

PLIEGOS DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE ACOGIDA, ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL VISITANTE.

1. ANTECEDENTES.- Turismo, Comercio y Promoción Económica de Salamanca, S.A.U., desea contratar el servicio de Acogida, Atención e Información al Visitante en sus siguientes oficinas:

- Oficina de Información Turística de Salamanca.
- Oficina de Atención Salamanca Ciudad del Español
- La Tienda de Turismo.

Estas oficinas, ubicadas todas ellas en locales de la Plaza Mayor, tienen entre sus objetivos la acogida, atención e información al visitante de Salamanca, cumpliendo cada una de ellas fines específicos. El servicio a contratar ha de contemplar tanto el carácter general de la Acogida, Atención e Información al Visitante, así como la especificidad singular de cada una de estas oficinas.

Entre otras, las singularidades que se destacan en cada uno de estos espacios son:

- Oficina de Información Turística de Salamanca: acogida de viajeros, información turística de Salamanca y su entorno provincial, agenda cultural, productos turísticos y punto de comercialización de servicios turísticos locales “Salamanca y Más”.
- Oficina de Atención Salamanca Ciudad del Español: acogida, información y asesoramiento sobre diferentes aspectos de la ciudad y el entorno que faciliten y hagan más satisfactoria la estancia de los estudiantes de español en Salamanca.
- La Tienda de Turismo: la venta de mercaderías de promoción turística de la ciudad.

2. OBJETO DEL CONTRATO.- Es objeto de esta convocatoria la contratación por Turismo, Comercio y Promoción Económica de Salamanca, S.A.U. del servicio de Atención, Acogida e Información turística que se prestan en la Oficina Municipal de Turismo, y la oficina de atención Salamanca Ciudad del Español, y La Tienda de Turismo.

La contratación del servicio se establece por un periodo inicial de cuatro años.

3. REQUISITOS MÍNIMOS.- Se establece como requisitos mínimos a contemplar en la propuesta el cumplimiento de las funciones del servicio, tareas a desempeñar, horarios, formación y organización del servicio y subrogación del equipo según se recoge a continuación:

3.1 . Funciones del Servicio

- Las personas que integren el servicio, así como las sustituciones y refuerzos, deberán contar con formación adecuada para el desempeño de las funciones del servicio.
- Imprescindible Alto Nivel de inglés y francés. Se valorará positivamente la atención ofrecida por el servicio de atención en portugués, alemán e italiano, especialmente en la Oficina de Información Turística y en la Oficina Salamanca Ciudad del Español.
- Manejo de herramientas ofimáticas y tecnologías de comunicación e información, aplicaciones y entornos 2.0.
- Conocimientos históricos y actuales de la ciudad de Salamanca y su entorno: cultura, historia, urbanismo, arquitectura, expresiones artísticas, etc.
- Conocimiento de la provincia de Salamanca: geografía, cultura, arte, tradiciones, economía, recursos patrimoniales y turísticos, etc.
- Conocimientos actualizados de las propuestas turísticas, culturales, deportivas y otros eventos de la agenda local y provincial.
- Disponibilidad y cortesía en la acogida, atención e información a todos los segmentos de público.

3.2 . Tareas a desempeñar por el servicio

Las tareas a cubrir por el servicio son las siguientes:

- Acogida, atención e información turística sobre la ciudad y la provincia de Salamanca.
- Comunicación y promoción de los recursos turísticos y servicios de la ciudad y la provincia.
- Recogida de datos estadísticos sobre perfiles de visitantes que realiza consultas, y perfil de visitante del punto “Salamanca y Más”.
- Atención de los puntos de venta de mercaderías y servicios turísticos en cada una de las tres oficinas.
- Organización y control del almacén de cada una de las tres oficinas.
- Elaboración de los correspondientes informes y balances periódicos sobre la gestión y almacén de mercaderías.
- Gestión del almacén de materiales promocionales.

Atendiendo a la singularidad de cada una de las oficinas, se contemplan como funciones destacables las siguientes:

Oficina de Información Turística de Salamanca:

- Acogida, atención e información turística sobre Salamanca y su provincia.
- Comunicación y promoción de los recursos turísticos y servicios de la ciudad y su provincia.
- Recogida de datos estadísticos sobre los servicios de atención, información, “Salamanca y Más”, visitantes.
- Apoyo en la coordinación de la programación de Turismo, Comercio y Promoción Económica de Salamanca, S.A.U.
- Gestión del almacén de materiales promocionales y mercaderías.
- Elaboración de informes y balances periódicos sobre la gestión y almacén de mercaderías.
- Atención del punto de comercialización turística “Salamanca y más”.
- Colaboración en los programas de calidad: Q de Calidad y SICTED.
- Atención del punto de información accesible.

