



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL SERVICIO DE “APOYO A LA GESTIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA EN LAS OFICINAS DE TURISMO, EN EL CASTILLO DE MANZANARES EL REAL Y EN DISTINTOS ACTOS EN QUE PARTICIPA LA DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO DE LA COMUNIDAD DE MADRID”



INDICE:

1. OBJETO DEL CONTRATO

2. ACTIVIDADES A REALIZAR

2.1 Funciones a desarrollar en las Oficinas de Turismo.

2.2 Oficinas de Turismo de la Comunidad de Madrid.

2.3 Colaboración con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

2.4 Oficinas Municipales de Turismo adheridas a la Red "Mad About Info"

2.5 Ferias, eventos y actos públicos en los que participa la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid.

2.6 Programas, eventos y actos públicos en el Castillo de Manzanares el Real.

3. CARACTERÍSTICAS GENERALES, REQUISITOS Y PERFIL DEL PERSONAL QUE PRESTE EL SERVICIO.

4. SOLICITUD DE SERVICIOS Y REALIZACIÓN DE LOS MISMOS.

5. PREVISIONES Y TURNOS DE TRABAJO.

6.1 Previsiones de horas.

6. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS



1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego de prescripciones técnicas del contrato a adjudicar que, englobado en la línea de desarrollo del objetivo general del plan de información turística en Red, integrando y homogeneizando un conjunto integral de servicios de información turística en las distintas Oficinas de Turismo dependientes de la Dirección General de Turismo de la Comunidad Autónoma de Madrid, y dentro del Plan de Aprovechamiento Turístico del Castillo de Manzanares el Real, integrando y homogeneizando un conjunto de servicios de información turística en las distintas salas y espacios públicos al aire libre que componen dicho inmueble histórico.

Tiene por objeto el contrato la ejecución del servicio de apoyo a la gestión e información turística de las citadas oficinas, la atención e información a los visitantes que acuden a conocer la fortificación situada en el Castillo de Manzanares el Real, así como las necesidades de gestión e información turística que se precisen en los distintos actos, ferias y eventos en que participa la Dirección General de Turismo, para lo cual la empresa que resulte adjudicataria aportará al personal de apoyo que se precise conforme a lo dispuesto en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

2. ACTIVIDADES A REALIZAR

El servicio a prestar tiene como objetivo la prestación de un servicio óptimo y completo, de ahí que, sin perjuicio de los horarios de apertura habituales del Castillo Manzanares y de las peculiaridades existentes en cada una de las Oficinas de Turismo, el número de horas de prestación se ajustará a la realidad y peculiaridades de los eventos a desarrollar que la Dirección General de Turismo determine.

2.1 Funciones a desarrollar en las Oficinas de Turismo.

Las labores a realizar en las distintas Oficinas de Turismo en las cuales se solicite la prestación de servicios por parte del personal de la empresa que resulte adjudicataria serán las de apoyo y complemento a las que a continuación se describen:

- *Atención e información al público, en distintos idiomas, por fax, teléfono y en mostrador.*
- *Cuidado de las instalaciones, mobiliario y enseres.*
- *Utilización de programas informáticos.*
- *Elaboración de información recabando de la prensa diaria datos de interés y por internet.*
- *Actualización de la información y mantenimiento de archivos.*
- *Reposición de publicaciones para su entrega al público.*



Comunidad de Madrid

- *Mantenimiento del almacén.*
- *Incorporación de bases de datos al INFORED.*
- *Tratamiento de la información en soporte informático.*
- *Elaboraciones estadísticas.*

2.2 Oficinas de Turismo de la Comunidad de Madrid

Al día de la fecha, la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid cuenta con las siguientes Oficinas de Turismo en donde prevé sea preciso cubrir incidencias:

- *Oficina de Turismo del Aeropuerto de Barajas Terminal 1*
- *Oficina de Turismo del Aeropuerto de Barajas Terminal 4 (sala 10 y sala 11)*
- *Oficina de Turismo de la Estación de Chamartín.*
- *Oficina de Turismo de la Estación de Atocha*
- *Oficina de Turismo de calle "Duque de Medinaceli"*
- *Oficina de Turismo de I.F.E.M.A.*
- *Oficina de Turismo de Calle Alcalá, 31*
- *Punto de información turística en la Estación metro de Sol*

El número de oficinas descrito, determina que para cubrir adecuadamente el servicio al turista y proporcionarle la información y trato personalizado que requiere este tipo de información, se precise en ocasiones puntuales, de un servicio que complemente y apoye las labores de gestión e información prestadas diariamente durante todos los días del año.

