



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN DEL CONSORCIO VALENCIA 2007.

0.- ANTECEDENTES.

El servicio de información turística constituye un recurso esencial para la dinamización de los espacios y de los municipios. Dentro de la gestión integral de los puntos de información, la labor de los informadores turísticos es, por una parte, detectar los deseos, necesidades e inquietudes de los visitantes y contribuir a que su experiencia en el punto de destino (en este caso, La Marina de València y València-ciudad) sea lo más satisfactoria posible y, por otra, suministrar a los visitantes la información que requieren sobre los servicios, productos y programación de actividades en La Marina y, por extensión, en la ciudad. Además de presentarles la oferta existente en el recinto marítimo y su entorno, los informadores han de saber prever sus necesidades e indicarles los servicios, eventos, experiencias y productos más adecuados para ellos.

Las Oficinas de Información Turística son dependencias creadas para facilitar a los usuarios esta orientación, asistencia e información especializada, así como para promover y comercializar los productos turísticos del espacio. La Marina de València, con una extensión de cerca de un millón de m², requiere de, al menos, dos puntos de información turística situados en zonas estratégicas: la tourist-info ya existente junto al Edificio del Reloj (una de las principales puertas de entrada al recinto marítimo) y otro punto, normalmente ubicado en Marina Norte, en Capitanía, la oficina de atención a los clientes de amarres, turistas con gran demanda de información sobre productos y servicios tanto de las instalaciones y empresas de La Marina como de la ciudad, pero con un marcado carácter de movilidad, al objeto de poder dar servicio a lo largo y ancho de ese millón de m², en función de las necesidades del Consorcio Valencia 2007.

1.- OBJETO.

El contrato al que se refiere este Pliego tiene por objeto la contratación de la gestión integral de los puntos de información del Consorcio Valencia 2007, situados uno junto al Edificio del Reloj y otra en la oficina de marinería, ubicada en Marina Norte, en ambos casos de la Marina de València, si bien este segundo punto deberá ser móvil; en este sentido, se estará a lo dispuesto en la cláusula 4 de este pliego, en cuanto a los medios materiales a aportar por el adjudicatario.

Puesto que los puntos de información se hallan situados en la Marina de Valencia, y son propiedad del CV07, la prestación ha de efectuarse necesariamente en dependencias o instalaciones propias del CV07

2.- BASE O TIPO DE LICITACIÓN. CONCEPTOS QUE INCLUYE.

El presupuesto del contrato que servirá de base de licitación asciende hasta un máximo de CINCUENTA MIL EUROS (50.000€/AÑO) IVA EXC. Quedan incluidos en este precio todos los gastos y tributos que le sean de aplicación.



El precio del contrato incluye la realización del objeto mencionado en la estipulación primera junto con las aportaciones y obligaciones necesarias que aparecen detalladas en este pliego.

En el precio del contrato se considerarán incluidos los tributos, tasas y cánones de cualquier índole, que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen para el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las prestaciones contratadas, incluidos los medios materiales puestos a disposición para la ejecución del contrato.

3.- CONTENIDO, APORTACIONES Y OBLIGACIONES ESPECIFICAS.

3.1. Contenido:

La gestión integral de los puntos de información incluye:

- Atención e información turística: Fundamentalmente la atención al visitante en la Oficina de Turismo situada junto al Edificio del Reloj y en la oficina de Capitanía, ubicada en Marina Norte, si bien este segundo punto de información deberá ser móvil al objeto de poder dar servicio en todo el recinto de la Marina.
- Atender las consultas presenciales de los visitantes, clientes y usuarios de La Marina y de los ciudadanos que visitan las oficinas de turismo de La Marina de València, así como las consultas realizadas vía correo postal, teléfono o email.
- Facilitar información sobre la oferta turística, patrimonial, cultural, deportiva y de ocio de La Marina, de València y de la Comunidad Valenciana, y cualquier información práctica para los visitantes y usuarios de la marina.
- Velar por el correcto funcionamiento de las actividades y servicios programados por La Marina de València, contribuyendo a su máxima difusión.
- Colaborar en la revisión del material turístico editado por La Marina de València.
- Controlar las instalaciones y aspecto estético de las oficinas de turismo.
- Evitar el conflicto personal con el usuario informando, en caso de incidencia, al responsable del CV07 pertinente para poder ser solucionado.
- Gestionar las posibles reclamaciones que sean presentadas en las oficinas de turismo.
- Responsabilizarse del buen uso y conservación de la maquinaria, equipos informáticos y material a utilizar en la prestación del servicio.
- Stockage de almacén. Control del material de información turística: solicitar nuevo material antes de que se acabe.
- Recoger datos para la posterior difusión y análisis de la información sobre cualquier actividad u oferta turística, deportiva, cultural y de ocio de La Marina y de la ciudad y, en general, sobre todos los servicios y recursos que interesen al visitante.
- Colaborar en la actualización de la información que contienen los soportes promocionales instalados en las oficinas de turismo.