La Tienda de Turismo:

- Acogida de visitantes.
- Atención del punto de venta y venta de mercaderías turísticas de la ciudad
- Atención en la presentación y exposición de las mercaderías promocionales de la ciudad.
- Detectar necesidades sobre previsiones de mercaderías y su almacenaje.
- Recogida de datos estadísticos
- Elaboración de informes y balances periódicos sobre la gestión y almacén de mercaderías y almacén de materiales promocionales.

La Oficina de atención Salamanca Ciudad del Español

- Acogida e información sobre diferentes aspectos de la ciudad dirigida a los estudiantes de español.
- Información sobre diferentes tramitaciones entre otros instalaciones deportivas, agenda de ocio, cartelera y agenda cultural de ciudad, servicios sanitarios, seguridad ciudadana, etc.
- Atención de las solicitudes del carnet Estudiantes de Español en Salamanca.
- Atención y seguimiento de las distintas plataformas de servicios turísticos de la Oficina.
- Recogida de datos estadísticos
- Organización y control del almacén de materiales promocionales.

- Elaboración de informes y balances periódicos sobre la gestión y almacén de mercaderías y almacén de materiales promocionales.

3.3 . Organización del Equipo de Trabajo

Se designará un/a encargado/a del Servicio de Atención para la Oficina de Información Turística y La Tienda de Turismo cuyas funciones será la coordinación de los trabajos que desempeñe el conjunto del equipo, así como establecer la comunicación tanto con la empresa adjudicataria como con la empresa contratante. Las tareas de coordinación de los trabajos y de comunicación con la empresa contratante versarán sobre los asuntos recogidos en este pliego, tanto para el desempeño de los mismos como para su mejora continua.

Especialmente se mencionan los siguientes contenidos:

- Control y gestión de almacén de materiales y mercaderías.
- Elaboración de informes y balances periódicos (semanales, mensuales, trimestrales y semestrales) sobre la gestión y almacén de mercaderías (venta, autoconsumo, existencias) en coordinación con el Departamento de Administración de Turismo, Comercio y Promoción Económica de Salamanca, S.A.U.
- Seguimiento de turnos de trabajo, refuerzos, sustituciones, etc, de acuerdo a los cuadrantes facilitados por la empresa adjudicataria. Detectará las necesidades que durante el tiempo de contrato surgieran en este ámbito.
- Recogida de estadísticas
- Responsable de calidad.

El horario de trabajo de la encargada de la Oficina Municipal de Información Turística y La Tienda de Turismo siempre que la organización del servicio lo permita, será de lunes a viernes, debiendo en todo caso cumplir aquellos turnos que por cuadrante le correspondan.

3.4. Categorías Laborales, Obligación de Subrogación, Sustituciones y Refuerzos:

Las categorías laborales y retribuciones se ajustarán a las establecidas en el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos para la provincia de Salamanca. Corresponde a las funciones de encargada categoría de Personal Titulado Grado Medio y al resto del equipo, categoría de Oficial de Segunda. El resto de condiciones se ajustará a lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores.

El adjudicatario está sujeto a la subrogación de los trabajadores actuales que se mencionan en el anexo III del Pliego de condiciones administrativas.

A fin de mantener las características actuales del servicio, cuando por razón de turno de trabajo establecido por la empresa un integrante del equipo esté sujeto a jornada continua, será retribuido con una dieta para comida por importe de 7 euros al día.

Igualmente, el adjudicatario cumplirá con las condiciones en la prestación del servicio y el cumplimiento de los contenidos de los pliegos de condiciones cuando sea necesaria la incorporación de personas con motivo de sustituciones y/o refuerzos en el servicio.

El adjudicatario presentará anualmente una declaración de responsabilidad del cumplimiento de estos requisitos en el que constará los datos y cantidades que permitan su comprobación.

3.5. Horarios

El Horario del servicio abarcará 30 minutos más del horario de atención al público siempre que las necesidades del servicio así lo requieran. Estos 30 minutos en caso de necesidad, podrán prestarse tanto antes o después del horario de Atención al Público.

El Horario de Atención al Público será el siguiente:

- **Horarios de Atención al Público de la Oficina Municipal de Información Turística:**

- De lunes a viernes: de 9:00 hasta las 19:00 horas.
- Sábados y domingos de singular interés turístico: de 10:00 a.m. hasta las 19:00
- Domingos: de 10:00 a 14:00 horas.

Son domingos de singular interés turístico los que coincidan durante el disfrute de alguno de los puentes del calendario anual.

El servicio estará cubierto al menos con tres personas durante el horario de atención.

