



## EXCMO AYUNTAMIENTO DE TALAVERA DE LA REINA

### PLIEGO TÉCNICO GESTION OFICINA DE TURISMO - CLAUSULAS TÉCNICAS

#### 1. OBJETO

El objeto del presente pliego de prescripciones técnicas es definir las especificaciones y características técnicas de la prestación de los servicios de atención al visitante así como la recepción, atención. Información y gestión turística de la Oficina de Información Turística de Talavera de la Reina.

La Categoría del presente contrato es la: 20 (Servicios de transporte complementarios y auxiliares) de conformidad con el Anexo II del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSC).

Codificación del objeto del contrato según tabla CPV: 63513000-8 Servicios de información turística.

El adjudicatario deberá cumplir, bajo su exclusiva responsabilidad, el conjunto de la normativa legal que le sea de aplicación en el desarrollo de las prestaciones incluidas en el objeto de licitación.

#### 1.1. SERVICIOS A PRESTAR, INFORMACION TURÍSTICA:

##### 1.1. Ubicación:

Los servicios de Información Turística se prestarán en las siguientes dependencias:

a) Oficina de INFORMACIÓN TURÍSTICA DE TALAVERA DE LA REINA, situada en C/ Ronda del Cañillo n.º 22

La empresa adjudicataria deberá designar un Coordinador Técnico, perteneciente a su plantilla, que actuará como interlocutor frente al Responsable del contrato designado por la Administración. Dicho Coordinador Técnico será el encargado de la supervisión de los servicios, así como distribuir el trabajo entre el



## EXCMO AYUNTAMIENTO DE TALAVERA DE LA REINA

personal de la empresa adjudicataria, impartir las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias para la prestación de los servicios y supervisar su correcta ejecución.

La Concejalía de Turismo desempeñará las funciones de Dirección, Planificación, Organización y Coordinación, Comunicación, Control, Gestión del liderazgo y toma de decisiones... así como todas aquellas derivadas de la función directiva a través del Técnico de Turismo.

### 1.2. Condiciones de prestación del servicio:

- Horario de atención al público en la Oficina de Información turística:  
10:00 a 14:00 / 17:00 a 19:00 de Lunes a Sábado  
10:00 a 14:00 horas Domingos y Festivos.  
\* Este horario es susceptible de modificarse según las necesidades del servicio para cubrir eventos especiales previa comunicación al prestatario por parte de la administración. En cualquier caso los eventuales cambios se ajustarán a la regulación laboral vigente.
- El personal con que deberá prestar el servicio el adjudicatario durante el horario de apertura pública será como mínimo:
  - Un titulado en Turismo.
  - Informador turístico
- El personal deberá tener conocimientos de idiomas debidamente acreditado.
  - Titulado en turismo: Inglés C1 y tercer idioma B1
  - Informador: Inglés B1
- Personal debidamente uniformado.
- Material de oficina por cuenta de la empresa adjudicataria.
- Gestión y mantenimiento del Sistema Q Calidad Turística



## EXCMO AYUNTAMIENTO DE TALAVERA DE LA REINA

- Para controlar el cumplimiento de estas obligaciones contractuales esenciales, el adjudicatario deberá presentar trimestralmente, o a la finalización del contrato si el plazo de ejecución fuera menor, la siguiente información al respecto del contrato:
  - Los documentos justificativos de los salariales y a la Seguridad Social, así como los realizados por los subcontratistas
  - Informe especificativo de las actuaciones que realiza para el cumplimiento de sus obligaciones en materia de seguridad y salud laboral, indicando las incidencias que se hayan producido al respecto en cada trimestre.
- El responsable del contrato elaborará informe sobre el cumplimiento de dicha obligación.
- El incumplimiento de esta obligación dará lugar a la iniciación del expediente de penalización o de resolución según proceda
- La empresa prestataria reportará mensualmente informe de gestión del servicio a la concejalía de turismo para la acreditación de la correcta prestación del mismo

### 2.- TABLA DE OBJETIVOS Y FUNCIONES POR ÁREA DE SERVICIO:

#### 2.1. OBJETIVOS Y FUNCIONES, PERFIL Y FORMACION DEL PERSONAL A VINCULAR AL SERVICIO:

Los servicios INTEGRADOS EN EL OBJETO DE LA PRESENTE LICITACIÓN deberán alcanzar la consecución de los siguientes objetivos según se recogen en tabla anexa:

