

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN, GESTIÓN Y REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE VISITAS TURÍSTICAS GUIADAS DE TRES RUTAS TEMÁTICAS DEL MUNICIPIO DE CIEZA: “CIEZA ISLÁMICA”, “RUTA DE ARTE RUPESTRE” Y “RUTA URBANA Y TRADICIONES”.

1. OBJETO DEL CONTRATO Y CLASIFICACIÓN

El objeto del presente pliego es establecer las prescripciones de carácter técnico que han de regir la contratación para la organización, gestión y realización del servicio de visitas turísticas guiadas en cada una de las rutas temáticas establecidas por el Ayuntamiento de Cieza en el municipio: “Ruta Cieza Islámica”, “Ruta de Arte Rupestre” y “Ruta Urbana y Tradiciones”.

El contrato tiene como objetivo prioritario, la promoción de la ciudad de Cieza y su término municipal, mostrando el patrimonio y sus atractivos turísticos, así como su oferta cultural, paisajística y gastronómica, prestándose, por consiguiente, un servicio público, en aras de satisfacer las necesidades relacionadas con la actividad turística del municipio.

La clasificación CPV de este contrato es 63514000-5 “Servicios de guía turístico”.

En cuanto a la exigencia de clasificación, se exime de conformidad con el art. 65.1 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público

2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN DEL SERVICIO

El ámbito de actuación de las visitas guiadas en cada una de las rutas temáticas establecidas será el siguiente:

- a) Ruta Cieza Islámica.- Comprende el yacimiento islámico de Siyâsa y el Museo Siyâsa.
- b) Ruta de Arte Rupestre.- Comprende la cueva-sima de la Serreta y el conjunto rupestre de los Abrigos del Barranco de los Grajos.
- c) Ruta Urbana y Tradiciones.- Comprende los edificios históricos más singulares del casco antiguo de Cieza, como el Mercado de Abastos, Monasterio de la Inmaculada Concepción, Ermita de San Bartolomé, Ayuntamiento, Basílica de la Asunción, Casa-Museo de la Semana Santa, Centro de Folklore, Conjunto conventual de San Joaquín (iglesia

y actual biblioteca), Paseo, Molino de Teodoro, Museo del Esparto y Lavadero de la Fuente.

En esta ruta de edificios históricos, el licitador deberá coordinar y gestionar por sus propios medios la entrada a aquellos edificios que no sean de titularidad municipal o aunque siéndolos, no sean gestionados por el Ayuntamiento directamente.

3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO Y DESARROLLO DE LAS VISITAS

La actividad de visitas guiadas tiene como objetivo prioritario promocionar la ciudad de Cieza, mostrando el Patrimonio y sus atractivos turísticos, así como su oferta cultural, paisajística, gastronómica y de ocio para todo tipo de colectivos o personas interesadas.

El licitador podrá optar por separado a cualquiera de las rutas establecidas en los puntos a), b) y c) del apartado dos o a todas ellas en su conjunto.

Estas visitas están dirigidas por una parte, a nivel individual tanto a los ciezanos como al visitante - turista que nos visita, y por otra parte, a grupos o colectivos. Se concertará previamente la visita con el personal que, individual o colectivamente, esté interesado en la misma.

Los licitadores de cada una de las rutas deberán ofertar principalmente los diferentes lugares de interés turístico mencionados en el punto segundo de este pliego de condiciones, así como confeccionar los itinerarios más adecuados a los mismos, siendo el lugar de salida, siempre que sea posible, la Oficina Municipal de Turismo. En las visitas para grupos concertados, el lugar de recogida o punto de encuentro será el que previamente se establezca.

Las llaves de acceso a las instalaciones objeto de visita, como el Molino de Teodoro, cueva de la Serreta, despoblado árabe de Medina Siyâsa, Lavadero de la Fuente y abrigos del Barranco de los Grajos permanecerán en custodia en la Oficina Municipal de Turismo a disposición del contratista de cada una de las rutas establecidas, el cual una vez realizada la visita, devolverá la llave o llaves de las instalaciones a su lugar de origen.

