

# **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 Y FERIA, 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.
- 1.2. Asistencia técnica y feria.
- 1.3. Realización de visitas turísticas guiadas.
- 1.4. Venta y gestión de artículos de recuerdo.
- 1.5. Venta de entradas y tarjetas turísticas.

En cualquier caso, la interpretación de las estipulaciones contenidas en este pliego queda reservada exclusivamente al Ayuntamiento de Guadalajara.

## **2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR**

### **▪ Servicio de apertura de monumentos:**

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 esta Concejalía estime conveniente, y que siempre será facilitado por la misma. 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: Alcázar Real, Torreón de Alvar Fáñez, Torreón del Alamín, Salón Chino del Palacio de la Cotilla, Convento de la Piedad y Capilla de Luis de Lucena.

En aquellos casos en los que por necesidades del servicio se deban ampliar los lugares de prestación del servicio, 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 pliego-, y en atención a posibles peticiones de distintos colectivos, siempre previo pago de la tasa pertinente y autorización de esta Concejalía.

Horario de apertura:

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

Viernes y sábados: de 11.00 a 14.00 horas y de 17.00 a 19.30 horas.

Domingos y festivos: de 11.00 a 14.00 horas.

- *Convento de la Piedad:*

Sábados: de 11.00 a 14.00 horas y de 17.00 a 19.30 horas.

Domingos y festivos: de 11.00 a 14.00 horas.

- *Alcázar Real:*

Horario de invierno:

De viernes a domingo y festivos: de 11.00 a 14.00 horas

Horario de verano (junio a septiembre –incluidos-):

Viernes y sábado: de 11.00 a 14.00 y de 18.00 a 19.30 horas.

Domingos y festivos: de 11.00 a 14.00 horas.

Los días 1 y 6 de enero y 25 de diciembre no se prestará el servicio de apertura de monumentos.

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: El Ayuntamiento podrá ampliar puntualmente los horarios de apertura de los monumentos por necesidades del servicio, que serán abonadas a la empresa contratista en función del número de horas que hayan sido solicitadas, al precio marcado previamente en el contrato.

- **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- que esta Concejalía 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.

Asimismo, se deberá elaborar semanalmente una estadística con el número de visitantes totales de cada edificio por franja horaria. Estos datos serán remitidos vía fax y/o correo electrónico al comienzo de cada semana –como máximo cada martes-.

Al final de cada mes, se remitirá una estadística global resultado de la fusión de la información recogida durante ese periodo en todos los edificios. La fecha límite para la entrega de este documento será el día 5 de cada mes.

Finalmente, y coincidiendo con el cierre de cada temporada se remitirá un informe con los datos estadísticos de ese periodo, así como cualquier otra información que resulte de interés. Las temporadas coincidirán con los siguientes meses:

*Temporada de Primavera:* marzo, abril y mayo.

*Temporada de Verano:* junio, julio y agosto.

*Temporada de Otoño:* septiembre, octubre y noviembre.

*Temporada de Invierno:* diciembre, enero y febrero.

La fecha límite para la remisión de este informe será el día 5 del mes siguiente a la finalización de la temporada correspondiente.

- *Asistencia Ferial:* En este apartado se incluye el acompañamiento a ferias y eventos de índole turística a petición de la Concejalía de Turismo y durante al menos 10 jornadas anuales; estos eventos deberán ser asistidos por un mínimo de dos personas con amplio conocimiento de los recursos turísticos de la ciudad. Serán de asistencia obligatoria los siguientes eventos: FITUR (enero-febrero) y EXPOGUADALAJARA (mayo).

El stand deberá 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.

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– la empresa adjudicataria deberá seguir las pautas que desde el Instituto de Promoción Turística se establezcan en cuanto a características de los uniformes y otros complementos que pudieran necesitarse.

▪ **Prestación del servicio de visitas culturales:**

Este servicio incluye la prestación de al menos 30 visitas culturales anuales a personas o colectivos a petición de este Ayuntamiento, lo que será notificado por escrito con las observaciones e indicaciones que procedan en cada caso, pudiéndose solicitar el servicio en cualquier momento, y debiéndose garantizar la ejecución del mismo en cualquier caso.

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 de visitas turísticas culturales los fines de semana que partirá desde la Oficina de Turismo y que tendrá las siguientes características:

- Este servicio se prestará al menos:
  - Uno de los dos días del fin de semana.
  - Durante el período comprendido entre los meses de marzo a octubre –ambos inclusive-.
  - En los puentes y períodos de tiempo que tengan algún festivo – 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 puente o periodo.
  
- 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 condiciones establecidas en la misma –gratuidad para menores de 12 años y estudiantes que acrediten tal condición-.

