

# ***PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE ATENCION Y PROMOCION TURÍSTICA PARA LAS OFICINAS DE TURISMO DEL AYUNTAMIENTO DE CAPDEPERA.***

---

## **OBJETO:**

El objeto del contrato es la adjudicación del servicio de atención y promoción turística de las oficinas de Turismo del Ayuntamiento de Capdepera para desarrollar la gestión de los servicios de información y de promoción del municipio de Capdepera y de sus calas por igual en las oficinas de turismo y puntos de información. El servicio de atención y promoción turística de Capdepera tiene como finalidad ofrecer un servicio integrado y de calidad de la oferta turística de Capdepera y promocionar tanto el destino como las actividades, productos y programas desarrollados por el Ayuntamiento de Capdepera, así como de la oferta del sector turístico.

## **CARACTERISTICAS DEL SERVICIO:**

El servicio de atención y promoción turística se prestará en las oficinas de turismo debido a que estos espacios están situados en los lugares estratégicos de recepción de visitantes, así como en los en puntos de Información Turística.

## **Las funciones del servicio de atención y promoción turística son las siguientes:**

1. Disponer de personal para poder atender las consultas turísticas presenciales de los visitantes que llegan al municipio y de los residentes que visitan las oficinas de Capdepera. Se facilitará información sobre la oferta turística, patrimonial, cultural, deportiva y de ocio del municipio y de sus calas, y cualquier información práctica necesaria para los visitantes, de acuerdo con el sistema de calidad implantado en dichas oficinas de turismo y con el fin de incidir en el incremento de la estancia media actual del turista.
2. Velar por el correcto funcionamiento de las actividades y servicios programados por el departamento de Turismo del Ayuntamiento de Capdepera.
3. Promocionar la imagen del municipio como destino turístico, con su oferta articulada por productos y servicios, en el ámbito local, nacional e internacional.
4. Promocionar el municipio como Municipio Turístico adherido al sistema de Calidad SICTED.
5. Promocionar en un lugar especial de la oficina de turismo los establecimientos, bares, hoteles...adheridos al sistema de calidad SICTED, así como destacarlos siempre que se pueda.

6. Promocionar y ofrecer la plataforma SYCTUR del municipio de Capdepera, ofreciendo ampliar la consulta a través de cualquier medio electrónico que se pueda realizar las lecturas de QR.
7. Disponer de un horario especial para que se puedan desarrollar la actividad solicitada de forma estratégica según necesidades del servicio.

## **1.-SERVICIOS A PRESTAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA**

1.1 Atender las consultas turísticas en las oficinas y puntos de información de Turismo del Ayuntamiento de Capdepera, que actualmente son las siguientes:

- Oficina de turismo situada en el edificio CapVermell, en Cala Rajada: abierta como máximo 10 horas al día de lunes a sábado. Horario: 8:30 13:30h y de 18:00 a 22:00h. De mayo a noviembre (ambos inclusive) de 2014.
- Punto de información turística (Caseta de información) situada en la Plaza de los Pinos de Cala Rajada; abierta como máximo 10 horas diarias inclusive fines de semana y festivos. Horario: 10 a 14 y de 18h a 22h. De junio a septiembre (ambos inclusive) de 2014.
- Punto de Información turística (Caseta de información) situada en Canyamel; abierta como mínimo 12 horas semanales inclusive fines de semana y festivos. Horario: de 10 a 14h. De junio a septiembre (ambos inclusive) de 2014.

El horario de las mencionadas oficinas o de otras que pudieran atenderse tendrá un carácter flexible, se ajustará a la demanda del servicio según los periodos o eventos celebrados y será indicado en cada caso por el personal del departamento de Turismo del Ayuntamiento de Capdepera al coordinador de la empresa adjudicataria.

1.2 La empresa adjudicataria deberá desarrollar el servicio utilizando las herramientas ya existentes en las oficinas, como empresa externa del Ayuntamiento de Capdepera, para las siguientes tareas:

- Recogida estadística de datos de la demanda presencial.
- Resultados de informes estadísticos diarios, mensuales, anuales y todos aquellos que se requieran según las necesidades del servicio.
- Encuestación.
- Gestión de visitas y excursiones.
- Recogida de datos para la posterior difusión de información sobre la infraestructura y oferta turística, deportiva, cultural y de ocio del municipio de Capdepera y de su entorno y, en general, sobre todos los servicios y recursos que interesen al visitante. La información indispensable será:

-Infraestructura de acogida al visitante, de equipamiento turístico y cultural y de comunicaciones.

-Información sobre la oferta monumental, cultural, lúdica, deportiva, gastronómica, diferentes tipologías de alojamientos turísticos, establecimientos de restauración y bares, empresas de actividades lúdicas y turísticas, transporte público y de todos aquellos servicios de utilidad para el turista.

