



AYUNTAMIENTO DE TALAVERA DE LA REINA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE LA OFICINA DE TURISMO DE TALAVERA DE LA REINA

1. OBJETO

Constituye el objeto del presente Pliego el establecimiento de las condiciones técnicas que han de regir la contratación del Servicio de Información y Gestión de la Oficina de Turismo de Talavera de la Reina, así como las visitas acompañadas por la ciudad.

La finalidad es ofrecer un servicio integrado y de calidad de la oferta turística de la ciudad, promocionando tanto el destino como las actividades, productos y programas desarrollados por el Excmo Ayuntamiento de Talavera de la Reina, mediante, entre otros objetivos, la captación de visitantes potenciales a través de aquellas personas que contactan con el servicio vía telefónica o cualquiera de las modalidades de correo o nuevas tecnologías, facilitándoles toda la información necesaria para la planificación de su viaje. Así como, informar y asesorar al usuario acerca de todos los productos turísticos en materia de Turismo accesible y mantener actualizada la información relevante para la óptima prestación del servicio.

Los objetivos serán evaluados constantemente y podrán ser modificados en función de la propia evolución de los servicios de atención e información turística. Además, se tendrán en cuenta aquellas actuaciones que, a instancias de otras entidades o de la realidad turística, puedan ser de interés para el desarrollo turístico de Talavera de la Reina.

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

Por su parte, 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.

2. CONTENIDO DE LAS PRESTACIONES Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

Podrán concurrir a este procedimiento todas las empresas o profesionales cuyas prestaciones estén comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de la actividad de este informe de necesidad. Las obligaciones concretas en las que se desglosa el contrato son:

El servicio de atención turística de Talavera de la Reina consiste en la atención a las consultas turísticas presenciales, telefónicas, por email, por internet o



600676d7422020e4ac07e60790c002c2

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacionDoc?entidad=45165>

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
PATRICIA SANCHEZ SANCHEZ	JEFE DE SECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y APOYO A L...	02/12/2022 13:45



AYUNTAMIENTO DE TALAVERA DE LA REINA

redes sociales, además de aquellos otros que puedan ofrecerse a todos aquellos interesados en este sector.

En este sentido, se promocionará la ciudad facilitando información sobre la oferta turística municipal, los puntos de interés y los recursos turísticos que se determinen desde la Concejalía de Artesanía, Comercio y Turismo.

El licitador asumirá la responsabilidad de la seguridad, control y cuidado de todos los bienes de los que disponga y presten servicio en el contrato. El Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina, quedará exento de cualquier reclamación por pérdida o robo de los elementos instalados.

2.1. ATENCIÓN AL VISITANTE EN LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

La empresa adjudicataria realizará un servicio integrado y de calidad de la oferta turística de la ciudad, prestando el servicio de atención al visitante en la Oficina de Turismo, sita en la Ronda del Cañillo s/n, de Talavera de la Reina. oficinaturismo@talavera.org

Horario: de 10:00 a 14:00 horas, y de 17:00 a 19:00 horas, de lunes a sábados.

Horario : de 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.

2.2. OBJETIVOS DEL SERVICIO OFICINA INFORMACIÓN TURÍSTICA

Los servicios integrados en el objeto de la presente licitación deberán alcanzar la consecución de los siguientes objetivos según se recogen en tabla anexa:

1	Ofrecer un servicio integral de calidad para proporcionar al visitante toda la información necesaria para el aprovechamiento máximo de su estancia en Talavera de la Reina.
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.
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.
4	Atender a turistas en varios idiomas.
5	Contribuir a la captación de visitantes potenciales, a través de aquellas



AYUNTAMIENTO DE TALAVERA DE LA REINA

personas que contacten por vía telefónica, fax o cualquiera de las modalidades de correo o nuevas tecnologías con sistema de actualización constante.

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.