- A estas visitas turísticas se les deberá dar una publicidad adecuada, que correrá a cuenta de la empresa adjudicataria, consistirá como mínimo en la edición de folletos y cartelería anunciando dicho servicio, y deberá ser repartida entre los principales establecimientos y puntos de interés de la ciudad. En cualquier caso, y para todo el material que edite, la empresa adjudicataria deberá seguir las pautas establecidas en la Guía de Identidad Visual de la Marca Turística de la Ciudad, debiendo asimismo incluir el logotipo o escudo del Ayuntamiento.
  - Estas visitas incluirán al menos los siguientes edificios: Alcázar Real, Torreones, Salón Chino del Palacio de la Cotilla, Convento de la Piedad y Capilla de Luis de Lucena, 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-.
- **Venta y gestión de artículos de recuerdo:**

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

- Torreón de Alvar Fáñez.
- Torreón del Alamín.
- Capilla de Luis de Lucena.
- Salón Chino del Palacio de la Cotilla.

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 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 mensualmente. 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, Inventario y Hoja de pedido. Estos documentos serán entregados 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 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. 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.

▪ **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. Alcázar Real.
2. Torreón de Alvar Fáñez.
3. Torreón del Alamín.
4. Capilla de Luis de Lucena.
5. Salón Chino del Palacio de la Cotilla.

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 un bono por la entrada al conjunto de monumentos y las ventajas que esto supone.

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. Junto a la entrada del monumento se deberá hacer entrega del folleto específico de cada edificio, que igualmente, será facilitado por esta Concejalía.

Además, los auxiliares de los monumentos deberán hacer entrega, a aquellas personas que adquieran un bono para el acceso a los cinco monumentos, de una tarjeta turística, debiéndole dar información sobre su contenido, funcionamiento, ventajas y bonificaciones que puede obtener en diversos establecimientos de la ciudad. Al igual que ocurre con el resto de artículos, siempre deberá haber en stock un número suficiente de tarjetas en todos los edificios, debiéndose solicitar por escrito en el caso de que se hayan agotado. 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 tarjetas turísticas se deberá firmar un documento en el que conste la recepción de las mismas.

Igualmente, el documento con el procedimiento para la correcta prestación del servicio de venta de entradas y tarjetas turísticas será entregado en un anexo a este pliego a la empresa concesionaria, debiéndose seguir en todo momento lo dispuesto en la Ordenanza Fiscal reguladora de las Tasas por entrada a los monumentos de gestión municipal, que también será facilitada.

- **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 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 –folletos, cartelería o incluso 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 cuantificada del mismo junto a las ofertas a participar en este procedimiento.

Este evento tendrá una duración mínima de cuatro fines de semana –entendiéndose por tal sábado, domingo y en su caso, el festivo que corresponda- y deberá realizarse en cualquiera de las temporadas en que la ciudad registra mayor afluencia de visitantes: primavera u otoño. En los casos en los que este contrato sea prorrogado, se deberá presentar un nuevo proyecto cuantificado para cada año.

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

Durante el periodo de realización de este evento se podrá prescindir de la prestación del servicio de visitas turísticas culturales los fines de semana.

### **3. EQUIPO HUMANO**

Será imprescindible que la empresa adjudicataria cuente con un equipo de informadores con amplio conocimiento sobre la ciudad y principalmente de los edificios donde vayan a prestar sus servicios -a tal efecto, y en los casos en que así proceda, se les deberá dar una formación suficiente, así como el material oportuno, en cualquier momento de la prestación del servicio-. Será de obligación la impartición de un curso formativo en historia y patrimonio de la ciudad, que será celebrado como máximo en el plazo de un mes a contar desde el ejercicio de la actividad de apertura de monumentos.

En este sentido, se deberá contar con un número suficiente de informadores para cubrir el servicio en las condiciones expuestas y que contemple los diferentes turnos, vacaciones o absentismos.

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, la concesionaria exigirá, en atención a la dignidad y seriedad del Ayuntamiento, condiciones excepcionales de presencia, modales y compostura del personal a su servicio. Se garantizará en todo momento un trato cortés con los visitantes y el personal del Ayuntamiento sin excepciones. 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. Queda prohibida la comunicación de datos estadísticos a terceros sin el previo consentimiento de esta Concejalía.

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, en ningún caso por convenios propios para la adjudicación. 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. En caso contrario, podrá ser susceptible de sanción económica o incluso resolución del contrato, en aquellos casos en los que las faltas cometidas sean muy graves o atenten contra la dignidad de este Ayuntamiento.
- 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.



