



**AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA
CONCEJALÍA DE TURISMO**

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONCURSO, EN PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE APERTURA DE MONUMENTOS DE LA CIUDAD DE GUADALAJARA, ASISTENCIA TÉCNICA, REALIZACIÓN DE VISITAS TURÍSTICAS GUIADAS, VENTA Y GESTIÓN DE ARTÍCULOS DE RECUERDO Y VENTA DE ENTRADAS Y TARJETAS TURÍSTICAS.

1. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto de este contrato, la prestación de los siguientes servicios, en las condiciones y términos que recoge el presente pliego:

- 1.1. Servicio de apertura e información en los monumentos del programa Guadalajara Abierta, así como en la Oficina de Gestión Turística Municipal.
- 1.2. Asistencia técnica.
- 1.3. Realización de visitas turísticas guiadas.
- 1.4. Venta y gestión de artículos de recuerdo.
- 1.5. Venta de entradas y tarjetas turísticas.
- 1.6. Organización y desarrollo de un evento turístico-cultural.

En cualquier caso, la interpretación de las estipulaciones contenidas en este pliego, o aquellas que pudieran derivarse del contrato, queda reservada exclusivamente al Ayuntamiento de Guadalajara, lo que será comunicado a la contratista por escrito, a los efectos oportunos.

El contratista deberá cumplir en todo momento con las prescripciones contenidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, tanto en el desarrollo de su actividad como en el cumplimiento del objeto del contrato.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

2.1. Servicio de apertura e información en monumentos y Oficina de Gestión Turística Municipal:

Este servicio tiene como objetivo primordial transmitir el legado histórico y artístico que posee la ciudad de Guadalajara, tanto a visitantes como a población local. Como apoyo a la transmisión de estos valores, en cada edificio se deberá tener a disposición del visitante el material turístico que este Ayuntamiento estime conveniente, y que siempre será facilitado por el mismo. Será responsabilidad de la empresa adjudicataria la petición de más material según éste se vaya agotando.

En principio, serán objeto de la prestación de este servicio los siguientes edificios: Torreón de Alvar Fáñez, Torreón del Alamín, Salón Chino del Palacio de la Cotilla, Convento de la Piedad, Capilla de Luis de Lucena, Cripta de San Francisco y Oficina de Gestión Turística Municipal.





AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA
CONCEJALÍA DE TURISMO

En aquellos casos en los que por necesidades del servicio se deban ampliar los lugares de prestación del servicio, o el horario de los mismos, la empresa adjudicataria deberá asumirlo, con la correspondiente revisión del precio del contrato.

Asimismo, la empresa contratista, deberá asumir la apertura de los edificios de manera puntual – fuera del horario habitual establecido en este documento -, y en atención a posibles peticiones de distintos colectivos, siempre previo pago de la tasa pertinente y autorización por escrito de este Ayuntamiento. La apertura injustificada y sin previa autorización escrita por esta Administración será constitutiva de sanción, conforme a lo previsto en este pliego.

Horario de apertura:

- ***Torreón de Alvar Fáñez, Torreón del Alamín, Capilla de Luis de Lucena, Salón Chino del Palacio de la Cotilla y Cripta de San Francisco****

Viernes y sábados: de 11 a 14 horas y de 17 a 19 horas.

Domingos, fiestas locales y festivas en Castilla-La Mancha y Comunidad de Madrid: de 11 a 14 horas, excepto la Festividad de la Almudena, que se abrirá en horario de mañana y tarde.

*La **Cripta de San Francisco** sólo abrirá en horario de mañana durante los meses de noviembre a febrero inclusive.

- ***Convento de la Piedad***

Sábados: de 11 a 14 horas y de 17 a 19 horas.

Domingos, fiestas locales y festivos en Castilla-La Mancha: de 11 a 14 horas.

- ***Oficina de Gestión Turística Municipal***

Lunes a jueves: de 11 a 14 horas.

Viernes y sábados: de 11 a 14 y horas de 17 a 19 horas.

Domingos, fiestas locales y festivos en Castilla-La Mancha y Comunidad de Madrid: de 11 a 14 horas, excepto en la Festividad de la Almudena, que se abrirá en horario de mañana y tarde.

Los días 1 y 6 de enero, así como el 25 de diciembre no se prestará el servicio de apertura de monumentos ni de la Oficina de Gestión Turística Municipal. Los días 24 y 31 de diciembre sólo abrirá ésta última en horario de mañana.

Asimismo, se deberá contemplar un horario especial de apertura en los periodos de mayor afluencia de visitantes -Semana Santa, Maratón de Cuentos, Tenorio Mendocino, así como puentes y periodos festivos-; estos horarios deberán cubrir, en cualquier caso, la apertura de los edificios mañana y tarde. Estos horarios especiales deberán ser propuestos en la memoria que las empresas participantes presenten al efecto.





**AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA
CONCEJALÍA DE TURISMO**

Los presentes horarios podrán sufrir modificaciones en dos circunstancias:

- A iniciativa de la empresa adjudicataria: En este caso, se requerirá la previa comunicación y aprobación por escrito de este Ayuntamiento, con una antelación suficiente. En este sentido, sólo se admitirán causas concretas y plenamente justificadas.
- A iniciativa del Ayuntamiento: Estos horarios podrán ser modificados mediante compensación por horas según las necesidades del servicio, pudiéndose contemplar un horario distinto para verano y otro para invierno, previa comunicación por escrito a la concesionaria. El Ayuntamiento además podrá ampliar puntualmente los horarios de los presentes edificios, así como de la Oficina de Gestión Turística Municipal, por causas justificadas, que serán abonadas a la empresa contratista en función del número de horas que hayan sido solicitadas, al precio marcado previamente en el contrato.