- Elaborar anualmente la memoria de gestión realizada y plantear propuestas de futuro para la mejora del servicio.
- En caso de que se necesitara, gestionar la venta de entradas o merchandising que el Consorcio Valencia 2007 considere oportuno distribuir desde las oficinas de turismo.
- Acompañar a grupos (turistas, inversores, estudiantes...), en visitas concretas organizadas por el Consorcio València 2007.
- Cualquier necesidad que pueda surgir relacionada con el servicio de información en todas las actividades organizadas o co-organizadas por el CV07.
- El servicio puede incluir un servicio de acompañamiento a grupos para visitar el recinto marítimo, así como el servicio de información en eventos organizados o co-organizadas en La Marina de València.
- Los puestos definidos en este punto estarán cubiertos, como mínimo, por dos Graduados Universitarios en Turismo u otros Grados, pero con formación complementaria en materia de turismo, con dominio de valenciano e inglés, en los términos exigidos en las condiciones de solvencia técnica del pliego de cláusulas administrativas.
- El no cumplimiento de estos perfiles o la incorrección en el trato con el público motivará la sustitución de las personas elegidas a instancia del Consorcio Valencia 2007, pudiendo dar lugar a la resolución del contrato por estos motivos.
- El plazo del contrato será de UN (1) AÑO a partir de la fecha de firma (prorrogable otro año más), con el siguiente horario: de martes a viernes de 10:00 a 18:00 h, y sábados y domingos de 10:00 a 14:00h, en ambos puntos.

3.2. Aportaciones necesarias para su ejecución. Obligaciones específicas de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria asumirá específicamente las siguientes obligaciones:

- Atender el orden de los trabajos, la forma y los medios de ejecutarlos, así como la resolución de cualquier incidencia que pudiera producirse en la ejecución del contrato, según los criterios de la persona designada por el CV07, a tal efecto.
- Los medios personales adscritos a la ejecución del contrato, de conformidad con lo dispuesto en las prescripciones técnicas, no podrán modificarse durante su vigencia, salvo causa justificada (tales como baja transitoria temporal, vacaciones o festivos), siendo sustituidos por otra persona que reúna los requisitos técnicos mínimos exigidos por el CV07 para el sustituido.



- Cumplir con las obligaciones legales de toda índole que sean de aplicación a la contratación laboral objeto del presente pliego, concretamente realizará un fiel cumplimiento de la normativa laboral, Seguridad Social, fiscal y Salud en el Trabajo.
- Dotar a su personal de todas las medidas de seguridad necesarias obligándose a cumplir con toda la legislación vigente de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Prevención de Riesgos Laborales y normativa complementaria.
- La empresa adjudicataria, en cualquier momento de la prestación de los servicios, deberá cumplir con facilitar cualquier información sobre el desarrollo de la prestación del servicio a requerimiento del CV07
- El CONTRATISTA deberá designar un coordinador técnico o responsable, perteneciente a su plantilla, que será el interlocutor con quién se relacionará exclusivamente el CV07, y a quién corresponderá la dirección del proyecto, así como la impartición de órdenes al personal encargado de la ejecución del contrato.
- Ser garante de las responsabilidades/obligaciones derivadas de los contratos o tramitaciones administrativas que deba realizar con ocasión del óptimo desarrollo de los servicios aquí definidos; sin que en ningún caso pueda trasladar estas responsabilidades sobre el CV07 por incumplimiento o negligencia sobre las mismas.
- Responder del deterioro, daño o desperfecto ocasionado por sus empleados en el ejercicio de sus labores, por acción u omisión, así como por daños efectuados como consecuencia de realización actuaciones inadecuadas. Para la garantía de tales extremos la empresa adjudicataria asume la obligación de suscribir y mantener en vigor durante toda la vigencia del contrato una póliza de Seguro de Responsabilidad Civil por daños, por un importe mínimo de 110.000 €, que se solicitará al propuesto como adjudicatario.