Para la prestación del servicio fuera del casco urbano, el licitador acudirá por medios propios.

El guía deberá personarse, en el lugar acordado con el grupo o con las personas que hayan concertado la visita, diez minutos antes del comienzo de la misma.

En aquellas visitas que por sus características específicas, requieran una operativa y organización especial, ya sea por el número de

participantes o porque sean de distintas procedencias, etc., el adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas y pertinentes para el buen desarrollo de las mismas.

Al finalizar la visita, el contratista liquidará y gestionará el cobro a los usuarios del servicio las tarifas que correspondan al mismo y que vienen reflejadas en la Ordenanza Fiscal 6.0.0., Ordenanza Reguladora De Los Precios Públicos.

4. FECHAS, PERIODOS Y HORARIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio de cada una de las Rutas Temáticas se prestará durante todo el año, con especial dedicación en las fiestas de Navidad, Semana Santa y Feria de Cieza.

La semana de trabajo será preferentemente de martes a domingo y el horario de prestación del servicio será el que mejor se adapte a la demanda de particulares y grupos, con especial dedicación durante los fines de semana.

Los posibles cambios en los profesionales implicados en el servicio, deberán notificarse con un mínimo de siete días hábiles, remitiendo escrito a la Concejalía de Turismo, quién deberá dar el visto bueno a la propuesta de sustitutos. Dicho escrito deberá ir acompañado de la correspondiente acreditación por currículum, para valorar su correcta cualificación.

5. ESTADÍSTICAS E INFORMES

Los adjudicatarios de cada una de las rutas temáticas deberán llevar un control estadístico de las visitas que se realicen durante todo el periodo del Contrato, según los siguientes criterios:

- Número de grupos, número de visitantes, clasificación de grupos y visitantes y fecha de realización de las visitas.
- Recogida de datos para futuros mailings o campañas de promoción.
- Estudio de procedencia u origen de los visitantes (turistas y lugares visitados).
- Realización de las encuestas que se establezcan, en su caso.

La empresas adjudicatarias deberán presentar a la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento de Cieza un informe trimestral del desarrollo de los servicios prestados y de las actuaciones realizadas para la difusión y promoción de las visitas.

Anualmente, se entregará una memoria final que recogerá toda la información generada.

El adjudicatario valorará la aceptación del público en las visitas y/o rutas propuestas, proponiendo las mejoras oportunas en su caso.

6. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Son obligaciones del adjudicatario de cada una de las Rutas Temáticas del presente pliego:

- a) Prestar el servicio de visitas guiadas de forma educada y amable, manteniendo en todo momento un trato correcto y de respeto con los usuarios del mismo.
- b) Mantener las condiciones idóneas de seguridad para los usuarios del servicio y, suscribir los seguros necesarios para prevenir posibles eventualidades en el desarrollo de la prestación del servicio.
- c) Mantener y respetar las fechas, periodos y horarios que se establezcan para la prestación del servicio.
- d) Cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo. La adjudicataria será la única responsable del cumplimiento de estas obligaciones, así como de las consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las mismas.
- e) Aceptar las sugerencias o modificaciones del programa y/o sistema de trabajo que indique la Concejalía de Turismo.
- f) Promocionar el servicio de visitas guiadas en los centros educativos, asociaciones, hoteles, alojamientos rurales, agencias de viajes, instituciones, clubes, etc. Esta labor se desarrollará mediante acciones promocionales directas como mailings, envíos de correos electrónicos masivos, etc. Para dicha promoción contará con la colaboración de la Concejalía de Turismo.
- g) Prestar especial atención a la limpieza de las zonas de desarrollo del servicio.
- h) Informar de inmediato a la Concejalía de Turismo de cualquier daño o desperfecto que observe en los bienes, edificios y lugares objeto del presente pliego.
- i) Cuidar, preservar y vigilar con especial esmero mientras se está prestando el servicio, que los usuarios del mismo respeten en todo momento los bienes, edificios y lugares objeto del presente pliego.
- j) El adjudicatario llevará un “Libro de Incidencias” donde reflejará las que se produzcan en la prestación del servicio.
- k) Confeccionar, en base a las tarifas de la Ordenanza Fiscal 6.0.0., las entradas, recibos y/o tickets y cobrar directamente a los