Las funciones a realizar en la Oficina de Gestión Turística son las que a continuación se enumeran:

- ✦ Apertura de la Oficina de Gestión en las fechas y horarios especificados, con la conexión y desconexión oportuna de la alarma de seguridad, apagado y encendido de luces.
- ✦ Gestión e información al visitante y atención al público en general, por cualquiera de las vías y formas de comunicación que se establezcan -presencial, telefónica, postal, on-line, nuevas tecnologías, etc.-
- ✦ Gestión de reservas -presencial, telefónica y on-line- de las actividades desarrolladas por este Ayuntamiento.
- ✦ Seguimiento telefónico con los establecimientos hosteleros de la capital y reportes informativos sobre eventos culturales y deportivos.
- ✦ Venta y gestión de la tarjeta turística Guadalajara Card: control de stock y dación de cuentas al menos una vez al mes.
- ✦ Venta y gestión de artículos de recuerdo: control de inventario y dación de cuentas al menos una vez al mes.
- ✦ Liquidación semanal, ingreso y control de las tarjetas y artículos de recuerdo vendidos.
- ✦ Información específica, coordinación, gestión y cobro del servicio de visitas turísticas guiadas.
- ✦ Realización de encuestas para el Observatorio Turístico de la Ciudad -presencial y on-line - y estadísticas de consultas atendidas en la Oficina de Gestión. Este apartado incluye también la codificación de consultas según el servidor de turismo de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, así como el volcado de datos de las encuestas a formato electrónico y extracción de los resultados en términos absolutos y porcentuales. Elaboración de gráficas y desarrollo de un boletín anual con los principales resultados obtenidos. Los datos serán interpretados previamente por el servicio de turismo y supervisados por éste.
- ✦ Cumplimentación semanal de un parte informativo sobre el correcto funcionamiento de la Oficina así como de las posibles incidencias que se hayan producido.





AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA
CONCEJALÍA DE TURISMO

- △ Control y contabilización informatizada del material gratuito repartido.
- △ Redacción mensual de hojas de programación cultural, turística, deportiva, festiva y de ocio, en castellano e inglés, que serán remitidas a los establecimientos hosteleros de la capital mediante una "newsletter" con otra información de interés. La fecha tope de envío final será el primer día de cada mes. El borrador de estos documentos informativos será remitido a la Concejalía de Turismo para su conformidad con una antelación mínima de una semana.
- △ Recopilación y elaboración, en formato electrónico, de un dossier de prensa anual con los impactos de comunicación del turismo de la capital -medios locales y nacionales: prensa, radio, televisión, internet, etc-. La fórmula de entrega -periódico, fecha, concepto- será estipulado previamente por el servicio de turismo.
- △ Apoyo en las tareas administrativas que se requieran por la Concejalía de Turismo, así como el desarrollo de cualquier otra actividad no recogida en el presente documento, siempre relacionada con el correcto funcionamiento de una oficina de turismo. En este sentido, las licitantes ofrecerán a libre disposición de la Concejalía una bolsa de horas mínima de 54. Esta bolsa podrá ser ampliada conforme a lo previsto en las mejoras a aportar de este pliego. El Ayuntamiento podrá hacer uso inmediato de estas horas, siempre comunicado previamente por escrito.

Queda totalmente prohibida la utilización de esta Oficina para fines distintos a los estipulados en el presente pliego o fines particulares de la empresa adjudicataria, siendo este hecho constitutivo de infracción conforme a lo estipulado en este documento.

2.2. Asistencia Técnica y Ferial:

Las funciones a desarrollar dentro de este punto serán:

- **Asistencia Técnica:** La empresa adjudicataria deberá desarrollar las distintas encuestas –castellano e inglés: presencial y on-line - que este Ayuntamiento le facilite como parte del trabajo de campo desarrollado por el Observatorio Turístico de la Ciudad, al objeto de obtener una información concreta y veraz sobre las características e intereses que mueven a los turistas que nos visitan. En los periodos de máxima afluencia de visitantes, esta actividad será reforzada puntualmente con la presencia de encuestadores a pie de calle.

Asimismo, se deberá elaborar semanalmente una estadística con el número de visitantes totales de cada edificio por franja horaria y procedencia. Estos datos serán entregados, como límite cada martes, a la Concejalía de Turismo junto con el resguardo del ingreso en el Ayuntamiento de la recaudación por entradas y venta de artículos.

La empresa adjudicataria deberá elaborar y remitir un informe mensual con la siguiente información: afluencia de visitantes por edificio, por franja horaria, modo de acceso y procedencia; consultas atendidas en la





AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA CONCEJALÍA DE TURISMO

oficina de gestión, por franja horaria, modo de consulta, procedencia, y tipo de información solicitada; venta de entradas, tarjetas turísticas y artículos de venta en todos los edificios -incluida la propia oficina-; incidencias detectadas y sugerencias o quejas posibles; estado de edificios y deficiencias.

La fecha límite para la entrega de este documento será el día 5 de cada mes. Además, y en esta línea, se hará entrega de informes trimestrales y anuales, fusión y acumulado de los datos anteriormente citados. La fecha tope de entrega será el día 5 del mes siguiente a la finalización del trimestre o periodo anual.

- **Asistencia Ferial:** En este apartado se incluye el servicio de información en ferias y eventos de interés, a petición de la Concejalía de Turismo y durante al menos 15 jornadas anuales.