OBJETIVOS DEL SERVICIO	
SERVICIO OFICINA DE TURISMO	<b>INFORMACIÓN TURÍSTICA</b> 1. Ofrecer un servicio integral de calidad para proporcionar al visitante toda la



## EXCMO AYUNTAMIENTO DE TALAVERA DE LA REINA

	<p>información necesaria para el aprovechamiento máximo de su estancia en Talavera de la Reina.</p> <p>2. Poner a disposición del visitante de una forma ordenada y comprensible la pluralidad de la oferta turística, cultural, patrimonial, natural, gastronómica y de ocio de Talavera de la Reina, sin favorecer ni perjudicar intereses comerciales particulares.</p> <p>3. Mantener permanentemente actualizada la información disponible para el visitante, garantizando así la respuesta adecuada a cualquier demanda que pueda recibir, gestionando adecuadamente todo el material de difusión disponible.</p> <p>4. Atender a turistas en varios idiomas.</p> <p>5. Contribuir a la captación de visitantes potenciales, a través de aquellas personas que contacten por vía telefónica, fax o cualquiera de las modalidades de correo o nuevas tecnologías con sistema de actualización constante.</p>
--	---



## EXCMO AYUNTAMIENTO DE TALAVERA DE LA REINA

--	--

La adjudicataria deberá coordinar los equipos integrados por el personal a su cargo que cubra los servicios para la consecución de los objetivos, para lo cual deberá realizar de manera imprescindible una reunión quincenal con el personal que preste el servicio.

### **2.2. Funciones del Personal:**

- a) Atención y respuesta a las consultas sobre servicios turísticos, culturales y de ciudad que le planteen los visitantes adaptándose a su demanda, intereses y perfil y asesorándoles sobre la posibilidad de realización de actividades turísticas, de ocio y cultura existentes tanto de Talavera de la Reina como de Castilla La Mancha
- b) Facilitar documentación turística necesaria según los criterios establecidos.
- c) Control y conocimiento pleno de la ciudad y la región ubicando en ellas los recursos turísticos, infraestructuras deportivas y de ocio fundamentales, así como los accesos a los mismos.
- d) Control y conocimiento de otros servicios de ciudad que pueda demandar el visitante: medios de transporte, bancos y servicios sanitarios.
- e) Atención telefónica.
- f) Atención puntual de información en eventos, ferias, congresos, actividades deportivas, cruceros, etc., tanto del Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina como en acciones de promoción del destino en el resto de la región, España o el extranjero.
- g) Realización de las tareas administrativas, informes, estadísticas y plantillas de uso interno de calidad del servicio de atención al público e información turística que sean requeridas por los procedimientos del servicio



## EXCMO AYUNTAMIENTO DE TALAVERA DE LA REINA

- h) Manejo, distribución y control de folletos y documentaciones turísticas así como del material promocional de equipamientos y productos y servicios turísticos.
- i) Manejo de idiomas extranjeros, siendo indispensable el uso de inglés y francés.
- j) Cumplir con las reglas de uniformidad y de régimen interno que desde la Concejalía de turismo se establezcan.
- k) Seguir los Criterios Generales, las Instrucciones de Trabajo y los Procedimientos específicos relevantes para el cumplimiento de la Política y Objetivos de Calidad siguiendo los estándares establecidos por el sistema Q de calidad Turística del ICTE. .
- l) Desempeñar, dentro de sus habilidades y capacidades, las tareas específicas encomendadas por la Dirección o Coordinación del Servicio.

### **2.3. Perfil y Titulaciones del Personal vinculado al servicio. Selección del personal:**

El personal que el licitador proponga para el servicio de informadores turísticos deberá estar en posesión de alguna de las siguientes titulaciones académicas y perfil que a continuación se describe:

- \*Licenciados/as y graduados/as en Geografía, o Historia, o Historia del Arte.
- \*Diplomados/as y graduados/as en Turismo (o Técnicos/as en Empresas y Actividades Turísticas).
- \*Técnicos/as Superiores en Comercialización e Información Turística.
- \*Técnicos/as Superiores en Alojamientos.
- \*Técnicos/as Superiores en Agencias de Viajes.
- \*Técnicos/as Especialistas en Administración Hotelera.