- Deberá dar periódicamente conocimiento del estado de los edificios –al menos trimestralmente-, 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 la conexión y desconexión de la alarma de dicho edificio. Los problemas derivados de la manipulación de este mecanismo, así como del ordenador del audiovisual, situado en la parte de abajo del torreón, deberán ser resueltos por la empresa concesionaria. Los gastos que puedan derivarse de la reparación de estos mecanismos serán asumidos por la adjudicataria.
- 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 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 –al menos uno para verano y otro para invierno- en número suficiente para garantizar la correcta presencia del mismo, así como una placa con el nombre del auxiliar del monumento y la imagen turística de la ciudad.
- 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 hacer entrega al Ayuntamiento de las llaves de los distintos edificios, así como de las vitrinas y mobiliario el mismo día que finalice la prestación del servicio.
- 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.
- 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

- 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 turistas.
- 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.

## 5. CONDICIONES ECONÓMICAS

El presupuesto total máximo por la prestación de este servicio será de 103.448,28 euros anuales (más 16.551,72 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, 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.

## 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

### - **Memoria (29 puntos):**

- Manera de gestionar la prestación del servicio, metodología y procedimientos de trabajo; trámites a seguir para la selección del personal que estará al frente de los edificios, metodología, así como medidas para garantizar la calidad en los servicios prestados y curso de formación. 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 vayan a acoger (10 puntos).
- Proyecto detallado sobre el evento turístico-cultural a desarrollar (10 puntos).
- Mecanismos de calidad que garanticen la correcta prestación del servicio (5 puntos).
- Medidas o actividades a realizar para fomentar el aumento de la demanda turística (4 puntos).

- **Oferta económica detallada por los servicios a prestar que se describen en el artículo 2 del presente pliego de condiciones (21 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.

Es imprescindible que las empresas participantes en el procedimiento delimiten la retribución salarial que percibirán los auxiliares de información turística de los edificios, así como convenio colectivo al que se acojan.

- **Aumento en el número de visitas culturales a prestar (15 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.
- **Incremento del número de eventos turístico-culturales a desarrollar (5 puntos).** Este punto se valorará otorgando 0 puntos a los licitadores que no propongan ningún evento turístico-cultural adicional al solicitado como proyecto turístico-cultural en el punto último del apartado 2 “Descripción de los servicios a realizar”; por su parte, la máxima puntuación posible se otorgará a la empresa que mayor número de eventos turístico-culturales adicionales oferte y en proporción las restantes.

- **Mejoras propuestas coincidentes con los fines del contrato que la empresa pueda aportar y no hayan sido previstas en el presente pliego (10 puntos).**

Todas las mejoras propuestas, así como los costes derivados de su desarrollo, serán asumidos por la empresa proponente, corriendo a riesgo y ventura del empresario el desarrollo de las mismas.

Cada una de las mejoras propuestas deberá ir acompañada de una pequeña memoria en la que se detallen todos los aspectos a tener en cuenta en su ejecución, acompañada de su correspondiente valoración económica, que en todo caso será sufragada por el adjudicatario. En el momento de su ejecución el Ayuntamiento podrá exigir la entrega de las facturas acreditativas del coste de las mismas. Este apartado se valorará otorgando la máxima puntuación posible al licitador que proponga mejoras por mayor importe económico total, y proporcionalmente las restantes.

## **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 de la fecha de publicación, en el perfil del contratista, de la adjudicación del contrato del servicio de apertura de monumentos.

## **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.
- Cesión, subarriendo o traspaso total o parcial de los servicios, sin autorización expresa del ayuntamiento.
- Modificación de los horarios sin la previa autorización o consentimiento de esta Concejalía.
- Cualquier fraude en la forma de prestación de los servicios objeto de este pliego.

- La desobediencia reiterada por más de dos veces con respecto a la misma cuestión, de las órdenes de esta Concejalía, 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.
- 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.
- La comisión de tres faltas graves.

**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 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.
- La negación a la entrega de las llaves de los edificios, así como de las vitrinas y mobiliario, en el momento de la finalización del contrato.
- La comunicación de datos estadísticos a personas ajenas a la Concejalía de Turismo sin el previo consentimiento de la misma.

- 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.
- En general, cualquier incumplimiento de carácter grave de las condiciones contractuales recogidas en el presente pliego.
- La comisión de tres faltas leves.

**c) Serán faltas leves:**

- La falta de puntualidad en la apertura de los monumentos.
- La falta de puntualidad en la entrega de estadísticas, así como informes recogidos en el presente pliego.
- El trato descortés al usuario turístico.
- La falta de material informativo facilitado por 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 900 euros para las faltas graves ni 200 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 se impondrán mediante Decreto de la Alcaldía, previa audiencia al interesado por un plazo de diez días para la presentación de alegaciones.
- Las sanciones graves y muy graves, que se aprobarán por acuerdo de la Junta de Gobierno, se concretarán a iniciativa de la Alcaldía, previa audiencia del interesado por un plazo de diez días para presentación de alegaciones.

Guadalajara, a 20 de abril de 2010  
LA TÉCNICO DE TURISMO

Elena Ruiz Sanz