Estos eventos deberán ser asistidos por un mínimo de dos personas con amplio conocimiento de los recursos turísticos de la ciudad.

Estas personas deberán cumplir los mismos requisitos que los informadores turísticos contratados para prestar el servicio de atención e información al visitante en los distintos edificios objeto de este documento: titulación de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, Técnico o equivalentes y hablar español e inglés; se deberá acreditar, además, la realización de cursos de formación en materia turística con un mínimo de 200 horas.

Serán de asistencia obligatoria los siguientes eventos: FITUR (enero) y las posibles ferias y eventos culturales y deportivos que se desarrollen en Guadalajara. Al finalizar cada asistencia ferial deberá ser emitido un pequeño informe sobre el material repartido, las personas atendidas, las incidencias observadas, así como la repercusión obtenida.

El punto de información podrá ser asistido simultáneamente por más de una persona durante la franja horaria de mayor afluencia de público. En las horas restantes, se podrán hacer turnos o relevos, debiéndose comunicar previamente por escrito a la Concejalía de Turismo al objeto de obtener la conformidad de ésta.

Los costes de desplazamiento y manutención del personal designado para la asistencia a las ferias serán asumidos por la empresa adjudicataria. El Ayuntamiento de Guadalajara no se hará cargo de los uniformes que se requieran para la correcta prestación del servicio en dichos eventos, por lo que, en aquellos casos, en los que por motivos de tallaje, cambio de uniforme y otros, se deban adquirir nuevos elementos, la empresa concesionaria asumirá la totalidad de los costes que se deriven. Siempre, salvo que se exprese lo contrario, deberán ir uniformados mediante un conjunto de dos piezas - tipo trajes de chaqueta y similares -.





AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA CONCEJALÍA DE TURISMO

En este sentido, y en los casos en que así proceda –principalmente motivados por la asistencia conjunta a ferias o eventos turísticos con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha u otras entidades– la empresa adjudicataria deberá seguir las pautas que se establezcan en cuanto a características de los uniformes y otros complementos pudieran necesitarse.

2.3. Prestación del servicio de visitas:

Se cubrirá el siguiente servicio mínimo de visitas turísticas de protocolo, así como de visitas educativas a petición de este Ayuntamiento, lo que será solicitado por escrito con las observaciones e indicaciones que procedan en cada caso, debiéndose garantizar en cualquier caso la realización de las mismas.

- Visitas turísticas de protocolo (colectivos sociales o culturales a petición de este Ayuntamiento): 20.
- Visitas turísticas educativas (escolares con edades comprendidas entre los 4 y los 18 años): 20.
- Visitas turísticas familiares (familias con niños de entre 4 y 12 años, siempre acompañados de un adulto): 20.

En los casos en los que se estime conveniente entregar material turístico al grupo, la empresa adjudicataria se encargará de prepararlo y recogerlo en el lugar designado por la Concejalía de Turismo.

Además, se prestará un servicio permanente de visitas turísticas los fines de semana que partirá a las 11,30 horas desde la Oficina de Gestión Turística Municipal, y se prestará en los siguientes términos:

- o En el periodo comprendido entre marzo y octubre, inclusive, se prestará los dos días del fin de semana.
 - o Durante el resto del año, de noviembre a febrero, se prestará uno de los dos días del fin de semana, a elección de la adjudicataria.
 - o En los puentes y periodos de tiempo que tengan alguna fiesta local, regional o de la Comunidad de Madrid -Semana Santa, Carnaval, puentes y otros- con independencia del periodo en que se encuentren, se deberá realizar una visita turística todos los días de dicho periodo. En Navidad, la visita se realizará por los diferentes belenes monumentales de la capital, al menos cuatro días durante el periodo vacacional.
 - o Se contemplarán además cuatro visitas especiales, que coincidirán con eventos culturales de renombre en la ciudad, a designar por esta Concejalía, y que se realizarán con carácter independiente al cupo establecido como visitas de protocolo.
- La empresa concesionaria no podrá, en ningún caso, cobrar este servicio por encima del importe de 5 €, debiéndose siempre incluir en el mismo, la adquisición de la Guadalajara Card, y teniendo en cuenta las





**AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA
CONCEJALÍA DE TURISMO**

condiciones establecidas en la misma –gratuidad para menores de 12 años y estudiantes que acrediten tal condición-.

- Las visitas a los belenes monumentales, así como las visitas familiares, y aquellas que tengan un carácter especial, serán gratuitas para todos los visitantes. A estas visitas se les dará una publicidad adecuada, mediante la elaboración de un folleto específico; edición mínima de 500 unidades para cada tipología de visita.
- A las visitas turísticas de fin de semana se les deberá dar una publicidad adecuada, que correrá a cuenta de la empresa adjudicataria, consistiendo en la edición mínima de 5.000 folletos y cartelería promocional; este material deberá ser repartido por la concesionaria entre los principales establecimientos y puntos de interés de la ciudad -al menos dos veces al año, una al principio y otra a mitad del contrato-. En cualquier caso, y para todo el material que edite, la empresa adjudicataria deberá seguir las pautas establecidas en la nueva Guía de Identidad Visual de la Marca Turística de la Ciudad, debiendo asimismo incluir el logotipo o escudo del Ayuntamiento.
Asimismo, previa impresión, este folleto deberá contar con el visto bueno de la Concejalía de Turismo. Este material deberá estar editado y repartido en el plazo máximo de una semana desde el comienzo de la prestación del servicio. Se deberá dar constancia detallada por escrito del cumplimiento de lo dispuesto en el reparto de material.
- Estas visitas, excepto las de Navidad y especiales, incluirán al menos los siguientes edificios: Torreones de Alvar Fáñez y del Alamín, Salón Chino del Palacio de la Cotilla, Convento de la Piedad, Capilla de Luis de Lucena, Cripta de San Francisco, así como el Palacio del Infantado, y tendrán una duración mínima de dos horas.
- Será requisito imprescindible -a la hora de valorar las memorias técnicas que se presenten al procedimiento- la presentación de un planning detallado con las fechas en las que se prestará este servicio -contemplándose fines de semana, puentes, festivos y demás casos-.