2.3. FUNCIONES DEL PERSONAL A VINCULAR AL SERVICIO

Con carácter general, las funciones asignadas al personal contratado son:

1. Atención y respuesta a las consultas sobre servicios turísticos, culturales y de la ciudad, que le planteen los visitantes e interesados, tanto presencial, telemática o por teléfono, adaptándose a su demanda, intereses y perfil, asesorándoles sobre la posibilidad de realización de actividades turísticas, de ocio y cultura existentes tanto de Talavera de la Reina, como de cualquier parte de la Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha.
2. Facilitar al visitante, en varios idiomas, los datos de interés turísticos, 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.
3. 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.
4. Control y conocimiento de otros servicios de ciudad que pueda demandar el visitante: medios de transporte, bancos y servicios sanitarios.
5. 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.
6. 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.
7. Manejo, distribución y control de folletos y documentaciones turísticas así como del material promocional de equipamientos y productos y servicios turísticos.
8. Manejo de idiomas extranjeros, siendo indispensable el uso de inglés.
9. Cumplir con las reglas de uniformidad y de régimen interno que desde la Concejalía de Artesanía, Comercio y Turismo se establezcan.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
PATRICIA SANCHEZ SANCHEZ	JEFE DE SECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y APOYO A L...	02/12/2022 13:45

600676d7422020e4ac07e60790c0d2c2

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacionDoc?entidad=45165>



AYUNTAMIENTO DE TALAVERA DE LA REINA

10. 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.

11. Desempeñar, dentro de sus habilidades y capacidades, las tareas específicas encomendadas por la Dirección del Servicio.

12. Elaboración de planes de actuaciones promocionales anual; así como propuesta de un Plan de Marketing anual del destino turístico de Talavera.

3. RECURSOS MATERIALES Y PERSONALES

3.1. Recursos Materiales

La empresa licitadora contará siempre con los medios materiales necesarios, en cantidad, calidad y características convenientes, para conseguir la calidad esperada y exigida por la Concejalía de Artesanía, Comercio y Turismo del Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina; así como el material de oficina, la gestión y mantenimiento del Sistema Q Calidad Turística.

3.2 Recursos Personales.

La Oficina de Turismo contará con dos puestos de trabajadores del grupo profesional 5. personal operativo, uno en calidad de auxiliar de servicios y otros como auxiliar de servicios especializado.

El puesto de auxiliar de servicios: es la persona trabajadora que con los conocimientos necesarios para ello desempeña las funciones que a continuación se relacionan:

– Las de información o de control en los accesos a instalaciones, comprendiendo el cuidado y custodia de las llaves, la apertura y cierre de puertas, la ayuda en el acceso de personas o vehículos, el cumplimiento de la normativa interna de los locales donde presten dicho servicio.

– Las tareas de recepción, comprobación de visitantes y orientación de los mismos, así como las de comprobación de entradas, documentos o carnés, en cualquier clase de edificios o inmuebles, y de cumplimiento de la normativa interna de los locales donde presten dicho servicio.

– El control de tránsito en zonas reservadas o de circulación restringida en el interior de instalaciones en cumplimiento de la normativa interna de los mismos.

– Las de comprobación y control de aquellas tareas de servicios auxiliares asimilables relacionadas con la atención al ciudadano en el ámbito de la información turística.



600676d7422020e4ac07e60790c0d2c2

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacionDoc?entidad=45165>

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
PATRICIA SANCHEZ SANCHEZ	JEFE DE SECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y APOYO A L...	02/12/2022 13:45



AYUNTAMIENTO DE TALAVERA DE LA REINA

El puesto de auxiliar de servicios especializado: Es la persona trabajadora que, realizando, con carácter principal, las funciones descritas en el punto anterior, requiere de una formación específica, licencia o habilitación para la efectiva prestación del servicio. Entre su formación acreditará experiencia mínima de dos años como gestor de destinos turísticos.

El personal de la oficina de turismo deberá estar en posesión, como mínimo, de la siguiente titulación: Información y Asistencia Turística, equivalente u homologado, y Guía Turística oficial de Castilla la Mancha o equivalente. Además de lo anterior, pueden acreditar titulación homologada como: Gestor de destinos turísticos; Grado o Diplomado universitario, equivalente u homologado, Máster Oficial Universitario, Licenciado, equivalente u homologado o Técnico Superior en Guía.

Como formación complementaria, acreditarán la realización de cursos de formación en materia de gestión de la calidad turística o materias afines 200 horas, técnicas de información turística, técnicas de venta y marketing turístico, ofimática entorno Windows y sistemas de aseguramiento de la calidad.

El personal que prestará los diferentes servicios debe hacerlo, al menos, en dos idiomas extranjeros aparte del español, donde uno de ellos sea el inglés, así como tener conocimientos sobre el patrimonio, la historia y los recursos y la oferta turística de la ciudad.

