Concejalía de Turismo a la empresa adjudicataria.

En todo el horario de apertura al público deberá haber una persona coordinadora designada por la empresa y que será la interlocutora con la dirección de la Concejalía de Turismo. En la ausencia de esta figura la empresa designará a una persona sustituta que ejerza sus funciones.

Materiales y Manuales generados durante la prestación del servicio.

Todos los materiales y manuales de cualquier tipo generados durante la prestación del servicio y como consecuencia de la prestación del servicio por parte de la empresa adjudicataria serán de propiedad de la Concejalía de Turismo de Cuenca.

Calidad.

Para asegurar el control de la calidad del servicio, se establece una reunión de control de carácter mensual entre la empresa adjudicataria y la Concejalía de Turismo de Cuenca.

3ª.- RELACIONES ENTRE CONCEJALÍA DE TURISMO DEL AYUNTAMIENTO DE CUENCA Y EL ADJUDICATARIO.

- **Funcionamiento y coordinación**

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.

La empresa adjudicataria coordinará a través de su personal de coordinación la interlocución con la Concejalía de Turismo.

Con objeto de que la relación entre la empresa adjudicataria y la Concejalía de Turismo 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 deberá coordinar al equipo de personal a su cargo que cubre todos los servicios para la consecución de los objetivos, para lo que deberá realizar de forma imprescindible reuniones semanales.

- **Control**

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.

Corresponde a la 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.

Los técnicos de la Concejalía de Turismo confirmarán la materialización 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.

4ª.- REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA.

1. En relación con los trabajadores destinados a la ejecución de este contrato, la empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, la imposición –cuando proceda- de sanciones disciplinarias, las obligaciones en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleados y empleador.

2. La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en las dependencias que indique la Concejalía de Turismo. Cuando se realicen trabajos en las dependencias administrativas, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación.

3. La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, cuyo perfil corresponda a la acreditación de poseer el Certificado de profesionalidad en Promoción Turística local e información al visitante, con conocimientos y experiencia en el ámbito del sector de la atención y promoción turística, Idiomas, mínimo B1 en inglés; teniendo entre sus obligaciones las siguientes:

a) Recibir y transmitir cualquier comunicación que el personal de la empresa contratista deba realizar a la Administración en relación con la ejecución del contrato; se realizará a través del coordinador, técnico o interlocutor designado al efecto.

b) 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.

c) 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.

d) Colaborar en las actividades de planificación, creación de producto, gestionando unidades de información y distribución turística.

5ª.- OBLIGACIONES GENERALES DEL ADJUDICATARIO

Según la legislación vigente, las empresas que opten al presente procedimiento deberán estar legalmente constituidas y cumplir con la normativa autonómica y estatal que exista en dicha materia.

El licitador que resulte adjudicatario, quedará obligado a efectuar el servicio en las condiciones previstas en este pliego, siguiendo en todo caso las instrucciones que al efecto sean cursadas por la Dirección del Ayuntamiento de Cuenca.

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, ajustando los periodos vacacionales del personal a aquellos periodos que menos actividad turística exista, no existiendo relación laboral entre el Ayuntamiento de Cuenca y el personal contratado por la entidad adjudicataria.

6ª.- OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL ADJUDICATARIO

1. La empresa deberá aportar al personal una placa de identificación con su nombre y el logotipo que la Concejalía de Turismo determine.

2. La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento que el servicio se ofrecerá en los siguientes idiomas, correctamente hablados y escritos: castellano, inglés y francés, de forma que en todo momento se pueda dar respuesta a las consultas en estas lenguas.

3. La empresa deberá desarrollar la actividad en función del horario que en cada oficina de turismo o punto de información se establezca, de acuerdo con las necesidades del servicio. El horario podrá ser modificado, según el criterio de la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Cuenca, cuando así lo considere oportuno. Siempre se cumplirá con la puntualidad en el horario de apertura establecido para cada Oficina de Turismo.

4. La sede de trabajo del personal encargado de la prestación del servicio serán la Oficina de Turismo, las tres casetas de información situadas en Fermín Caballero, Barrio del Castillo y frente al Auditorio y los Túneles mencionados en el clausulado.

5. En todo horario de apertura al público deberá haber un coordinador que será el interlocutor con la Dirección de la Concejalía de Turismo.

6. El número de horas estimadas para cubrir las Oficinas de Turismo mencionadas anteriormente deberá establecerse en función de las necesidades de cada oficina y según determine la Concejalía de Turismo a la empresa adjudicataria.

7. El servicio se realizará con personal cualificado y será exigible como mínimo tener una titulación de Diplomado Universitario o equivalente, o 2.400 horas de cursos de turismo, con conocimientos y experiencia en el ámbito del sector de la atención y promoción turística conocimiento de inglés como mínimo y experiencia profesional para el trabajo a desarrollar.