2.4. Venta y gestión de artículos de recuerdo:

Asimismo, será objeto de este contrato, la prestación del servicio de gestión y venta de artículos de recuerdo en las tiendas turísticas ubicadas en los siguientes edificios:

- o Torreón de Alvar Fáñez.
- o Torreón del Alamín.
- o Capilla de Luis de Lucena.
- o Salón Chino del Palacio de la Cotilla.
- o Oficina de Gestión Turística Municipal.

La ampliación de los lugares de prestación de este servicio no dará lugar, en ningún caso, a la revisión de precios. El precio de los artículos será





AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA CONCEJALÍA DE TURISMO

siempre el estipulado por este Ayuntamiento, sin que en ningún caso, la adjudicataria pueda variar los mismos. Se garantizará la máxima publicidad a dichos precios, debiéndose mantener siempre un cartel visible junto a cada artículo.

La recaudación de la venta de estos productos se realizará semanalmente, según lo indicado anteriormente. Al objeto de una eficaz y correcta coordinación entre ambas partes, la contratista deberá rellenar y firmar los documentos que esta Concejalía estime oportunos: hoja de producción, de inventario y de pedido, que deberán ser firmados por los asistentes a cada edificio y entregados al servicio de turismo semanalmente, sin excepción -salvo el inventario que se realizará y entregará mensualmente-. Estos documentos serán facilitados en soporte informático.

El Ayuntamiento asumirá el mantenimiento, y en su caso, la adquisición de las vitrinas, así como el material defectuoso que pueda recibirse. En los casos de pérdida, deterioro, robo o mal uso tanto de los artículos como de las vitrinas, la empresa adjudicataria deberá asumir los costes que supongan.

El documento con el procedimiento para la correcta prestación de este servicio –gestión y recaudación de artículos– será entregado a la empresa adjudicataria a modo de anexo a este pliego. Este documento, una vez revisados sus términos, será firmado por la adjudicataria antes del inicio de la prestación del servicio.

Las estipulaciones contenidas en este manual serán de obligatorio cumplimiento para la concesionaria, a menos que esta Concejalía decida lo contrario sobre algún aspecto concreto, en cuyo caso se establecerán los nuevos términos por escrito nuevamente.

Al inicio del contrato, se firmará entre ambas partes un documento inicial de entrega de material gratuito, así como de cesión de stock de artículos de recuerdo, tarjetas turísticas, entradas individuales y justificantes de venta. Al finalizar la prestación del servicio, todo el material sobrante de los monumentos será devuelto y depositado en el lugar que se designe por el Ayuntamiento de Guadalajara, al objeto de su revisión y encuadre. Esta circunstancia podrá ser sustituida por la revisión presencial de los edificios por ambas partes, así como el material que obre en ellos. Esta revisión se realizará la semana previa a la finalización del contrato, el día que designe el Ayuntamiento de Guadalajara.

2.5. Venta de entradas y tarjetas turísticas:

La empresa concesionaria asumirá también la prestación del servicio de cobro de la tasa por la entrada a los siguientes monumentos:

1. Torreón de Alvar Fáñez.
2. Torreón del Alamín.
3. Capilla de Luis de Lucena.
4. Salón Chino del Palacio de la Cotilla.
5. Cripta de San Francisco.





**AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA
CONCEJALÍA DE TURISMO**

En el momento de la entrada a cualesquiera de estos edificios, el auxiliar del monumento deberá informar al visitante del precio de la entrada individual, así como de la existencia de una tarjeta turística que permite el acceso a todos los edificios del programa Guadalajara Abierta, por un módico precio y todos los descuentos, ventajas y bonificaciones que supone su adquisición.

Al igual que ocurre con la venta de artículos, el Ayuntamiento de Guadalajara facilitará a la empresa adjudicataria unos talonarios numerados cuyos tickets deberá entregar al cliente en el momento del pago de la tasa. En el caso de que se aumente el número de edificios en los que se deba cobrar entradas o tarjetas turísticas, no dará lugar a la revisión de precios.

Al igual que ocurre con el resto de artículos, siempre deberá haber en todos los edificios tarjetas turísticas en stock suficiente, debiéndose solicitar por escrito la cesión de más en los casos en los que así se necesite. Será responsabilidad de la empresa la no existencia de stock, pudiéndose sancionar conforme a lo previsto en el presente pliego. En el momento de la entrega inicial de estas entradas individuales y tarjetas turísticas, se deberá firmar un documento de recepción.

Al igual que los artículos de recuerdo, todos estos elementos deberán ser devueltos al finalizar la prestación del servicio en el lugar que se designe por este Ayuntamiento. Igualmente, el procedimiento para la correcta prestación del servicio de venta de entradas y tarjetas turísticas será entregado en el anexo a este pliego y firmado previa revisión, por la adjudicataria. En cualquier caso, se actuará conforme a lo dispuesto en la Ordenanza Fiscal reguladora de las Tasas por entrada a los monumentos de gestión municipal, que también será facilitada y puesta a disposición de los usuarios turísticos en cada edificio.

