

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HAN DE REGIR PARA LA CONTRATACION POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACION DEL SERVICIO DE ATENCION A LA VISITA TURISTICA DE LAS TORRES DE LA CLERECÍA.**

**1.- OBJETO DEL CONTRATO**

El presente Pliego contiene los contenidos técnicos básicos que ha de regir para la contratación del Servicio de Atención de la visita turística a Scala Coeli. Las Torres de la Clerecía.

**2.- REQUISITOS MINIMOS**

Se establece como requisitos mínimos a contemplar en la propuesta el cumplimiento de las necesidades del servicio referidas a las Funciones a desempeñar, Horarios, Puestos y turnos de trabajo, Comunicación y coordinación y Formación, según se recoge a continuación:

**2.1.- Funciones a desempeñar:**

El servicio de atención incluye (1) Servicio de Atención al espacio y recorrido turístico Scala Coeli, y (2) Coordinación del equipo y comunicación.

(1) Servicio de Atención al espacio y recorrido turístico Scala Coeli:

Las funciones a desempeñar son:

- Acogida, atención e información a los visitantes de Scala Coeli. Cortesía y disponibilidad en la relación con el visitante.
- Venta de tickets de entrada y mercaderías.
- Control de accesos y recorrido del espacio de la visita turística.
- Acompañamiento y explicación del espacio expositivo y recorrido turístico.
- Atención a grupos de escolares.
- Recogida de datos estadísticos.
- Apoyo en la gestión del almacén de materiales promocionales y mercaderías relacionadas con la visita turística, a través del manejo de

herramientas ofimáticas y tecnologías de la información y comunicación.

- Apoyo en la elaboración de informes sobre el servicio de atención y gestión de las visitas turísticas.
- Colaboración y atención de las actividades que se realicen en el espacio turístico Scala Coeli.

## (2) Coordinación del equipo y comunicación:

Las funciones a desempeñar son:

- Las arriba indicadas y la coordinación de las mismas.
- Gestión del almacén de materiales promocionales y mercaderías relacionadas con la visita turística.
- Detención de necesidades para la mejora del servicio de atención.
- Detención de necesidades para la mejora del recorrido turístico, su exposición e instalaciones.
- Detención de necesidades para la mejora de la visita turística.
- Elaboración de informes sobre el servicio de atención y gestión de las visitas guiadas.

## **2.2. Horario del servicio de atención.**

El servicio de atención se prestará durante el horario de la visita guiada Scala Coeli, siendo este:

Desde el 1 de abril al 30 de noviembre: de 10:00 a.m. a 20:00 p.m.

Desde el 1 de diciembre al 31 de marzo: de 10:00 a.m. a 18:00 p.m.

Cuando la Semana Santa se celebró en el mes de marzo, el cambio de horario se adelantará a partir del primer viernes de la Semana Santa, pasando a ser el horario del servicio de 10:00 a.m. a 20:00 p.m. desde ese viernes y hasta el 30 de noviembre del calendario anual.

### Excepciones a este horario serán:

- Horario reducido:

Lunes de aguas: de 10:00 a.m. a 14:00 p.m.

Diciembre: días 24 y 31: de 10:00 a.m. a 14:00 p.m.

- Cerrado:

Días 25 de Diciembre y 1 de Enero.

### **2.3. Puestos y turnos de trabajo:**

La organización de los turnos de trabajo permitirá tener cubiertos en todo momento los diferentes puestos del servicio: acceso y venta de tickets, inicio del recorrido y control del recorrido turístico.

En la organización de los turnos se tendrán en cuenta las temporadas de máxima afluencia turística al espacio Scala Coeli. Destacan en estas temporadas, los puentes, festivos, jornadas de puertas abiertas y horario de acceso gratuito. (Anexo IV).

El horario de acceso gratuito es todos los martes, de entre 10:00 y 12:00 a.m. Se excluyen de este horario los martes festivos, el martes de Semana Santa y los martes de los meses de julio y agosto.

La jornada prevista de puertas abiertas se celebrara en el mes de septiembre con motivo de las Ferias de Salamanca.

Se prevé la apertura para visitas en grupo, en horario nocturno, de 22:00 a 00:00, durante los viernes y sábados de los meses de julio, agosto y septiembre. El licitador deberá incluir en la Memoria Técnica el coste por hora de este servicio. Este servicio no forma parte de esta contratación.

### **2.4. Comunicación y coordinación**

El Coordinador/a mantendrá comunicación permanente tanto con la empresa adjudicataria como con la empresa contratante sobre los asuntos recogidos en este pliego, con especial atención a las necesidades, mejoras e incidencias que pudieran surgir en el desarrollo del servicio.

## **3.- FORMACIÓN:**

La empresa adjudicataria presentará un Plan de Formación a desarrollar en cada una de las anualidades del contrato. Los contenidos de la formación estarán relacionados con las funciones a desempeñar.

Se incorporarán como requisitos mínimos el refuerzo de idiomas principalmente inglés y francés, el conocimiento de las herramientas ofimáticas para el control y gestión de tickets, almacén de material promocional y mercaderías, manejo básico de estadísticas, etc.

La falta de cumplimiento de este Plan podrá ser objeto de revisión del contrato.

#### **4. FINANCIACION DEL CONTRATO**

El objeto del contrato se financiará con cargo a los presupuestos de Turismo, Comercio y Promoción Económica de Salamanca, S.A.U. para el ejercicio 2015 y siguientes.

#### **5.- RELACIÓN DEL ADJUDICATARIO CON EL CLIENTE**

Las comunicaciones tendrán por objeto la prestación del servicio, su mejora y resolución de posibles incidencias. Estas comunicaciones serán preferentemente por escrito, y cuando se realicen verbalmente, deberán reflejarse por escrito en el menor plazo posible.

A estos efectos, el adjudicador designará un responsable.

El adjudicatario emitirá informes de incidencias y seguimiento del servicio siempre que lo estime necesario, y al menos una vez al trimestre.