



**MEMORIA DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MUNICIPAL DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA EN LA OFICINA DE TURISMO DE PONFERRADA.**

**1.- OBJETO DEL CONTRATO.**

El contrato tiene por objeto la contratación de la prestación del servicio de atención e información turística en la Oficina de Turismo de Ponferrada, sita en la calle de Gil y Carrasco, núm. 4, bajo la supervisión de la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Ponferrada.

**2.- CONTENIDO Y ALCANCE DE LOS TRABAJOS**

Los licitadores deberán presentar una memoria técnica que, teniendo como base lo especificado en los apartados 2.1 y 2.2 que se detallan a continuación, detalle como mínimo: la metodología a seguir para la consecución de los objetivos propuestos, plan de trabajo, cronograma, equipo profesional que se asignará al contrato objeto de licitación, calendario laboral de los trabajadores y asignación de las funciones básicas a desempeñar, experiencia de la empresa en la ejecución y gestión de proyectos similares, etc. y cuanta documentación complementaria al respecto consideren de interés.

**2.1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA**

La empresa adjudicataria atenderá el servicio de atención e información al visitante en la Oficina de Turismo de Ponferrada (Calle de Gil y Carrasco, núm. 4) que permanecerá abierta los 365 del año, a excepción de los días 24, 25 y 31 de diciembre. La empresa adjudicataria deberá desarrollar la actividad en el horario de atención establecido en la Oficina de Turismo, que será fijado por la Concejalía de Turismo.

Se incluirá la ejecución de las actuaciones que se relacionan a continuación y que aparecerán especificadas en la memoria que al respecto, deberán presentar los licitadores:

1. Informar de la oferta turística, cultural, deportiva, lúdica, etc. de la ciudad de Ponferrada y su municipio.

Para poder desempeñar adecuadamente la labor indicada anteriormente, la empresa adjudicataria deberá conocer los temas que a continuación se detallan:



## Ayuntamiento de Ponferrada

---

- Infraestructuras de acogida al visitante (red de alojamientos hoteleros y extrahoteleros, restaurantes, bares... ) así como el total del equipamiento de la ciudad y comarca.
  - Infraestructuras de comunicaciones (vía de acceso a la ciudad, líneas de transportes regulares)
  - Oferta monumental (monumentos y edificios históricos con sus características arquitectónicas, localización y horarios de visita de monumentos y museos)
  - Oferta cultural, lúdica y deportiva, así como certámenes feriales que se celebren en la ciudad a lo largo del año.
  - Oferta complementaria (zonas de compras, gastronomía, ocio, ...)
  - Comarca: Recursos artísticos y patrimoniales, infraestructura turística, infraestructura cultural.
  - Rutas turísticas por el municipio.
  - Conocimiento de los diferentes servicios de utilidad para el turista ( policía, centro de salud, urgencias,...).
2. Control estadístico de los visitantes y las consultas atendidas personal y telefónicamente, así como la atención de las solicitudes de material turístico por correspondencia, mediante unos modelos de recogida de datos que serán proporcionados por la Concejalía de Turismo de Ponferrada. La Oficina de Turismo dispondrá de unas Hojas de Reclamaciones y Sugerencias. Mensualmente y en cuantas ocasiones sea demandado por la Concejalía de Turismo, se enviarán a esta los datos estadísticos, resúmenes y conclusiones, procesados en formato de hoja de cálculo hoja de cálculo.
  3. Control y orden de almacén ubicado en la oficina (entrada y salida de material).
  4. Registro y reserva de solicitud de visitas guiadas.
  5. Venta de material promocional ( guías, vídeos...) y control de caja.
  6. Mantenimiento adecuado de los enseres y material que existen en la Oficina Municipal de Turismo.
  7. El material de oficina necesario para el funcionamiento de la Oficina de Turismo de Ponferrada, así como la limpieza de la misma correrá a cargo de la Concejalía de Turismo de Ponferrada.