- **Horarios de Atención al Público de la Oficina Salamanca Ciudad del Español:**

- Denominado Horario de Invierno: Desde el 1 de enero hasta el inicio de la Semana Santa (Primer viernes de Semana Santa), y desde la finalización del puente de 12 de octubre hasta el 31 de diciembre:

- De lunes a viernes: desde las 9-14 horas y de las 16:00 a las 18:30 horas.
 - Sábados: de las 9 a las 18:30 horas.
 - Domingos: de las 10 a las 14 horas.
- Denominado Horario de Verano: Desde el inicio de la Semana Santa (Primer viernes de Semana Santa hasta finales del puente del 12 de octubre):
- De lunes a viernes: desde las 9- 14 horas y de las 16:30 a las 20:00.
 - Sábados: de las 9 a las 20:00 h.
 - Domingos: desde las 10 a las 14 h.

El servicio estará cubierto al menos con una persona durante el horario de atención.

- **Horarios de Atención al Público de La Tienda de Turismo:**

- Desde el 1 de enero al 31 de diciembre:
- De lunes a sábado: Desde las 10-14 horas y de las 17 a las 20 horas.
- Domingos: Desde las 10 a las 14 h.

El servicio estará cubierto al menos con una persona durante el horario de atención.

Las Oficinas tendrán únicamente horario de mañana los días: Lunes de Aguas, 24 de diciembre y 31 de diciembre.

Las Oficinas permanecerán cerradas los días: 25 de diciembre, 1 de enero y 6 de enero.

3.6. Refuerzos

Dentro de esta propuesta deberá tenerse en cuenta los refuerzos de personal en las siguientes fechas, por lo que se entenderán incluidos:

Semana Santa, desde el Primer viernes hasta su finalización, domingo.

Mayo, Puente en la Comunidad de Madrid, 2 de mayo.

Septiembre: Ferias de Salamanca, diez días.

Octubre: Puente de la Hispanidad, 12 de octubre.

Diciembre: Puente de la Constitución, 6 de diciembre.

Los refuerzos de los Puentes de los meses de mayo, octubre y diciembre cubrirán el día festivo, más un día anterior y otro día posterior. En todo caso, estos días estarán en función del calendario laboral,

adaptándose al mismo, siendo su único fin, prestar un servicio de atención e información adecuado a fechas con incremento puntual de solicitudes presenciales.

3.7. Turnos de trabajo.

Se respetaran los descansos establecidos en las normas legales en materia laboral actualmente vigentes. Se presentará la planificación de turnos de trabajo anual.

3.8. Formación

La empresa adjudicataria presentará un Plan de Formación a desarrollar a lo largo del año 2017 y siguientes durante la duración del contrato. Los contenidos de la formación estarán relacionados con las funciones a desempeñar. El Plan de Formación incluirá el calendario de su desarrollo.

Serán contenidos mínimos del Plan de Formación:

- Atención al público y gestión de situaciones de conflicto.
- Formación sobre medidas y actuaciones favorables a la accesibilidad turística.
- Formación para la atención a la diversidad de públicos.
- Formación en lenguaje de signos.
- Refuerzo y actualización en el conocimiento de los idiomas, adaptados al nivel de los miembros del equipo y primando los contenidos turísticos y de atención al visitante.
- Manejo de herramientas ofimáticas y entornos web 2.0.
- Formación sobre igualdad de oportunidades y derechos laborales básicos.

La formación será en horario laboral siempre que no afecte al servicio.

La falta de cumplimiento de este Plan podrá ser causa de resolución del contrato, ya que se considera una obligación esencial del contratista.

Por otra parte, Turismo, Comercio y Promoción Económica de Salamanca, S.A.U. se reserva el derecho de programar jornadas de formación, bien en coordinación con la empresa adjudicataria u otra entidad para la mejora del servicio objeto del contrato. Sus contenidos se ajustarán a los objetivos y trabajos del servicio.

3.9. Visitas guiadas

Las personas que formen parte del servicio objeto del contrato y estén en posesión del título oficial de guía turística, se abstendrán de participar en el convenio de colaboración que Turismo, Comercio y Promoción Económica de Salamanca, S.A.U. celebre con este colectivo profesional, a no ser que lo contrario sea recogido expresamente en el mismo.

3.10. Información sobre el precio de hora, en caso necesario, y beneficio empresarial.

El licitador deberá consignar el precio/hora del servicio a facturar en el caso que por necesidades no previstas en este pliego, se exceda del horario recogido en el punto 3.4 de este Pliego de condiciones técnicas, así como indicar el beneficio empresarial estimado para el primer año de contrato.

En Salamanca, el 10 de noviembre de 2016.



Ana Isabel Hernández Sánchez
Gerente