2.3 Colaboración con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid.

Con el objeto de promocionar, el turismo de la Comunidad de Madrid, fomentando la utilización del transporte público, se tiene previsto facilitar información turística en los siguientes intercambiadores con conexión de medios de transporte público, que enlacen diferentes poblaciones y recursos turísticos de nuestra Región

Los Puntos de información turística actualmente previstos en los variados intercambiadores, son los siguientes:

- *Vestíbulos T1, T2 y T3 del Aeropuerto Madrid Barajas*
- *Vestíbulo T4 del Aeropuerto Madrid Barajas.*

El número de puntos de información turística, podrá variar en función de los acuerdos que se prevean y suscriban, así como en base a las necesidades y estimaciones reales de información que se soliciten.



2.4 Oficinas Municipales de Turismo adheridas a la Red "Mad About Info"

En el supuesto de que con ocasión de la realización de actos oficiales, presentaciones u otros motivos, fuera preciso la prestación del servicio en las Oficinas Municipales de Turismo adheridas a la Red "Mad About Info" de la Dirección General de Turismo de la Comunidad Autónoma de Madrid, el servicio será prestado en la forma prevista en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

2.4 Ferias, eventos y actos públicos en los que participa la Dirección General de Turismo.

La Dirección General de Turismo en cumplimiento de sus funciones, participa, colabora u organiza, distintas ferias, ponencias, eventos, en las cuales también será prestado el servicio en función de sus necesidades como se ha señalado con la aportación de personal de apoyo. A título meramente orientativo citar que se podrá prestar el servicio en:

- EXPOVACACIONES (Bilbao)
- UNIBIKE
- Feria Internacional del Turismo (FITUR)
- Fira de BARCELONA
- Feria de Agentes de viaje, (Nexotour y Turnexo)
- Otras

Las labores a realizar durante el desarrollo de las distintas Ferias y eventos en las cuales se solicite la prestación de servicios por parte del personal de la empresa que resulte adjudicataria serán las de apoyo y complemento a las que a continuación se describen:

- Atención e información al público, en distintos idiomas, tanto de manera presencial como por fax, teléfono y en mostrador.
- Cuidado de las instalaciones, mobiliario y enseres.
- Utilización de programas informáticos.
- Elaboración de información recabando de la prensa diaria datos de interés y por internet.
- Actualización de la información y mantenimiento de archivos.
- Reposición de publicaciones para su entrega al público.
- Mantenimiento del almacén.
- Incorporación de bases de datos al INFORED.
- Tratamiento de la información en soporte informático.
- Elaboraciones estadísticas.



2.5 Programas, eventos y actos públicos en el Castillo de Manzanares el Real.

La Dirección General de Turismo en cumplimiento de sus funciones, entre ellas, la gestión del Castillo de Manzanares el Real, además participa, colabora u organiza distintas ferias, ponencias, eventos, en las cuales también será prestado el servicio en función de sus necesidades como se ha señalado con la aportación de personal de apoyo. A título meramente orientativo citar que se podrá prestar el servicio en:

- Salas de Exposición Permanente
- Salas de Exposiciones Temporales
- Conciertos en Patio de Armas
- Eventos en Capilla del Castillo
- Jardín Renacentista del Castillo
- Actos de presentación y otros eventos

Las tareas que deberán realizar, podrán ser:

- Atención al público e información, así como asistencia en las actividades que se organizan en el Castillo.
- Proporcionar información sobre las actividades turísticas realizadas en el Castillo.
- Proporcionar información sobre los contenidos culturales y turísticos relacionados con el Castillo de Manzanares el Real: su contexto medieval-renacentista en el territorio que hoy ocupa la Comunidad de Madrid y en Castilla, su arquitectura y la función de sus espacios, historia de la familia Mendoza y de la Casa del Infantado, piezas que integran su colección y otros relacionados.
- Asistencia en la vigilancia de salas.

3. CARACTERÍSTICAS GENERALES, REQUISITOS Y PERFIL DEL PERSONAL QUE PRESTE EL SERVICIO.

El desarrollo del servicio descrito en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas será llevado a cabo por personal, dependiente a todos los efectos de la empresa que resulte adjudicataria del servicio, y será el que precise y solicite la Dirección General de Turismo en función de sus necesidades, horarios y prioridades, de forma que se lleven a efecto los objetivos y funciones que tiene encomendadas. Todos los costes económicos derivados del personal, su seguridad social, incidencias, suplencias, vacaciones, uniformidad, así como cualesquiera otros vinculados a la prestación del servicio correrán a cargo de la empresa adjudicataria.