-Agenda Cultural del municipio de Capdepera.

-Actividades organizadas desde el departamento de Turismo del Ayuntamiento de Capdepera.

-Atractivos regionales y rutas turísticas por el municipio de Capdepera y de los municipios vecinos.

Las herramientas que el departamento de Turismo del Ayuntamiento de Capdepera dispone en sus oficinas son las siguientes: 1 pantalla táctil para la recogida de consultas presenciales, así como información sobre el municipio; aplicaciones para la recogida de consultas en el teléfono turístico, oficina on line, visitas guiadas.

1.3 Gestionar la Atención Turística con apoyo de nuevas tecnologías.

1.4 Colaborar en la actualización de la información que contienen los soportes promocionales instalados en las oficinas de turismo.

1.5 Participar en el desarrollo y aplicación de los sistemas de calidad implantados en las Oficinas de Turismo, del SICTED de Calidad Turística del ICTE,ISO 9001 y EFQM: procedimientos, objetivos, indicadores, manuales de atención al visitante, sistema de quejas y sugerencias, sistema de encuestación, planes de mejora, desarrollos y diseños, etc.

1.6 Proponer nuevas acciones referentes a mejorar e innovar el servicio de atención turística.

## **2.- SERVICIO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA**

En el servicio de promoción turística la empresa adjudicataria realizará indistintamente los servicios relacionados en el apartado anterior de atención turística, además de los que a continuación se enumeran:

1. Atender de forma dinámica y participativa los puntos de información del Ayuntamiento de Capdepera, workshops y actos promocionales. Además se realizarán presentaciones para la promoción del destino dirigida a turoperadores, medios de comunicación y a la oferta del destino.
2. Ejecutar junto al Ayuntamiento de Capdepera el plan de promoción turístico.
3. Captar y atender a prescriptores del sector turístico.
4. Elaborar informes de datos estadísticos turísticos procedentes de diversas fuentes.
5. Gestionar las solicitudes de visitas guiadas a la ciudad tanto para grupos como para individuales, programadas según el calendario establecido por el

departamento de Turismo del Ayuntamiento de Capdepera (informar, tramitar y confirmar dichas solicitudes).

6. Coordinar y velar por el correcto funcionamiento de las actividades y servicios que el departamento de turismo del Ayuntamiento de Capdepera gestione e informar de las incidencias ocurridas durante el desarrollo del servicio, así como las soluciones aplicadas. Durante el desarrollo de estas actividades fuera del horario de apertura de oficinas, la empresa adjudicataria deberá garantizar la correcta prestación de los servicios hasta que los mismos finalicen.

En el servicio de atención y promoción turística se garantizará el conocimiento de herramientas ofimáticas (word, excel, bases de datos, powerpoint, openoffice, internet y correo electrónico, etc...). Además de conocimientos sobre la infraestructura y oferta turística, cultural, monumental y de ocio del municipio de Capdepera.

El servicio se deberá prestar con experiencia en labores de atención al público y de comunicación y con capacidad para resolver reclamaciones y situaciones imprevistas. Los servicios se prestarán con flexibilidad y multifuncionalidad y se adaptarán a las necesidades del departamento de Turismo del Ayuntamiento de Capdepera. Los servicios específicos son de obligado cumplimiento debiéndose realizar además cualquier otro que éste en relación directa con la ejecución del contrato.

### **3.-RELACIONES ENTRE TURISMO CAPDEPERA Y EL ADJUDICATARIO**

#### Funcionamiento y coordinación

Dadas las características de la actividad, es indispensable que el servicio se preste en adecuadas condiciones de seriedad, atención y trato personalizado con el público, con el fin de que la calidad del servicio sea óptima. Se debe priorizar la atención al cliente frente a la realización de cualquier otra actividad.

Con objeto de que la relación entre la empresa adjudicataria y Turismo Capdepera sea fluida y con continuidad, se establecerán reuniones con una periodicidad mínima quincenal. Además la empresa adjudicataria deberá presentar, una planificación de los recursos humanos con las funciones de los puestos y con la asignación de tareas y un plan de formación, así como una memoria del servicio al finalizar la temporada turística.

La empresa adjudicataria deberá coordinar al equipo de personal a su cargo que cubre todos los servicios para la consecución de los objetivos, para lo que deberá realizar de forma imprescindible reuniones semanales.

#### Control

El inicio de la prestación del servicio se resolverá con la entrega de órdenes de alta a la empresa contratante, la cual notificará al Ayuntamiento la fecha efectiva de inicio del servicio y la sujeción a los extremos contenidos en la orden.

Corresponde a l Ayuntamiento de Capdepera la total supervisión de los trabajos de la Contrata, pudiendo adoptar las medidas pertinentes con vista a la correcta ejecución de la prestación del servicio.