8. Para la prestación de este servicio, la empresa adjudicataria deberá contar con un mínimo de cinco trabajadores para la Oficina de Turismo donde, en todo momento, deberán estar presentes un mínimo de dos trabajadores y cuatro trabajadores para las Casetas de Información en periodo de Semana Santa y verano.

7ª.- SUPERVISIÓN DEL SERVICIO. INSTRUCCIONES A LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

La prestación de estos servicios se desarrollará bajo la supervisión del Técnico de Turismo, o de la persona que el Ayuntamiento designe. A estos efectos, la empresa adjudicataria deberá designar un responsable/interlocutor único que la representará con poderes suficientes para adoptar soluciones en relación a la ejecución del contrato, y que recibirá directamente las directrices de control y supervisión del servicio que procedan por parte del Técnico de Turismo, o de la persona designada por el Ayuntamiento de Cuenca.

A efectos de comprobar la calidad de los servicios prestados se realizarán inspecciones periódicas por el Técnico de Turismo, o 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.

Corresponde a la 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.

La empresa adjudicataria deberá enviar con carácter mensual, un informe de las incidencias producidas en materia laboral incluyendo los documentos de cotización y los certificados de la seguridad social.

La Concejalía de Turismo velará por el correcto funcionamiento del servicio, manteniendo cuantos contactos sean necesarios con la entidad adjudicataria.

8ª.- 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 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 Cuenca 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.

9ª.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El periodo de vigencia del contrato será de 2 años contados a partir del día siguiente al de la fecha de la firma del contrato o desde la fecha fijada en el documento contractual.

El contrato podrá prorrogarse por periodos anuales hasta un máximo de dos prórrogas más.

10ª.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y PRECIO DEL CONTRATO.

Se fija en la cantidad de **160.000 euros/año (I.V.A. del 21% incluido),** que podrá ser disminuido pero no aumentado.

11ª.- INCIDENCIAS EN LA APLICACIÓN DEL SERVICIO.

El Ayuntamiento de Cuenca será quien tenga la capacidad de autorizar cualquier alteración de las condiciones en que se desarrollen los trabajos especificados en este pliego y en las ofertas aceptadas.

Cualquier circunstancia imprevista, deberá ser comunicada y en su caso, aprobada por este Organismo.

La Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Cuenca velará por el correcto funcionamiento del servicio, manteniendo cuantos contactos sean necesarios con la entidad adjudicataria.

Cualquier incidencia que suponga un cambio significativo en las condiciones de prestación del servicio deberá ser notificado por la entidad adjudicataria al Ayuntamiento de Cuenca, o viceversa, con el fin de tomar las medidas correctoras necesarias.

12ª.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

Las ofertas serán valoradas conforme al siguiente baremo, sobre un total de 100 puntos:

CRITERIOS SUBJETIVOS:

(Se valorará hasta un máximo de 45 puntos)

Memoria Técnica. Hasta **45 puntos**, con la siguiente distribución y desglose:

1.- Una relación de los medios materiales y 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 similares al puesto, otorgándose un punto de cada año de antigüedad de cada uno de los miembros del equipo propuesto, con un máximo de 4 puntos.

Hasta 12 puntos.

2.- 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 7 puntos.**

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

- Resultados de informes estadísticos diarios, mensuales y anuales.

- Sistema de encuestación.
- Realización de planings con los turnos de trabajo del personal del servicio.
- Sistemas de stockage de almacén.
- Gestión de visitas y servicios.
- Recogida de datos para la posterior difusión de información sobre la infraestructura y oferta turística.
- Agenda cultural.
- Manual de atención al cliente.
- Resolución de quejas y situaciones imprevistas.
- Promoción de los servicios y actividades en redes sociales que deben ser alimentados con información permanente, destacando todos los eventos ue tienen lugar en Cuenca, así como los servicios y actividades que la Concejalía de Turismo lleva a cabo.

3.- 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 8 puntos.**

4.- Modelo de gestión de una oficina de turismo con los siguientes espacios: **Hasta 10 puntos.**

-Servicio de acogida e información.

-Área de autoservicio.

-Espacio de exposición

5.- 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 8 puntos.**

CRITERIOS OBJETIVOS:

Se valorará hasta un máximo de 55 puntos con la siguiente distribución y desglose:

1.-Aportación de iniciativas o mejoras sobre las bases fijadas en el pliego de condiciones técnicas y que incidan de forma significativa sobre el proyecto y sobre la mejora en las condiciones de los trabajadores. Las mejoras deberán estar valoradas económicamente. Sólo se procederá a su valoración si se consideran necesarias para la prestación del servicio. **Hasta 4 puntos**, con la siguiente distribución y desglose.

A- Aportación de una bolsa económica para la realización de viajes de promoción. **Hasta dos puntos** (Esta mejora estará valorada económicamente y por cada 500 euros valorados, se asignarán 0,10 puntos).