Comunidad de Madrid

El personal que preste el servicio deberá ir en todo momento uniformado para lo cual se señala, que en todo caso, los servicios prestados en las Oficinas de Turismo dependientes de la Comunidad de Madrid, el Castillo Manzanares el Real, Oficinas Municipales de Turismo adheridas a la Red "Mad About Info", Ferias y demás eventos turísticos irán uniformadas con los correspondientes logos bordados sobre un polo (manga corta o manga larga) o forro polar en función de la estación anual, de color negro, pantalón negro y zapato negro. En el resto de actos y eventos en que participe la Dirección General de Turismo y se solicite el servicio, el uniforme dependerá del mismo y será debidamente comunicado a la empresa adjudicataria.

En consecuencia, todo el personal de la empresa contratista que preste el servicio de información turística, deberá disponer del correspondiente distintivo que les identifique como personal de dicha empresa.

Con carácter previo al inicio de la actividad, se llevarán a cabo las labores de selección y concreción del personal que prestará el servicio, en base a las características y perfil descrito en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas. Dicho personal será propuesto por el adjudicatario y con carácter previo al inicio del servicio, se deberá acreditar ante la Dirección General de Turismo que el personal seleccionado reúne los requisitos exigidos para la prestación del Servicio.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un espacio físico, para la realización del proceso de selección, así como para posibles jornadas de formación del personal que prestará el servicio. Los costes que se puedan generar de la formación y del proceso de selección correrán por cuenta del adjudicatario.

El personal que desarrolle los trabajos, dadas las características de la población hacia la que va dirigido el servicio, dominará el inglés con un nivel mínimo de B2, además de un segundo idioma con un nivel de B1. Además deberán tener como mínimo cualquiera de los requisitos académicos siguientes: Curso de Ciclo Formativo de Grado Superior de Informadores y Guías de Turismo (GIAT); Certificado de Profesionalidad HOT10108 de Promoción Turística Local e Información al Visitante; o tener acreditada la homologación de estudios o títulos extranjeros con cualquiera de los correspondientes estudios o títulos anteriormente señalados o superiores. Dichas exigencias serán comprobadas por la Dirección General de Turismo, con carácter previo a la prestación del servicio, mediante la aportación de la documentación acreditativa por los profesionales propuestos por el licitador que resulte adjudicatario.

La empresa que resulte adjudicataria, designará a un responsable o coordinador que será el interlocutor con las personas que designe la Dirección General de Turismo, dicho responsable o coordinador será quien reciba las solicitudes de servicio, quien coordine las labores de todos los integrantes del equipo y quien asista a las reuniones de coordinación del servicio que se



Comunidad de Madrid

celebren en la sede de la Dirección General de Turismo, mínimamente con carácter bimensual.

Dadas las características del servicio a contratar la empresa que resulte adjudicataria del servicio remitirá mensualmente copia de los correspondientes TC, previa petición, de la Dirección General de Turismo, la relación de personas que han prestado el servicio, así como cualquier otra información que se la requiera en relación con el citado personal. En base a ello, las personas que desarrollen el servicio además de cumplir los requisitos señalados en los distintos apartados de este pliego, no podrá tratarse de personal sujeto a contratos de formación o similares.

El personal que desarrolle el servicio, dependerá única y exclusivamente del contratista, el cual asumirá la condición de empresario con todos los derechos y deberes respecto a dicho personal que, con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgare, o la que le corresponda, sin que en ningún caso resulte responsable la Dirección General de Turismo de las obligaciones del contratista y sus trabajadores aun cuando las medidas que adopte (reducciones de jornada, suspensiones, despidos, etc...) sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, resolución o interpretación del contrato.

4. SOLICITUD DE SERVICIOS Y REALIZACIÓN DE LOS MISMOS.

Los servicios, normalmente, se suelen solicitar para una necesidad mínima de tres horas y como regla general, se tratarán de jornadas de seis horas.

La empresa que resulte adjudicataria del servicio llevará a cabo los mismos a través del personal que la empresa adjudicataria haya seleccionado que cuente con el visto bueno de los responsables designados por la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid. Dichos responsables en coordinación con el responsable de la empresa adjudicataria proveerá a éste de los pases y acreditaciones que, en su caso, se precisen, para su entrega a los trabajadores que desarrollen el servicio.

La solicitud de los servicios, entendiendo por tales tanto los días como sus horarios, será realizada, salvo excepciones debidamente motivadas, con una antelación mínima de 48 horas al inicio de la actividad, pudiendo llevarse a efecto vía e-mail, fax o cualquier otra forma que permita la correspondiente constancia de la solicitud y será remitida a la persona designada como responsable o coordinador del servicio.