La empresa concesionaria deberá dotar a todos los edificios -a excepción del Convento de la Piedad- de los medios necesarios para la salvaguarda del dinero recaudado semanalmente, así como de detección de billetes falsos. En la Oficina de Gestión Turística, el Ayuntamiento de Guadalajara asumirá este último término, poniendo a disposición de la adjudicataria un sistema electrónico al efecto.

Los talonarios de entradas individuales, así como los justificantes de ventas de artículos, serán presentados al menos una vez al mes ante el servicio de turismo, y en cualquier caso, cuando éste lo estime conveniente, al objeto de que se pueda verificar la correcta prestación del cobro de la tasa por la entrada a edificios de titularidad municipal. Las matrices de ambos talonarios, una vez acabados, serán devueltas al servicio de turismo sin excepción y de manera inmediata, para su control.





**AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA
CONCEJALÍA DE TURISMO**

2.6. Organización y desarrollo de un evento turístico-cultural:

La empresa contratista asumirá los costes de organización, desarrollo y publicidad de un evento turístico-cultural, que tendrá como objetivo principal la transmisión de valores histórico-artísticos de la ciudad, así como la atracción de un mayor número de visitantes.

Todas las actuaciones que se desarrollen a tal fin, deberán contar con la imagen turística de la ciudad, y seguir las pautas establecidas en la nueva Guía de Identidad Visual de la Marca Turística de Guadalajara, debiéndose obtener por escrito la conformidad de esta Concejalía. La publicidad de esta actividad por parte de la empresa concesionaria deberá ser máxima –1.500 folletos, cartelería o incluso difusión en medios de comunicación locales-, debiéndolo comunicar como mínimo, a los principales colectivos y establecimientos turísticos de esta ciudad.

Al objeto de poder valorar el evento turístico, las empresas participantes deberán presentar una memoria de actividades que se incluirá en el sobre de Documentación Técnica. La valoración económica de dicha actividad se especificará en el sobre de la Proposición Económica.

Este evento tendrá una duración mínima de seis fines de semana, a desarrollar en la temporada de primavera.

En este sentido, se valorará positivamente el desarrollo de eventos que incluyan medidas destinadas a fomentar un turismo más accesible y familiar en la capital, en consonancia con las líneas que se desarrollan desde este Ayuntamiento.

El programa pormenorizado del evento deberá ser presentado ante la Concejalía de Turismo con una antelación mínima de tres meses con respecto a la fecha de realización del mismo. Por su parte, la publicidad deberá estar a disposición del Ayuntamiento con una antelación mínima de un mes -previamente ha debido de ser presentado su borrador al objeto de obtener la conformidad previa-.

Al final del evento, se deberá presentar un informe detallado con la actividad realizada, la repercusión obtenida y las estadísticas registradas por fin de semana. Se valorarán positivamente los eventos novedosos que contribuyan a la proyección turística de la ciudad de Guadalajara a nivel nacional.

3. EQUIPO HUMANO

La empresa adjudicataria deberá contar con un equipo de informadores con amplio conocimiento sobre la ciudad, su historia, cultura y recursos, y en especial sobre los edificios objeto del contrato.





AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA
CONCEJALÍA DE TURISMO

Tanto los auxiliares de los monumentos como las personas designadas en la Oficina de Gestión Turística, deberán cumplir los siguientes requisitos: tener la titulación de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, Técnico o equivalentes y hablar español e inglés; se deberá acreditar, además, la realización de cursos en materia turística con un mínimo de 200 horas. Adicionalmente, será obligatoria la impartición de un curso formativo en historia, patrimonio de la ciudad, y atención al visitante, que será realizado como máximo en el plazo de una semana a contar desde el inicio del contrato. Previo al inicio, la empresa adjudicataria facilitará el programa de la formación, su lugar de realización y fecha, permitiendo la asistencia de un Técnico Municipal, quién podrá supervisar la realización del mismo. El personal designado para el desarrollo de las funciones en la Oficina de Gestión Turística Municipal deberá contar además con perfil administrativo, y conocimientos del paquete Office, Internet y mecanografía.

En este sentido, se deberá contar con un número suficiente de informadores que cubran el servicio en las condiciones expuestas, y que contemplen los distintos turnos, vacaciones o absentismos. Al objeto de comprobar el cumplimiento de lo dispuesto en este apartado, la contratista deberá presentar los currículum vitae del personal adscrito al servicio, así como de sus posibles sustitos o incorporaciones. Esta documentación, junto a los modelos de la Seguridad Social TC2 de todos los trabajadores, deberán ser presentados en el plazo máximo de quince días a partir del inicio del contrato.

La empresa adjudicataria designará ante el Ayuntamiento un responsable con poderes suficientes para la resolución de cuantos defectos e incidencias sean observados en la prestación del servicio. Además, en atención a la dignidad y seriedad del Ayuntamiento, la adjudicataria exigirá condiciones excepcionales de presencia, modales y compostura del personal a su servicio. En todo momento será garantizado un trato cortés y respetuoso con el visitante y el personal del Ayuntamiento de Guadalajara, sin excepción. Los empleados estarán advertidos para minimizar cualquier brote de incidente o fricción que pudiera surgir.