Los funcionarios del departamento de Turismo del Ayuntamiento de Capdepera confirmarán la materialización y calidad de los servicios prestados, pudiendo contactar en cualquier momento con la empresa con el fin de recabar información sobre la marcha general del servicio.

#### **4.- REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA**

1. En relación con los trabajadores destinados a la ejecución de este contrato, la empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, la imposición – cuando proceda– de sanciones disciplinarias, las obligaciones en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleados y empleador.

2. La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en las dependencias administrativas. En este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación.

3. La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

a) Recibir y transmitir cualquier comunicación que el personal de la empresa contratista deba realizar a la Administración en relación con la ejecución del contrato se realizará a través del coordinador, técnico o interlocutor designado al efecto.

b) Controlar el cumplimiento de las normas laborales de la empresa, en particular en materia de asistencia del personal al lugar de trabajo y disfrute de vacaciones, de manera que no se perturbe la prestación del servicio contratado.

c) Informar a la Administración de los empleados del contratista que dejen de estar adscritos a la ejecución del contrato, en especial a los efectos de poder gestionar adecuadamente los medios de trabajo de que aquellos hubieran dispuesto.

4. El personal de las empresas contratistas, o el que en virtud de una encomienda de gestión preste sus servicios en los centros de trabajo del Ayuntamiento o sus organismos públicos no podrá tener acceso a los siguientes servicios:

a) Cursos de formación, salvo los obligatorios en materia de prevención de riesgos laborales

b) Uso del servicio médico, salvo en casos de urgencia debidamente justificados

c) Programas socio-culturales o prestaciones de acción social.

d) Acceso al correo electrónico corporativo. En caso de que se les deba asignar una cuenta de correo electrónico, en la dirección de correo deberá dejarse constancia de que se trata de personal externo.

e) Tarjetas de control de acceso de empleados públicos, dotándoles en su caso, de una autorización especial de entrada. En ningún supuesto el control de acceso a las instalaciones podrá suponer un control horario del personal de la empresa contratista.

## **5.-OBLIGACIONES GENERALES DEL ADJUDICATARIO**

Según la legislación vigente, las empresas que opten al presente procedimiento deberán estar legalmente constituidas y cumplir con la normativa autonómica que exista en dicha materia.

Las empresas deberán tener dentro de su objeto social actividades vinculadas a la atención turística y a servicios de Información y Gestión Turística.

El licitador que resulte adjudicatario, quedará obligado a efectuar el servicio en las condiciones previstas en este pliego, siguiendo en todo caso las instrucciones que al efecto sean cursadas por la Dirección del departamento de Turismo del Ayuntamiento de Capdepera.

La empresa deberá tomar todas las medidas necesarias para la óptima prestación de los servicios objeto del contrato, disponiendo de todos los recursos humanos y materiales adecuados, ajustando los periodos vacacionales del personal a aquellos periodos que menos actividad turística exista, no existiendo relación laboral entre el Ayuntamiento de Capdepera y el personal contratado por la entidad adjudicataria.

## **6.- OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL ADJUDICATARIO:**

1. La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento que el servicio se ofrecerá en distintos idiomas, correctamente hablados y escritos de los siguientes idiomas : castellano, inglés, catalán, alemán, italiano y francés, así como en aquellos idiomas en relación con la demanda existente (como ruso o chino), de forma que en todo momento en el conjunto de las oficinas se pueda dar respuesta a las consultas en estas lenguas.

2. La empresa deberá desarrollar la actividad en función del horario que en cada oficina de turismo o punto de información se establezca, de acuerdo con las necesidades del servicio. El horario podrá ser modificado, según el criterio del departamento de Turismo del Ayuntamiento de Capdepera, cuando así lo considere oportuno.

Siempre se cumplirá con la puntualidad en el horario de apertura establecido para cada Oficina de Turismo.

3. La sede de trabajo del personal encargado de la prestación del servicio será la oficina de Turismo del edificio CapVermell en Cala Rajada.

4. La empresa adjudicataria deberá realizar la limpieza diaria de los puntos de información turística: Punto de información turística (Caseta de información) situada en la Plaza de los Pinos de Cala Rajada y Punto de Información turística (Caseta de información) situada en Canyamel.

5. En todo el horario de apertura al público deberá haber un coordinador y sea el interlocutor con la Dirección del Departamento de Turismo del Ayuntamiento de Capdepera.

6. El número de horas estimadas para cubrir la Oficina de Turismo y los puntos de información turística mencionados anteriormente deberá establecerse en función de las necesidades de cada oficina y según determine el Departamento de Turismo del Ayuntamiento de Capdepera a la empresa adjudicataria.

7. El servicio se realizará con personal cualificado y será exigible como mínimo tener una titulación de Bachiller o equivalente y deberá tener conocimiento tanto hablado como escrito correctamente los idiomas de castellano, inglés y alemán. El curriculum vitae de las personas propuestas para cubrir los servicios deberá estar certificado por la acreditación de títulos oficiales.