5. PREVISIONES Y TURNOS DE TRABAJO



Comunidad de Madrid

Dadas las características del servicio a contratar, al no tratarse de servicios realizados diariamente sino previa petición en la forma prevista en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, los gastos se determinarán en función de precios unitarios por servicio y/u hora de prestación solicitada.

6.1 Previsiones de horas.

Puesto que al día de la fecha la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid no dispone de las necesidades exactas, dadas las características del mismo y la necesidad que se pretende cubrir, se estima que el número de horas a cubrir por todos los conceptos será de:

<i>Castillo Manzanares el Real:</i>	<i>6.030 horas.</i>
<i>Oficinas de Turismo:</i>	<i>15.000 horas.</i>
<i>Puntos de Información en Intercambiadores</i>	<i>4.160 horas</i>
<i>Ferias, eventos y actos:</i>	<i><u>1.500 horas.</u></i>
TOTAL:	26.690 horas.

Se computarán en el mismo tanto las horas en turnos de mañana, sábados, festivos y/o nocturnos que pudieran producirse, con una previsión de:

- En el Castillo Manzanares el Real, se prevé, unas necesidades del 75% en horario diurno (de 8:00 a 22:00 horas) y el restante 25% en horario nocturno (de 22:00 horas a 8:00 horas). Los sábados, domingos y festivos son días de actividad normal al del resto de días de la semana, con excepción de los lunes, que son los días que el castillo permanece cerrado.*
- En las Oficinas de Turismo, la previsión es que todas las necesidades, se planteen en horario diurno, existiendo una previsión del 23% sobre el total, en cuanto a las horas que se prevé necesitar en días festivos y domingos.*
- En los puntos de información en intercambiadores, la previsión es que las necesidades se planteen de lunes a viernes de 10:00 a 20:00 horas y los sábados y domingos de 10:00 a 14:00 horas, con la excepción de los Vestíbulos T1,T2 ,T3 y T4 del Aeropuerto Madrid Barajas, donde el servicio se presta de Lunes a Sábado de 10:00 a 20:00horas y los domingos de 10:00 a 14:00 horas.*
- Para las Ferias, eventos y actos institucionales turísticos, se solicitaran normalmente los servicios en horarios diurnos y con una previsión del 25% en festivos y domingos.*



Comunidad de Madrid

En los precios unitarios ofertados por los licitadores, quedarán incluidos todos los conceptos, impuestos, gastos, precio de salidas, kilometraje, manutención, dietas del personal, tasas y arbitrios de cualquier ámbito fiscal, excepto el IVA. Asimismo, los precios unitarios ofertados serán establecidos sin que quepa distinción entre turnos de día o de noche, festivo o laborable.

En cualquier caso, los precios ofertados deberán ser respetuosos con la normativa laboral vigente, tanto de carácter general, como de carácter sectorial, por ello las retribuciones mínimas del personal que preste servicios deberán ser acordes, en su caso, con lo indicado en los convenios colectivos de aplicación.

6. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa que resulte adjudicataria está obligada a mantener absoluta confidencialidad sobre cualquier dato o información a la que tenga acceso con ocasión del cumplimiento del objeto del contrato, no pudiendo utilizar los datos e informaciones de los que disponga con ocasión de la ejecución del mismo, para fines distintos de los necesarios para su realización, no pudiendo cederlos a terceros, ni copiarlos o reproducirlos, salvo en la forma y condiciones necesarias para garantizar la seguridad de los mismos y la recuperación de la información ante fallos o accidentes.

A la finalización del contrato, por cualquiera de las causas previstas en la normativa aplicable en materia de contratación, la empresa que resulte adjudicataria hará entrega a la Administración contratante, de toda la información utilizada en la ejecución del objeto del contrato, quedando obligada a eliminar de los sistemas utilizados, toda la información utilizada. Dicha eliminación deberá llevarse a cabo mediante procedimientos que no permitan su posterior recuperación, no pudiendo conservarse por la adjudicataria en ningún caso copia de la misma en soporte o formato alguno.

La empresa adjudicataria, garantizará la seguridad y confidencialidad de los datos de carácter personal facilitados por la Dirección General de Turismo, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y en su normativa de desarrollo. Quedando obligada a comunicar y hacer cumplir a sus empleados las obligaciones relativas al deber de secreto y medidas de seguridad. No podrá utilizar dicha información ni transmitirla a terceros sin el consentimiento previo y por escrito de la Dirección General de Turismo.

Madrid, a ... de 2017

LA DIRECTORA GENERAL DE TURISMO

Marta Blanco Quesada