## EXCMO AYUNTAMIENTO DE TALAVERA DE LA REINA

- \*Técnicos/as Especialistas en Agencias de Viajes.
- \* Formación complementaria en técnicas de información turística, atención telefónica y al cliente, técnicas de venta y marketing turístico, ofimática entorno Windows y sistemas de aseguramiento de la calidad.
- \* Acreditación de Guía turística oficial de Castilla la Mancha o equivalente
- \*Idiomas: hablados y escritos inglés y francés.
- \*Experiencia en la gestión y atención de servicios turísticos.
- \*Capacidad de trabajar en equipo, asumiendo y repartiendo tareas.
- \*Habilidades comerciales.

Dada la importancia que el perfil y la experiencia de los profesionales tienen en este tipo de actividad y con el fin de velar por el cumplimiento preciso de la prestación del servicio, en caso de incorporación de nuevo personal, la empresa adjudicataria hará una selección ajustándose al perfil profesional mencionado anteriormente.

La Concejalía de Turismo del Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina podrá pedir la sustitución de aquellas personas que estimase no adecuadas para el servicio o que no se ajusten al perfil descrito.

La Concejalía de Turismo del Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina. en ningún caso asumirá responsabilidad alguna sobre el mencionado personal. La empresa dispondrá de una bolsa de trabajo de al menos 5 personas preseleccionadas para cubrir bajas o vacaciones del personal que se revisará trimestralmente. Para cubrir las vacantes, tendrá que proponer una terna con los candidatos habiendo comprobado sus conocimientos de idiomas y experiencia profesional.

### **3. RR.HH. Y PERSONAL: RESPONSABILIDADES POR ÁREA DE GESTIÓN**

#### **3.1. Perfiles.**



## EXCMO AYUNTAMIENTO DE TALAVERA DE LA REINA

Los perfiles aportados por la empresa adjudicataria deberán garantizar la viabilidad y buena ejecución del servicio, por lo que será necesario para la prestación de los servicios los perfiles profesionales que se especifica a continuación, con la titulación y formación que se indica para cada uno de ellos:

### TABLA DE OBJETIVOS Y PERFILES POR ÁREA DE GESTIÓN/PUESTO TRABAJO:

ÁREA DE GESTIÓN	PERFIL	FUNCIONES
Coordinador:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Titulación: Licenciado universitario o Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas, Técnico de Empresas Turísticas, Diplomatura en Turismo o Diplomatura en Empresas y Actividades Turísticas.</li> <li>2. Idiomas: castellano, inglés y un tercer idioma extranjero. Debidamente acreditados. Castellano, Inglés C1 y tercer idioma B1</li> <li>3. Acreditación de experiencia de dos años mínimo como</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Provisión de información turística de la ciudad a los visitantes extranjeros y nacionales.</li> <li>2. Facilitación al visitante, en varios idiomas, los datos de interés turístico, histórico-artísticos, culturales, de ocio, y prácticos de los puntos de interés más destacables de la capital y de las diferentes experiencias que puedan disfrutar en la ciudad.</li> <li>3. Resolución de cualquier tipo de demanda relacionada con el ámbito turístico, canalizándose para su resolución aquellas cuestiones no relacionadas con el mismo.</li> <li>4. Participación en campañas y eventos especiales de promoción de la ciudad.</li> </ol>



**EXCMO AYUNTAMIENTO DE TALAVERA DE LA REINA**

	<p>Gestor de destinos turísticos.</p> <p>4. Acreditación de Guía turística oficial de Castilla la Mancha o equivalente</p>	<p>5. Acciones promocionales del destino turístico Talavera de la Reina, tales como asistencia a ferias, asistencia a periodistas y agencias de viaje y touroperadores.</p> <p>6. Acciones promocionales en destino y en origen.</p> <p>7. Elaboración de un plan de actuaciones promocionales anual</p> <p>8. Propuesta de acciones</p> <p>9. Propuesta de un Plan de Marketing anual del destino turístico de Talavera</p> <p>10. Elaboración de una memoria anual de actuaciones.</p>
<p>Informadores</p>	<p>1. Titulación: Licenciado universitario o Graduado en turismo o materias afines</p> <p>2. Formación complementaria: acreditará la realización de cursos de formación en materia de gestión de la calidad turística o materias afines 200</p>	<p>4. Atención y recepción de visitantes del Complejo Museo Etnográfico y Oficina de Turismo</p> <p>5. Estudios de público del Complejo Museo Etnográfico y Oficina de Turismo</p> <p>6. Visitas guiadas al Complejo Museo Etnográfico</p> <p>7. Servicio de información a usuarios Oficina de Turismo</p> <p>8. Gestión de visitas y asistencia</p>