La concesionaria podrá ser sancionada -conforme a lo previsto en este pliego- por cualquier declaración que efectúe tanto directa como indirectamente en contra de este Ayuntamiento o de su personal. Queda prohibida la comunicación de datos estadísticos a terceros sin el previo consentimiento por escrito de este Ayuntamiento.

El personal que por su cuenta contrate el adjudicatario no tendrá derecho alguno frente al Ayuntamiento de Guadalajara, dependiendo única y exclusivamente del adjudicatario, quienes tendrán todos los derechos y obligaciones vigentes en materia de legislación laboral y social, y en la futura, como empresario.

Las relaciones laborales del adjudicatario con su personal deberán estar regidas por la legalidad vigente y en concreto por el Convenio del sector que resulte de aplicación.





**AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA
CONCEJALÍA DE TURISMO**

Queda prohibida la contratación del equipo técnico a través de empresas de trabajo temporal. En cumplimiento de la legislación laboral vigente el adjudicatario deberá contar con un seguro de riesgos profesionales que cubra a todos los trabajadores adscritos al servicio. Las pólizas suscritas se deberán poner en conocimiento del Ayuntamiento que, en todo momento, podrá exigir los justificantes del pago regular de las primas.

4. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES DE AMBAS PARTES

▪ **EMPRESA ADJUDICATARIA**

- Estará obligada a la prestación del servicio en los términos que se recogen en el presente pliego y aquellos que en este sentido, pudiera determinar el Ayuntamiento de Guadalajara a lo largo del contrato. En caso contrario, podrá ser susceptible de sanción económica o incluso resolución del contrato, en los casos en los que las faltas cometidas sean muy graves o atenten contra la dignidad de esta entidad.
- Deberá tener un control continuo del personal a su servicio y de las faltas que estos pudieran cometer, debiendo dar cuenta inmediatamente al Ayuntamiento de cualquier incidente que ocurriera. Se pondrá en conocimiento del mismo cualquier cambio que surja en la plantilla del personal adscrito al citado servicio, debiéndose enviar reportes con información sobre cada una de los trabajadores en los edificios objeto del contrato.
- La capacidad de respuesta de la empresa ante la demanda del servicio de Turismo o Concejalía será de máximo dos horas, salvo por causas de fuerza mayor justificada.
- Deberá dar periódicamente conocimiento del estado de los edificios –al menos mensualmente-, al objeto de que puedan subsanarse lo antes posible las deficiencias encontradas.
- Será obligación del personal que preste sus servicios en el Torreón de Alvar Fáñez y en la Oficina de Gestión Turística, la conexión y desconexión de la alarma de dichos edificios. Los problemas derivados de la manipulación de estos mecanismos, así como del ordenador proyector/audiovisual, situado en la planta inferior del Torreón de Alvar Fáñez, deberán ser resueltos por la empresa concesionaria. Los gastos que puedan derivarse de la reparación de estos mecanismos serán asumidos por la adjudicataria.
- Se prestará especial cuidado en el encendido y apagado de luces de todos los edificios, debiéndose revisar previamente su estado antes del cierre de cada monumento. La empresa procederá con carácter inmediato a su apagado en caso contrario.





AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA
CONCEJALÍA DE TURISMO

- El adjudicatario en ningún caso adquirirá derechos sobre los locales, instalaciones fijas o móviles suministradas por el Ayuntamiento, a excepción de los derechos derivados de su utilización durante el periodo de vigencia del presente contrato.
- La concesionaria asumirá los costes de mantenimiento, consumibles, material corriente de papelería que pudiera necesitar y similares. Asumirá igualmente todos los costes derivados de la gestión y desarrollo del programa de trabajo que oferte y del proyecto que desarrolle.
- En los casos en que se pueda demostrar que ha habido uso indebido del material, mobiliario y demás enseres de los edificios, o de las instalaciones donde se preste el servicio, los costes que se puedan derivar de su reposición o reparación serán asumidos en su totalidad por la concesionaria.
- La empresa adjudicataria deberá dotar al personal de un uniforme tipo para todos los lugares de prestación del servicio -entendiendo por tal, un conjunto de dos piezas, tipo trajes de chaqueta o similares- y en número suficiente para garantizar la correcta presencia del trabajador, así como una placa identificativa con el nombre del auxiliar, la imagen turística y los idiomas hablados. Este uniforme deberá ser propuesto en las memorias que las licitadoras presenten al efecto. Previa a la implantación del mismo, se deberá obtener la conformidad de la Concejalía de Turismo. Se incluirá una prenda para invierno igual para todo el personal.
- El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que en su caso edite, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración contratante o para terceros por las omisiones, errores, métodos inadecuados o inclusiones incorrectas en su realización.
- Una vez terminada la prestación del servicio, la empresa contratista deberá depositar en el lugar que designe este Ayuntamiento el material sobrante de los edificios, artículos de venta, entradas, tarjetas turísticas, justificantes de ventas y las llaves de los distintos edificios, de las vitrinas y mobiliario, el mismo día que finalice el contrato, salvo que se determine lo contrario.
- En todo momento, la empresa adjudicataria deberá actuar conforme a lo previsto en la legislación en materia turística aprobada por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, y en su defecto, por lo establecido en la normativa estatal al respecto.
- La adjudicataria asumirá aquellas obligaciones y responsabilidades no recogidas en este punto, pero que se puedan derivar de la prestación del servicio.





**AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA
CONCEJALÍA DE TURISMO**

▪ **AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA**

- Esta entidad se hará cargo de las tasas y tributos que graven los inmuebles de propiedad municipal adscritos a esta concesión.
- Los gastos de limpieza de las instalaciones adscritas al servicio.
- El mantenimiento integral de los monumentos adscritos al servicio, así como de las vitrinas instaladas en los mismos.
- Se encargará de suministrar las vitrinas, así como el material que se vaya a vender en las mismas, los carteles de precios y los talonarios de tickets. Asimismo, facilitará los talonarios de entradas y tarjetas turísticas.
- Suministrará el material informativo que haya sido editado desde el Ayuntamiento, para que puedan ofrecérselo a los visitantes.
- Al inicio del contrato se hará entrega de todas las llaves de los edificios objeto de este contrato, así como de las vitrinas y mobiliario correspondiente.
- Asimismo, al inicio de la prestación del servicio, hará entrega a la adjudicataria, de un anexo con las estipulaciones y procedimiento para la correcta prestación del servicio de venta de artículos de recuerdo, entradas y tarjetas turísticas. Este documento, previa revisión de la adjudicataria, deberá ser firmado al comienzo de la prestación del servicio.

5. CONDICIONES ECONÓMICAS

El presupuesto total máximo por la prestación de este servicio será de 126.444,55 euros anuales (más 26.553,35 euros en concepto de IVA), entendiéndose incluidos todos los servicios recogidos en el presente pliego, así como las mejoras propuestas por la empresa.

En el caso de que se prorrogue el contrato, el importe del mismo se revisará anualmente conforme se indica en el pliego de cláusulas administrativas.

6. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será de un año, contado a partir del día 1 de septiembre de 2015, prorrogable por otro año más si no existe denuncia por alguna de las partes contratantes, con una antelación de tres meses a la fecha de finalización del mismo.





**AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA
CONCEJALÍA DE TURISMO**

7. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas serán presentadas en la **Sección de Contratación** del Ayuntamiento de Guadalajara, calle Doctor Mayoral nº 4, Bajo, **en el plazo y forma que se establezca en el pliego de cláusulas administrativas.**

8. CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR

- **Memoria (45 puntos):**
 - Manera de gestionar la prestación del servicio, descripción, metodología y procedimientos de trabajo; cualificación del personal adscrito al servicio, perfil, selección, formación y propuesta de uniforme -inclusión de imágenes-. Mejoras materiales a aportar para la correcta ejecución del contrato y herramientas de trabajo. Planning de visitas turísticas a realizar – únicamente de las exigidas en el presente pliego, no de las posibles mejoras que se puedan proponer-. En este punto se deberá especificar el convenio colectivo al que se acoja cada licitadora (20 puntos).
 - Proyecto detallado sobre el evento turístico-cultural a desarrollar (10 puntos).
 - Mecanismos de calidad que garanticen la correcta prestación del servicio; aportación de certificaciones de calidad y su aplicación efectiva al contrato (10 puntos).
 - Medidas o actividades a realizar para fomentar el aumento de la demanda turística. Cada una de estas medidas deberá ir acompañada de una memoria descriptiva y detallada en la que se recojan todos los aspectos a tener en cuenta para su correcta ejecución. Cualquier gasto que pueda ser derivado de estas actividades será asumido por la adjudicataria (5 puntos).

El Ayuntamiento exigirá la justificación debida del cumplimiento de cualquier aspecto de las propuestas presentadas, así como la presentación de las facturas acreditativas de la realización de las mismas.

CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE FÓRMULA MATEMÁTICA

- **Oferta económica detallada por los servicios a prestar que se describen en el artículo 2 del presente pliego de condiciones (20 puntos):** Las ofertas económicas serán valoradas atribuyendo 0 puntos a la que se ajuste al tipo de licitación propuesto; la puntuación máxima a la oferta económica más baja y proporcionalmente, mediante regla de tres, las restantes.





AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA
CONCEJALÍA DE TURISMO

- **Aumento en el número de visitas de protocolo a prestar (10 puntos).** Este punto se valorará otorgando 0 puntos a los licitadores que se ajusten al número de visitas estipuladas en el presente pliego; por su parte, la máxima puntuación posible se otorgará a la empresa que mayor número de visitas culturales adicionales ofrezca y en proporción las restantes. Las empresas participantes podrán presentar como mejora la realización de hasta un máximo de 30 visitas de protocolo, es decir, hasta diez visitas de protocolo adicionales a las establecidas en el pliego como obligatorias.
- **Aumento en el número de visitas educativas a prestar (10 puntos).** Este punto se valorará otorgando 0 puntos a los licitadores que se ajusten al número de visitas estipuladas en el presente pliego; por su parte, la máxima puntuación posible se otorgará a la empresa que mayor número de visitas culturales adicionales ofrezca y en proporción las restantes. Las empresas participantes podrán presentar como mejora la realización de hasta un máximo de 30 visitas educativas, es decir, hasta diez visitas educativas adicionales a las establecidas en el pliego como obligatorias.
- **Aumento en el número de horas administrativas de la bolsa de la Oficina de Gestión Turística (10 puntos).** Este punto, al igual que los anteriores, se valorará otorgando 0 puntos a aquellas empresas que se ajusten al mínimo establecido en el presente pliego; por su parte, la máxima puntuación posible se otorgará a la empresa que mayor cantidad de horas oferte. Esta bolsa no podrá exceder de 200 horas.

9. FORMA DE PAGO

Mediante facturas mensuales conformadas por los servicios técnicos y aprobadas por la Corporación.

10. COMIENZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa que resulte adjudicataria de los trabajos descritos en el presente pliego, deberá comenzar con la prestación del servicio a partir del día **1 de septiembre de 2015**.

