



Excmo. Ayuntamiento
UTRERA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TURÍSTICA DE LA DELEGACIÓN DE TURISMO Y FIESTAS MAYORES DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE UTRERA.

1.- Objeto del contrato:

La licitación tiene por objeto la contratación, del servicio de información y atención turística para el Excmo. Ayuntamiento de Utrera.

El mencionado contrato podrá llevarse a cabo en alguno de los equipamientos municipales que a continuación se indican:

- 1.- Oficina Municipal de Turismo, sito c/ San Fernando nº 2
- 2.- Punto de Información Turística de Consolación, sito nártex del Santuario de Consolación.
- 3.- Punto de Información turística móvil,
- 4.- Aquellos puntos que por cuestiones puntuales, excepcionales o extraordinarias puedan necesitar de la prestación de dicho servicio.

La mencionada contratación deberá ajustarse a las condiciones detalladas de ejecución señaladas, siendo admitidas las variantes o alternativas que mejoren la disponibilidad y calidad del servicio.

2.- Plazo de ejecución: Será por un año, prorogable un año más

3.- Tipo de licitación y financiación del contrato

El presupuesto máximo del contrato es de diecinueve mil doscientos cuarenta y seis con treinta centimos (19.246,3 €) más cuatro mil cuarenta y uno con setenta centimos (4.041,7) de IVA

El gasto y adjudicación del contrato queda condicionado a la existencia de crédito adecuado y suficiente en el Presupuesto del Excmo. Ayuntamiento de Utrera.

4.- Definición de las condiciones detalladas a las que habrá de ajustarse

I.- SERVICIOS QUE DEBE OFRECER.

La operativa de los puestos de trabajo derivados de los siguientes servicios suponen el desarrollo y conocimiento de aspectos como: manual de bienvenida de las marcas de calidad, ISO 9001: 2000 y Q; aplicaciones informáticas específicas; realización de encuestas; visitas de familiarización a los centros de interés turístico y otros que por acuerdo municipal se decidan facilitar en la oficina de turismo.

A) Servicio de Información Turística:

Código Seguro de verificación:KgM0nZk6UwcRxSxzSNoDhQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://verificarfirma.utrera.org:8088/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	MARIA CONSOLACION GUERRERO MIRA	FECHA	26/03/2014
ID. FIRMA	afirma.utrera.org	KgM0nZk6UwcRxSxzSNoDhQ==	PÁGINA 1/3



KgM0nZk6UwcRxSxzSNoDhQ==

Este servicio se ofrecerá en todos los equipamientos municipales relacionados en el objeto del presente contrato. Consistirá en la atención personalizada a todas aquellas personas que acudan físicamente a los equipamientos mencionados, realizando las siguientes funciones:

- Recepción y atención al visitante, ofreciendo orientaciones en relación a las actividades, servicios y demás demandas que puedan plantear los usuarios.
- Información al visitante, ofreciendo breves indicaciones interpretativas sobre los paseos que pueden realizar por el conjunto histórico de Utrera, así como, aspectos culturales a destacar.
- Realización de encuesta de visitantes, según el modelo que le facilitará la delegación de Turismo del Excmo. Ayuntamiento de Utrera.

B) Servicio de Atención Telemática.

Consistirá en la atención de todas aquellas llamadas telefónicas y correos electrónicos de contenido turístico que se reciban en la mencionada oficina, realizando las siguientes funciones.

- Recepción de llamadas y correos electrónicos, elaborando la contestación y respuestas a los mismos a la mayor brevedad posible.
- Elaboración de mailing para lograr mayor difusión turística de cuantos eventos y actividades se celebren en Utrera.
- Realización de la encuesta de peticiones de información y atención telefónica, según modelo que le facilitará la delegación de Turismo del Excmo. Ayuntamiento de Utrera.