## EXCMO AYUNTAMIENTO DE TALAVERA DE LA REINA

	<p>horas</p> <p>3. Idiomas: Castellano e inglés B1</p>	<p>actividades y eventos Oficina de Turismo.</p> <p>9. Apoyo de personal en la realización de eventos y actividades del Complejo Museo Etnográfico y Oficina de Turismo.</p>
<p><b>- Otras especificaciones relativas al personal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal que preste los servicios deberá ir correctamente identificado y uniformado durante su realización. Corresponderá a la adjudicataria proveer de una uniformidad adecuada para cada época del año a los trabajadores que presten los servicios, así como a los eventuales refuerzos, de acuerdo con la oferta presentada.</li> <li>- La adjudicataria instrumentará las sustituciones oportunas en orden a respetar las disposiciones relativas a permisos, licencias, vacaciones y demás días u horas de libranza que pudieran corresponder en Derecho a los trabajadores, sin que ello suponga menoscabo a la prestación de los servicios.</li> <li>- En el caso de que por cualquier circunstancia el contratista tuviera que cambiar a alguno de los miembros del equipo de trabajo lo deberá comunicar previamente, indicando los motivos e identificando al sustituto, que deberá cumplir con las exigencias requeridas en el presente pliego en relación con la titulación y formación de cada uno de los perfiles.</li> <li>- El personal que emplee la adjudicataria dependerá exclusivamente de ella, sin que se establezca ningún vínculo jurídico con el Excmo. Ayuntamiento de Talavera.</li> </ul>		

### 3.2. Plan de Formación:



## EXCMO AYUNTAMIENTO DE TALAVERA DE LA REINA

El personal que el adjudicatario destine al presente servicio **previamente a su incorporación, y en todo caso antes del 20 de junio de cada año**, deberá someterse a un plan de formación, a costa del adjudicatario con un mínimo de 40 horas que versará sobre idiomas en el 50 % de su duración y el resto en atención al cliente, recursos y servicios turísticos de Talavera de la Reina y comarca, calidad en información turística, marketing turístico, y técnicas de venta.

El plan de formación se realizará de forma conjunta para todo el personal vinculado al servicio.

La concejalía de Turismo del Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina podrá proponer al adjudicatario los contenidos que estime necesarios dentro de la anterior limitación horaria.

Además se presentará un compromiso escrito de aportar a la concejalía de turismo la documentación que acredite la efectiva impartición de la formación; si no se aporta este compromiso no se valorará el plan de formación.

### **4.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.-**

A los efectos previstos en el artículo 134 de la LCSP se establecen los siguientes criterios básicos de adjudicación, por orden decreciente de importancia con su correspondiente baremo, teniendo en cuenta que las proposiciones serán puntuadas hasta un máximo de **100 puntos**.

#### **4. 1. CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES**

##### **4.1.1.- Plan de Mejora**

Para la baremación de este criterio se atiende a dos parámetros de mejora del servicio que tienen que ver con la naturaleza del servicio. La gestión de la información y las competencias lingüísticas del personal a cargo de la prestación del servicio de



## EXCMO AYUNTAMIENTO DE TALAVERA DE LA REINA

atención e información turísticas.

La valoración del plan de mejora, que podrá alcanzar un máximo de 20 puntos, se realizará conforme a los siguientes criterios:

Gestión de información turística en medios telemáticos (redes sociales, gestión de contenidos web, community manager, content curator, etc). El licitador podrá obtener hasta un máximo de 10 puntos que se ponderará en base a la memoria específica del plan de gestión de información turística por medios telemáticos. Cada servicio ofertado y justificado su viabilidad técnica avalada por el licitador obtendrá 3 puntos. (Hasta un máximo de 15)

Según lo establecido en el pliego cláusulas técnicas los idiomas mínimos son: Inglés C1 y otro idioma B1 (coordinador) e inglés B1 (informador). Incremento en el conocimientos de idiomas por encima del mínimo exigido. A tal efecto se considerará incremento la aportación extra de otras lenguas o nivel superior acreditado del conocimiento del idioma mínimo exigido. 5 puntos.