11. INFRACCIONES

Las infracciones que cometa el contratista en ejecución de los servicios se calificarán como muy graves, graves y leves, en proporción al grado de la falta cometida, y en virtud de las siguientes tablas:

a) Se calificarán como infracciones muy graves:

- La demora en el comienzo de la prestación de los servicios sobre la fecha prevista, salvo causa de fuerza mayor.





AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA
CONCEJALÍA DE TURISMO

- Cesión, subarriendo o traspaso total o parcial de los servicios, sin autorización expresa del Ayuntamiento.
- Obstaculización de cualquier actuación del Ayuntamiento de Guadalajara, al objeto de garantizar el control y correcto desarrollo de las estipulaciones contenidas en el presente documento.
- Declaraciones públicas que atenten contra la dignidad y seriedad de esta entidad o de su personal.
- Modificación de los horarios sin la previa autorización o consentimiento de esta Concejalía.
- La apertura de cualquier edificio por su cuenta y riesgo, fuera del horario de apertura del mismo y sin el consentimiento y autorización expresa por escrito del Ayuntamiento.
- Cualquier fraude en la forma de prestación de los servicios objeto de este pliego, según lo estipulado por este Ayuntamiento.
- La desobediencia reiterada por más de dos veces con respecto a la misma cuestión, de las órdenes de este Ayuntamiento, relativas al orden, forma y régimen de los servicios según el contrato.
- El cese en la prestación del servicio por la empresa adjudicataria sin la concurrencia de las circunstancias legales que lo hagan legítimo.
- La percepción por parte del adjudicatario de cualquier remuneración, canon o merced por parte de los usuarios del servicio.
- La no devolución de las llaves, artículos, entradas, tarjetas y talonarios cedidos en stock por este Ayuntamiento.
- Cualquier otra infracción no recogida en este punto, pero que por las especiales circunstancias de su comisión produzca un daño notorio o perjuicio grave para este Ayuntamiento o para el turismo de la ciudad.
- Utilización de la Oficina de Gestión Turística Municipal para fines particulares o en beneficio de la adjudicataria.
- La no ejecución de alguna de las propuestas ofertadas en el procedimiento para la adjudicación del servicio.
- La comisión de tres faltas graves.





**AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA
CONCEJALÍA DE TURISMO**

b) Tendrán la consideración de faltas graves:

- Inobservancia de las prescripciones sanitarias o el incumplimiento de las órdenes de la Concejalía de Turismo para evitar situaciones insalubres, peligrosas o molestias al público.
- Irregularidades en la prestación de los servicios, con arreglo a las condiciones fijadas en el presente pliego.
- Incumplimiento de los plazos concedidos por este Ayuntamiento para la aportación de documentos, realización de liquidaciones, entrega de estadísticas o realización de actuaciones.
- La no apertura o cierre parcial de los edificios durante el horario de apertura de los mismos.
- El abandono del puesto de trabajo por los auxiliares de información turística sin una causa plenamente justificada.
- Incumplimiento de las condiciones laborales y de Seguridad Social con el personal adscrito a los servicios.
- La no tenencia de stock de algún artículo para su venta o tarjetas turísticas, en los edificios durante más de un fin de semana.
- El incumplimiento de lo dispuesto en la legislación turística de Castilla-La Mancha.
- El incumplimiento de la utilización de la imagen turística para publicidad de los eventos que se realicen, así como para la edición de material turístico.
- La comunicación de datos estadísticos a personas ajenas al Ayuntamiento y/o Concejalía de Turismo sin el previo consentimiento de los mismos.
- En general, cualquier incumplimiento de carácter grave de las condiciones contractuales recogidas en el presente pliego.
- La no uniformidad del personal adscrito al servicio en cualquiera de los edificios donde se preste este servicio.
- Acopio indebido del material turístico facilitado por este Ayuntamiento, fuera de los lugares previstos para la prestación del servicio.
- La comisión de tres faltas leves.





**AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA
CONCEJALÍA DE TURISMO**

c) Serán faltas leves:

- La falta de puntualidad en la apertura de los monumentos.
- El trato descortés al usuario turístico.
- La falta de material informativo facilitado por el Ayuntamiento y/o la Concejalía de Turismo.
- Todas aquellas infracciones que aunque tipificadas como graves, no merecieran tal calificación en razón de la ocasión o la circunstancia.

12. RÉGIMEN SANCIONADOR

Los incumplimientos contractuales por el concesionario darán lugar a la imposición de sanciones administrativas. El importe de las sanciones se graduará por el Ayuntamiento, según la calificación que se otorgue a la falta cometida, no pudiendo superar dicho importe la cifra de 3.000 euros para las faltas muy graves, 1.500 euros para las faltas graves ni 500 euros para las leves. Las sanciones muy graves podrán llevar consigo la resolución contractual con pérdida de fianzas y demás efectos previstos en la legislación vigente.

La imposición de sanciones administrativas se ajustará al siguiente procedimiento:

- Las sanciones leves y graves se impondrán mediante Decreto de la Alcaldía, previa audiencia al interesado por un plazo de diez días para la presentación de alegaciones.
- Las sanciones muy graves se impondrán por acuerdo de la Junta de Gobierno, a iniciativa del Ayuntamiento y/o Concejalía de turismo, previa audiencia del interesado por un plazo de diez días para presentación de alegaciones.

Guadalajara, a 7 de abril de 2015
EL TÉCNICO DE TURISMO EN FUNCIONES



Francisco de Asís Delgado Olmeda