4.- MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES.

El personal que aporte el adjudicatario no tendrá vinculación laboral alguna con el CV07 dependiendo únicamente de la empresa adjudicataria que asume todos los derechos y obligaciones inherentes a su condición de patrono, siendo de su cargo las cuotas de la Seguridad Social y accidentes de trabajo, así como toda clase de seguros... debiendo poner a disposición del órgano de contratación los documentos que acrediten el cumplimiento de tales obligaciones, quedando eximido el CV07, de cualquier responsabilidad por ello. La empresa contratista asumirá pues, frente a sus trabajadores, la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, sustituciones y obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, imposición –cuando proceda- de sanciones disciplinarias, y cuantos efectos de Seguridad Social se deriven, en particular, el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, y cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

La empresa adjudicataria deberá contar con una organización propia y estable, viabilidad económica, clientela ajena al CV07, y medios materiales y personales necesarios para la ejecución de la prestación.



La empresa adjudicataria garantizará la prestación del servicio en las condiciones contratadas, debiendo asumir cualquier incidencia que pueda producirse con relación a su personal en el desempeño de su cometido, tales como vacaciones, bajas, licencias, etc...

El adjudicatario suministrará, a su cargo, la uniformidad, cuyo uso será de carácter obligatorio. Ésta deberá constar, como mínimo, de uniforme de verano y de invierno, en color azul, e incluirá tanto el logo de la empresa contratista, como el de la Marina de València, que será facilitado por el Consorcio Valencia 2007.

El Consorcio se reserva el derecho a desestimar al personal, en caso de no considerarlo adecuado para el desempeño del servicio y las funciones encomendadas. En este caso, la empresa adjudicataria procederá de inmediato (máximo 24 horas), a la sustitución de las personas desestimadas sin que proceda cargo alguno para el Consorcio.

El adjudicatario deberá aportar, además, los siguientes medios materiales:

- Punto de información móvil: que podrá consistir bien en un stand-móvil, carrito, puesto, etc...que permita un rápido traslado de un punto a otro del recinto de la Marina, en función de las necesidades del CV07. Dicho vehículo deberá ser no contaminante.
- Ordenador portátil o Tablet (uno por puesto), con las prestaciones/aplicaciones y licencias necesarios para la prestación del servicio.
- Teléfono móvil (uno por puesto)

5.- DURACIÓN DEL CONTRATO.

El plazo para la ejecución del contrato será de UN AÑO, desde la fecha de firma. Posibilidad de prórroga de un año más.

6.- FORMA DE PAGO.

Los pagos se realizarán a mes vencido, previa conformidad del servicio por parte del técnico del Consorcio Valencia 2007, desglosando la fra. de los servicios por punto de información.

7.- CONTROL DEL SERVICIO.

Con el fin de asegurar el normal funcionamiento del servicio a contratar, el CV07 podrá convocar a la empresa contratada cuantas veces juzgue oportuno con el fin de asegurar el cumplimiento de lo establecido en la descripción de contenidos del servicio.

Por ello, a fin de controlar adecuadamente que el adjudicatario ofrece en cada momento el servicio en las mejores condiciones de calidad y eficacia se establecen los siguientes mecanismos de control:

a) El CV07 designará como responsable e interlocutora a una persona perteneciente a la entidad.

b) El contratista comunicará al CV07 el nombre y teléfono de una persona de contacto con capacidad de decisión suficiente para resolver problemas que durante la prestación del servicio



se puedan suscitar. Concretamente esta persona deberá contar con capacidad y poder suficiente para:

- Ostentar la representación de la entidad adjudicataria cuando sea necesaria su actuación en los actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contraídas para la ejecución de los diferentes servicios contratados.
- Realizar las propuestas pertinentes y colaborar con el CV07, en la resolución de los problemas que se planteen durante la vigencia del contrato.