El personal de la Oficina de Turismo debe ofrecer un servicio amable, eficaz y de calidad al visitante bajo las indicaciones siguientes: Atención al cliente, Habilidades comunicativas, empatía para el trabajo en equipo.

3.3 Plan de Formación:

El personal que el adjudicatario destine al presente servicio, deberá someterse a un plan de formación anual, mínimo un curso al año, a costa del adjudicatario, que contenga 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 Artesanía, Comercio y 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, el adjudicatario se compromete a aportar, a ésta Concejalía de Turismo, la documentación que acredite la efectiva impartición de la formación.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
PATRICIA SANCHEZ SANCHEZ	JEFE DE SECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y APOYO A L...	02/12/2022 13:45



600676d7422020e4ac07e60790c002c2

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacionDoc?entidad=45165>



AYUNTAMIENTO DE TALAVERA DE LA REINA

4. SEGUIMIENTO Y CONTROL

La empresa adjudicataria deberá designar un responsable, perteneciente a su plantilla, que actuará como interlocutor frente al responsable del contrato designado por la Administración. Dicho trabajador/a será el encargado/a de la supervisión de los servicios, así como distribuir el trabajo entre el personal de la empresa adjudicataria, impartir las ordenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias para la prestación de los servicios y supervisar su correcta ejecución.

La Concejalía de Artesanía, Comercio y Turismo desempeñaría las funciones de Dirección Pública, Planificación, Organización y Coordinación, Comunicación, Control, Evaluación de los Objetivos y Liderazgo Institucional, así como la toma de decisiones, y resto de gestiones derivadas de la función directiva a través del Técnico de Turismo.

Al hilo de lo anterior, se realizarán reuniones programadas y la empresa adjudicataria deberá aportar:

- Memoria trimestral que recoja los objetivos, planificación, desarrollo y evaluación de lo realizado, acompañado de material visual, así como, el envío de las estadísticas mensuales de usuarios.
- Elaboración de una memoria anual de actuaciones:
 - Atención y recepción de visitantes de la Oficina de Turismo.
 - Estudios de público de la Oficina de Turismo.
 - Servicio de información a usuarios Oficina de Turismo.
 - Gestión de visitas y asistencia a actividades y eventos Oficina de Turismo.

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 la prestación del servicio a la Concejalía de Turismo para la acreditación de la correcta prestación del mismo.

5. RELACIONES LABORALES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

El adjudicatario se obliga a mantener la subrogación de todos los trabajadores que vengán realizando la actividad objeto del contrato, debiendo respetar tanto sus categorías, antigüedad y complementos existentes antes de la adjudicación y teniendo en cuenta el Convenio específico del sector.

Así mismo, se obliga al estricto cumplimiento en todo momento de las obligaciones que respecto de sus empleados/as y para con la Seguridad Social establezcan las disposiciones legales vigentes, respondiendo directamente ante el Ayuntamiento, de cualquier perjuicio que ellos pudieran irrogárseles por aplicación de lo dispuesto en el estatuto de Trabajadores, Ley de Prevención de riesgos laborales y disposiciones



600676d7422020e4ac07e60790c002c2

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacionDoc?entidad=45165>

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
PATRICIA SANCHEZ SANCHEZ	JEFE DE SECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y APOYO A L...	02/12/2022 13:45



AYUNTAMIENTO DE TALAVERA DE LA REINA

complementarias o concordantes que estén vigentes o que se promulguen durante la vigencia del contrato.

El adjudicatario deberá limitar perfectamente el ámbito de las instalaciones cuando éstas comporten riesgo para las personas, con los elementos y medios de protección que sean necesarios y que se mantendrán en cualquier momento en perfecto estado de conservación y señalización, cumpliendo en todo momento las disposiciones existentes sobre prevención de riesgos laborales.

Por ello, realizará un informe especificativo de las actuaciones ejecutadas a efectos de cumplir con sus obligaciones en materia de seguridad y salud laboral, indicando las incidencias que se hayan producido al respecto en cada trimestre.

En Talavera de la Reina, a fecha de firma electrónica.

LA JEFA DE SECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y APOYO A LA
SECRETARÍA GENERAL



600676d7422020e4ac07e60790c002c2

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacionDoc?entidad=45165>

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
PATRICIA SANCHEZ SANCHEZ	JEFE DE SECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y APOYO A L...	02/12/2022 13:45