II. EL PERSONAL

El personal será el suficiente para poder atender los tres puntos en el mismo momento y podrá ser movido para prestar los servicios en cualquiera de los puntos indicados. El personal que ejecute directamente el objeto del contrato deberá estar en posesión de algún título de formación oficial reglada en materia de turismo o equivalente en idiomas, historia, historia del Arte o acreditar mediante contratos de trabajo su experiencia en la prestación del servicio. Igualmente deberá ser dado de alta por la empresa en la Seguridad Social de acuerdo con la categoría laboral y convenio colectivo que le resulte aplicable, no estableciéndose ninguna relación contractual entre el personal y el Ayuntamiento de Utrera. El adjudicatario deberá incorporar a la documentación de su proposición, explicación detallada respecto del equipo de trabajo que prestará directamente los servicios objeto del contrato, con al menos el siguiente contenido por cada uno de los miembros:

- a) Currículum académico y/o profesional
- b) Relación laboral que mantiene o mantendrá con la empresa
- c) Convenio colectivo aplicable, nivel y categoría laboral de las correspondientes tablas salariales.

La empresa que preste el servicio facilitará a las personas que vayan a atender al público un uniforme que se adecuará a la estación y que estarán obligados a llevar mientras se encuentren en la jornada laboral, debiendo ser aprobado dicho uniforme por la delegación de Turismo. En dicho uniforme deberá aparecer el logotipo de Turismo Utrera, así como, una placa de identificación con el texto Turismo Utrera y abajo el nombre de la persona que preste el servicio,

Código Seguro de verificación:KgM0nZk6UwcRxSxzSN0DhQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://verificarfirma.utrera.org:8088/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	MARIA CONSOLACION GUERRERO MIRA	FECHA	26/03/2014
ID. FIRMA	afirma.utrera.org	PÁGINA	2/3



KgM0nZk6UwcRxSxzSN0DhQ==



III.- USO DE MOBILIARIO Y OTROS ENSERES.

La oficina de turismo y el punto de información turística están dotados del mobiliario y demás enseres, propiedad del Excmo. Ayuntamiento de Utrera. Dichos bienes se ponen a disposición de la empresa adjudicataria para la prestación de los servicios. La empresa adjudicataria deberá realizar las actuaciones necesarias para su conservación, limpieza y mantenimiento en buenas condiciones de uso, haciendo además frente a los costes de consumos y averías derivadas de dichos usos.

IV.- HORAS DE SERVICIO

Se establece un máximo de horas al año para la prestación del servicio en los lugares establecidos, resultando 1640 horas totales. Las fechas y horarios concretos en que se desarrollarán los servicios objetos del contrato serán comunicados por el Excmo. Ayuntamiento de Utrera al adjudicatario en el momento que sean fijados de acuerdo con las necesidades del servicio público.

V.- SUPERVISIÓN DEL SERVICIO.

La supervisión del servicio recaerá sobre un técnico municipal o empleado municipal. Con carácter ordinario, en la primera semana de cada mes, la empresa adjudicataria presentará un informe de gestión del mes finalizado. Este informe deberá contener los siguientes aspectos:

- 1) Memoria de los servicios prestados en la Oficina de Turismo
- 2) Memoria de los servicios prestados en el Punto de información turística
- 3) Informe de los productos y servicios extraordinarios ofrecidos
- 4) Informe de previsión para el mes en curso.
- 5) Propuestas y sugerencias.

5.- Criterios para la adjudicación.

- a) Mejor oferta económica45 puntos
- b) Mejora en las horas totales de servicio público, 1 punto por cada tres horas hasta un máximo de 15 puntos
- c) Aumento en el número de personal para la atención de los servicios, cinco puntos por cada persona adicional a partir de las tres necesarias15 puntos
- d) Mejoras en la dotación de material divulgativo e informático de los equipamientos, un punto por cada 200 € o fracción en dotación 25 puntos

TOTAL100 puntos

6.- Forma de pago

Los trabajos se abonarán en pagos mensuales, previa presentación de factura, con la conformidad del técnico responsable del servicio y la concejal-delegada de Turismo.

En Utrera a la fecha indicada en el pie de firma de la presente comunicación.-
LA DELEGADA DE FIESTAS MAYORES Y TURISMO.- Fdo.: Consolación Guerrero Mira

Código Seguro de verificación:KgM0nZk6UwcRxSxzSNoDhQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://verificarfirma.utrera.org:8088/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	MARIA CONSOLACION GUERRERO MIRA	FECHA	26/03/2014
ID. FIRMA	afirma.utrera.org	PÁGINA	3/3



KgM0nZk6UwcRxSxzSNoDhQ==