**2.2. - RECURSOS HUMANOS MÍNIMOS EXIGIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

1. La empresa adjudicataria deberá como mínimo asignar una persona con una jornada de 40 horas semanales y dos personas con una jornada de 20 horas semanales para realizar el servicio de atención e información en la Oficina Municipal de Turismo. La empresa deberá adjuntar el currículum vitae de este personal.
2. El adjudicatario deberá en todo momento cubrir cualquier ausencia que se produzca al trabajo, bien sea por vacaciones, bajas, permiso, horas sindicales, formación, etc. notificando por escrito a la Concejalía los nombres de la personas que van a efectuar las sustituciones, sin que ello suponga un aumento o disminución del número de personas previsto en el apartado anterior.
3. La atención turística, que se proporcionará de manera presencial, telefónica o por correo, se realizará con personal preferentemente Diplomado en Turismo, con conocimiento de al menos dos idiomas extranjeros y conocimientos del sector turístico.
4. El personal que proporcione el adjudicatario para la prestación del servicio, dependerá exclusivamente de él, estando obligado al cumplimiento estricto de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, seguridad social, de seguridad e higiene en el trabajo (Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995, Ordenanzas y normativas de Seguridad y Salud, entre otras) y tributarias, referidas al personal a su cargo, quedando el Ayuntamiento exonerado de responsabilidad por este incumplimiento.
5. Será asimismo responsable de cualquier otra obligación que pudiera derivarse de las relaciones laborales o de otra índole del personal que pudiera contratar para el desarrollo de su actividad empresarial, respondiendo así de toda clase de salarios, remuneraciones, seguros, subsidios, así como de reclamaciones ante los órganos del orden jurisdiccional social y sin que en ningún caso pueda entenderse o suponerse la existencia de relación alguna entre dicho personal y el Ayuntamiento de Ponferrada, y sin que en el momento de la extinción del contrato esta entidad haya de subrogarse en el lugar del empresario.



6. La empresa adjudicataria deberá acreditar ante la Concejalía de Turismo, tantas veces como se le requiera, el cumplimiento de las expresadas obligaciones fiscales, laborales y de Seguridad Social.

### **3. PRESUPUESTO**

El presupuesto máximo del contrato es de **21958,62 euros** (IVA incluido)

**Base imponible:** 18609.36 € - **IVA 18%** 3349.68 €

El abono de los trabajos se realizará contra la presentación de facturas expedidas por el contratista con periodicidad mensual.

### **4. PLAZO DE EJECUCIÓN**

La duración del contrato será de 5 meses desde su formalización, con posibilidad de prórroga.

### **5. DESARROLLO DEL TRABAJO**

- La empresa mantendrá un estrecho contacto con la Concejalía de Turismo, a la cual deberá informar periódicamente del desarrollo de los trabajos, y de los resultados de cada uno de ellos, mediante aquellos medios que en su momento considere oportuno (documentación escrita y/o exposición oral), posibilitando en todo momento la participación del personal designado por la Concejalía de Turismo en las acciones a realizar.
- El adjudicatario estará obligado a facilitar a la Concejalía de Turismo toda la información sobre el funcionamiento de la Oficina de Turismo de Ponferrada que le sea solicitada.
- La Concejalía inspeccionará y controlará de forma continuada la calidad de la Prestación del Servicio de Información Turística de la Oficina de Turismo. La queja reiterada y fundada por parte de los visitantes podrá ser considerada causa suficiente para la resolución del contrato.



## **6. LUGAR DE EJECUCIÓN**

Los trabajos objeto del presente contrato se desarrollarán en la Oficina Municipal de Turismo del Ayuntamiento de Ponferrada (Calle de Gil y Carrasco, núm. 4) y ocasionalmente en otras instalaciones del municipio o fuera de él.

## **7. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN**

Las ofertas presentadas se valorarán atribuyendo un total máximo de 10 puntos, según los siguientes criterios:

- Calidad de la memoria presentada: hasta un máximo de 4 puntos.
- Experiencia en el desarrollo de proyectos similares: hasta un máximo de 2 puntos.
- Mejoras respecto a lo solicitado: hasta un máximo de 2 puntos.
- Mejora de la oferta económica: hasta un máximo de 2 puntos.

Ponferrada, veinte de julio de dos mil diez.-

*FRANCISCO-JAVIER GARCÍA BUESO. -*

Fdo.: Francisco-Javier García Bueso