8. La empresa adjudicataria se encargará de aportar al personal laboral el uniforme que determine el departamento de Turismo del Ayuntamiento de Capdepera para desarrollar las funciones de información turística.

## **7.- PROTECCION DE DATOS**

El adjudicatario está obligado a guardar reserva respecto a los datos o antecedentes que no sean públicos o notorios y que estén relacionados con el objeto del contrato, de los cuales haya tenido conocimiento con ocasión del contrato. El adjudicatario y su personal deberán respetar, en todo caso, las prescripciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y normas que la desarrollen. A los efectos de la citada Ley, el contratista tendrá la consideración de "encargado del tratamiento" y se someterá en cada momento a las instrucciones del Ayuntamiento de Capdepera en materia de medidas de seguridad. A estos efectos, el adjudicatario también deberá:

a) Mantener la confidencialidad de los datos de carácter personal a que tenga acceso o haya elaborado por razón de la ejecución del contrato y, a tal efecto, adoptará las medidas de tipo técnico y organizativo necesarias para garantizar la seguridad y evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, en atención al estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestas.

b) Tratar los datos de carácter personal únicamente conforme a las instrucciones que al efecto le remita el Ayuntamiento de Capdepera y de forma confidencial y reservada, no pudiendo ser objeto de cesión, difusión, publicación o utilización para finalidades distintas de las establecidas en este pliego. Esta obligación seguirá vigente una vez el contrato se haya extinguido, por finalización de su plazo u objeto, por resolución o cualquier otra causa legalmente admitida o establecida en este pliego.

c) Devolver al Ayuntamiento de Capdepera, en todos los casos de extinción contractual, los datos de carácter personal, así como cualquier soporte o documento en que conste algún dato objeto del tratamiento.

d) Guardar la debida confidencialidad respecto a toda la información obtenida y documentación elaborada por razón de la ejecución del contrato y esta documentación no podrá ser reproducida, cedida, difundida, publicada o utilizada para fines diferentes de las establecidas en este pliego, incluso una vez extinguido el contrato.

A estos efectos las partes suscribirán el oportuno acuerdo.

Al mismo tiempo, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, informamos a todos los licitadores que sus

datos personales serán incorporados a un fichero titularidad de Ayuntamiento de Capdepera con la finalidad de tramitar el presente proceso de contratación. Sus datos podrán ser públicos en caso de resultar adjudicatario como consecuencia de la publicación de los mismos en el Boletín oficial correspondiente, web municipal y perfil del contratante.

Sin perjuicio de ello, se les informa de la posibilidad que Uds. tienen de ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación, en relación con sus datos personales, en cualquier momento dirigiéndose a la siguiente dirección: Ayuntamiento de Capdepera, C/Ciutat, 20. 07580 Capdepera. Islas Baleares.

## **8.-INCIDENCIAS EN LA APLICACIÓN DEL SERVICIO.**

El Departamento de Turismo del Ayuntamiento de Capdepera será quien tenga la capacidad de autorizar cualquier alteración de las condiciones en que se desarrollen los trabajos especificados en este pliego y en las ofertas aceptadas. Cualquier circunstancia imprevista, deberá ser comunicada y en su caso, aprobada por este Organismo.

El Departamento de Turismo del Ayuntamiento de Capdepera velará por el correcto funcionamiento del servicio, manteniendo cuantos contactos sean necesarios con la entidad adjudicataria.

Cualquier incidencia que suponga un cambio significativo en las condiciones de prestación del servicio deberá ser notificado por la entidad adjudicataria al Departamento de Turismo del Ayuntamiento de Capdepera o viceversa, con el fin de tomar las medidas correctoras necesarias.

## **9.-REQUISITOS ADMINISTRATIVOS**

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo.

El incumplimiento de estas obligaciones por parte del contratista, o la infracción de las disposiciones sobre seguridad por parte del personal técnico designado por él, no implicará responsabilidad alguna para el Ayuntamiento de Capdepera.

En cualquier momento, el Departamento de Turismo del Ayuntamiento de Capdepera podrá exigir del contratista la justificación de que se encuentra en regla en el cumplimiento de lo que concierne a la aplicación de la legislación laboral y de Seguridad Social de los trabajadores ocupados en la ejecución del servicio objeto de contrato, así como de que se encuentra al día en el pago de sus obligaciones tributarias.

## **10.-DIRECCIÓN DE SERVICIOS**

La empresa adjudicataria deberá coordinar y controlar todo el servicio prestado con la colaboración y supervisión del responsable del Departamento de Turismo del Ayuntamiento de Capdepera.

Carmen Riera Barrantes

Regidora de Turisme