B-Equipos informáticos portátiles y otros dispositivos móviles. **Hasta 0,5 puntos.** (Esta mejora estará valorada económicamente y por cada 1.000 euros valorados económicamente, se asignará 0,10 puntos).

C-Idiomas: Además de los idiomas exigidos en la base de la convocatoria se valorará el conocimiento de otros idiomas adicionales (Italiano, portugués, alemán) con nivel mínimo B1.

Hasta 1,5 puntos (valorando con 0,5 cada idioma)

2.-Oferta económica. Se valorará hasta un máximo de 51 puntos. Se aplicará un criterio de proporcionalidad respecto de la oferta más reducida, a la que se atribuirá la puntuación máxima, calculando la ponderación de los demás con arreglo a la siguiente fórmula:

$$\text{Puntos} = \frac{51 \times \text{min.}}{\text{Of}}$$

Siendo:

P= Puntuación obtenida.

Min= Oferta mínima.

Of= Oferta correspondiente al licitador que se valora.

13ª.- 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.

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 implicarán responsabilidad alguna para el Ayuntamiento de Cuenca.

En cualquier momento, el Ayuntamiento de Cuenca 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.

14ª.- PAGO DEL CONTRATO.

Los pagos a efectuar se realizarán por meses vencidos, debiendo contar las facturas con el debido conforme de la Jefe del Servicio de Turismo, como Responsable del contrato.

15ª. - CRITERIOS DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA: Conforme al art. 67.7.b) del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, conforme a la modificación introducida por el R.D.773/2015, de 28 de Agosto, los criterios de selección del contratista son los que se incluyen a continuación pudiendo los licitadores optar por su acreditación:

1º. Grupo o subgupo.

GRUPO	SUBGRUPO	CATEGORÍA
L	**6**	**1**

Ó por

2º. Criterios de selección relativos a la solvencia económica y financiera:

a) Declaraciones apropiadas de entidades financieras o, en su caso, justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales (respecto a este punto, el seguro que la empresa licitadora tendría que tener suscrito y en vigor, será por una cuantía mínima de 175.000 €.

b) Se deberá presentar las cuentas anuales presentadas en el registro mercantil, así como una declaración donde se haga constar tanto el fondo de maniobra de la empresa que deberá ser positivo, así como el coeficiente de solvencia de la misma superior a 1.

3º Criterios de selección relativos a la solvencia técnica o profesional.

Una relación de los principales servicios realizados en los últimos tres años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, 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; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente. El importe anual que el empresario deberá acreditar como ejecutado durante el año de mayor ejecución del periodo citado, en servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, se fija en la cantidad **160.000 euros IVA incluido**. Los certificados de buena ejecución de los servicios incluidos en la relación cuyo destinatario fue una entidad del sector público podrán ser comunicados directamente al órgano de contratación por la entidad contratante de los servicios.

16.- INCUMPLIMIENTOS Y PENALIZACIONES

Las infracciones que se cometan en el cumplimiento del contrato se clasificarán en:

1) Se considerarán infracciones leves:
- El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones.
- La ligera incorrección con los usuarios.
- La falta de uniformidad.
- El deficiente nivel de idiomas para el desarrollo del servicio.
- En general, la falta de puntualidad o el incumplimiento de sus deberes por negligencia o descuido excusable.

2) Se considerarán infracciones graves:
-El abandono del servicio.
-La falsedad o falsificación de servicios.

-Las faltas repetidas de puntualidad.
-La notoria falta de rendimiento, la prestación incorrecta y defectuosa del servicio, tanto en su calidad como en la cantidad.
-En general el incumplimiento grave de los deberes y obligaciones con el usuario y la acumulación de tres faltas leves en el transcurso de un año.
– Incumplimientos de las condiciones laborales de los trabajadores incluida la prevención de riesgos laborales.

3) Se considerarán infracciones muy graves:
-La negativa infundada a realizar los servicios o tareas ordenadas por la Concejalía de Turismo a la empresa adjudicataria, siempre que sea una actitud directamente imputable a la empresa o a sus directivos responsables.

- La acumulación o reiteración de tres faltas graves cometidas en el transcurso de un año.

Cada una de las infracciones señaladas en el apartado 1) anterior darán lugar a una penalización económica de 200 euros.

Cada una de las infracciones contempladas en el apartado 2) anterior darán lugar a una penalización económica de 2.000 euros.

Cada una de las infracciones contempladas en el apartado 3) anterior darán lugar a una penalización de 10.000 euros, además podrá dar lugar a la resolución del contrato, previo expediente instruido al efecto.

Cuenca 18 de marzo del 2019

Fdo: Ana Chacón García

Técnico de turismo

Ayuntamiento de Cuenca