### **4.1.2.- Modelo de gestión Q calidad turísticas**

Dado que la Oficina de Turismo de Talavera ha conseguido la certificación Q de Calidad turística, y toda vez que la citada certificación observa criterios específicos para el establecimiento de procesos y procedimientos estandarizados orientados a la excelencia y la eficacia de la gestión turística, se valorará que el personal aporta por el licitador evidencie currículum o justificación documental de experiencia en la gestión del sistema Q de calidad turística en oficinas de turismo. La valoración del modelo de gestión propuesto podrá obtener hasta un máximo de 10 puntos observan los criterios de baremación que responden al siguiente esquema:

Año de experiencia del personal aportado por el licitador en gestión de Q de calidad turística demostrada documentalmente 1 punto por año hasta 5 puntos



## EXCMO AYUNTAMIENTO DE TALAVERA DE LA REINA

Acreditación del personal aportado por el licitador de formación específica en gestión de calidad turística hasta 5 puntos

### **4.1.3.- Proyecto de optimización del servicio**

Este criterio de valoración pretende que el licitador aporte una racionalización de los medios y recursos del servicio para alcanzar de manera eficaz los objetivos marcados. Por este criterio se podrán obtener hasta un máximo de 10 puntos conforme a los siguientes parámetros:

Planificación y diseño de las actividades a desarrollar, valorándose aquellas cuestiones que incrementen objetivamente el nivel de eficacia del servicio: horarios, procedimientos, etc. Según la siguiente baremación:

ADECUACIÓN DEMARCACIÓN OBJETIVOS 2 PUNTOS

ADECUACIÓN INSTRUMENTOS PLANIFICACIÓN 2 PUNTOS

ADECUACIÓN INSTRUMENTOS ORGANIZACIÓN 2 PUNTOS

ADECUACIÓN INS. FORMACIÓN Y MEJORA CONTINUA 2 PUNTOS

ADECUACIÓN INSTRUMENTOS DE CONTROL 2 PUNTOS

### **4.2. CRITERIOS VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES**

**4.2.1.- Proposición económica: hasta 50 puntos.-**

## EXCMO AYUNTAMIENTO DE TALAVERA DE LA REINA

La puntuación en este criterio se otorgará aplicando un criterio de proporcionalidad exclusivamente respecto de la proposición de la oferta económica más reducida, a la que se atribuirá la máxima puntuación es decir 50 puntos, calculando la ponderación de los demás con arreglo a la fórmula:

$$P = 50 \times \frac{\min}{Of}$$

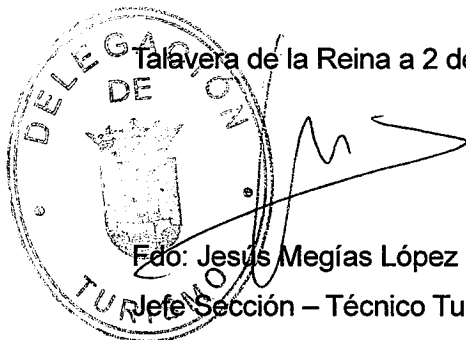
Of

Donde P, es la puntuación obtenida; **min.-** es la oferta económica más baja y **Of.-** la oferta correspondiente al licitador que se valora.

### 4.2.2.- Aportación de visitas guiadas institucionales a disposición del Excmo. Ayuntamiento de Talavera

Aportación se servicio de visitas turísticas institucionales a disposición de la Concejalía de Turismo del Excmo. Ayuntamiento de Talavera (mínimo una visita mensual). El mínimo anteriormente referido obtendrá 1 punto. Por cada visita mensual de incremento extra se obtendrá 1 punto hasta un máximo de 10 puntos.

Talavera de la Reina a 2 de Abril de 2019



Fdo: Jesús Megías López

Jefe Sección – Técnico Turismo