



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 IERONIMUS. LAS TORRES DE LA CATEDRAL, Y LA LIMPIEZA DEL ESPACIO.

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego contiene la regulación básica técnica que ha de regir para la contratación del servicio de Atención de la visita turística de Ieronimus. Las Torres de la Catedral y el servicio de limpieza del espacio.

2.- REQUISITOS MINIMOS

Se establece como requisitos mínimos a contemplar en la propuesta el cumplimiento de las necesidades del servicio, los perfiles, tareas a desempeñar, coordinación, horarios y formación, según se recoge a continuación:

2.1.- Necesidades del Servicio

El servicio se cubrirá con siete trabajadores encargados de la atención al público y atención del recorrido, quienes completarán el horario de visita turística previsto en este pliego de prescripciones técnicas. Un trabajador más cubrirá las vacaciones del equipo, cuyo tiempo de trabajo anual en este servicio será de siete meses.

Se realizará la limpieza del recorrido.

2.2.- Perfiles del Servicio de Atención a la exposición

- Las personas que integran el servicio deberán contar con formación adecuada a las funciones del puesto.
- Conocimiento de idiomas por los integrantes del equipo, principalmente inglés y francés.
- Disponibilidad y cortesía en la acogida, atención al público e información sobre la visita.
- Manejo de herramientas ofimáticas y tecnologías de la información y comunicación.
- Conocimiento de la ciudad de Salamanca y su entorno: cultura, historia, urbanismo, arquitectura, expresiones artísticas, etc.



2.3.- Categorías Laborales, Subrogación de los trabajadores, 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, en su categoría de Auxiliar Administrativo para el equipo de atención y Personal de Limpieza, para los dos trabajadores de la limpieza. Con el fin de ajustar los importes retributivos a los actuales, la diferencia en caso de que así sea, se consignará en concepto de plus voluntario.

A fin de mantener las características del servicio, las sustituciones y refuerzos se ajustarán a las condiciones recogidas en este pliego de cláusulas técnicas. El no cumplimiento de este contenido, podrá ser objeto de resolución del contrato.

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

2.4.- Tareas a desempeñar por el servicio de atención

- Acogida, atención e información sobre la visita a Ieronimus. Las Torres de la Catedral.
- Venta de tickets de entrada y mercaderías.
- Control de accesos y recorrido de la visita turística.
- Recogida de datos estadísticos.
- Gestión del almacén de materiales promocionales y mercaderías de la visita turística.
- Apoyo en la elaboración de informes sobre el servicio de atención y gestión de esta visita turística.

2.5.- Horarios de Atención al Público

El horario del servicio será de 10:00 a 20:00 horas de lunes a domingo, entre los meses de abril (incluyendo en todo caso la Semana Santa) a diciembre; y de 10:00 a 18:00 horas de lunes a domingo, los meses de enero, febrero y marzo.



Durante los meses de julio, agosto y primera quincena de septiembre, el servicio se ampliará a los viernes y sábados, en horario de 20:15 a 24:00. Durante esta ampliación, el servicio estará cubierto por dos trabajadores.

2.6.- 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 incluirán contenidos sobre atención al visitante, resolución de conflictos, atención a la diversidad de públicos, lenguaje de signos, derechos laborales básicos e igualdad de oportunidades.

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

3. 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 2017 y siguientes.

En Salamanca, el 5 de diciembre de 2017

Una firma manuscrita en tinta azul, que parece ser la de Ana Isabel Hernández Sánchez.

Ana Isabel Hernández Sánchez
Gerente