usuarios el importe de los mismos, en función del servicio prestado.

- l) El adjudicatario estará obligado a la realización de fotografías de calidad, de las distintas rutas, libres de derechos para el Ayuntamiento y sin perjuicio por derechos de imagen. Como garantía, el adjudicatario en el momento de entrega de las imágenes deberá acompañarlas de un documento firmado y sellado donde se especifique dicha cesión. Mínimo 15 imágenes por ruta.
- m) El adjudicatario colaborará, a requerimiento del Servicio de Turismo, con la Oficina Municipal de Turismo en su horario de atención al público, así como en aquellos programas o proyectos que se especifiquen, para lo que dispondrá del mobiliario necesario en dicha oficina

El adjudicatario no tendrá, en ningún caso, relación laboral con el Ayuntamiento de Cieza.

- n) El adjudicatario hará constar, en cualquier medio de publicidad, la colaboración del Ayuntamiento de Cieza.

7. DERECHOS DEL ADJUDICATARIO

Son derechos del adjudicatario:

- a) Explotar el servicio de visitas turísticas guiadas en la ciudad de Cieza y a lugares de interés turístico del término municipal y percibir por la prestación del servicio los ingresos que resulten de la aplicación de los precios públicos vigentes en cada momento, de conformidad con lo prescrito en el presente pliego.
- b) El adjudicatario tendrá derecho en aquellas visitas que por encargo del Ayuntamiento de Cieza o con la colaboración del mismo, expresen o contemplen cierta dificultad, bien por su elaboración esmerada, preparación, temática específica o teatralizada, bien por su puesta en escena, a cobrar el importe de la misma, el cual será pactado previamente con el Ayuntamiento.

Este tipo de visitas no estará contemplado en el apartado b) del punto 9 de este pliego de condiciones.

- c) Dirigir la prestación del servicio, según su propia estrategia, sin perjuicio de las atribuciones que corresponden al Ayuntamiento, en su calidad de titular de las mismas.
- d) El adjudicatario resultante en cada una de las Rutas Temáticas del presente pliego tendrá exclusividad para la prestación del servicio de visitas guiadas, en aquellas instalaciones y/o lugares

incluidos en la Ruta Temática descrita en el punto dos de este pliego de condiciones, perteneciente al Ayuntamiento de Cieza y que precisen de llave para acceder a ellas, expresamente: despoblado árabe de Medina Siyâsa, cueva de la Serreta, Molino de Teodoro, abrigos del Barranco de los Grajos y Lavadero de la Fuente, así como en otros lugares de interés turístico que, dependientes del Ayuntamiento, y ligados a la temática de la Ruta correspondiente, en un futuro precisen de llave para acceder a ellos.

Se exceptúa de esta exclusividad el Museo Siyâsa.

8. OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO

Son obligaciones del Ayuntamiento:

- a) Facilitar a los adjudicatarios de cada una de las Rutas Temáticas las llaves de acceso al Molino de Teodoro, cueva de la Serreta, despoblado árabe de Medina Siyâsa, abrigos del Barranco de los Grajos y Lavadero de la Fuente, a los efectos de prestación del servicio.
- b) Mantener en perfecto estado de conservación y limpieza los bienes, edificios y lugares objeto del presente pliego.
- c) Proceder a reparar los desperfectos, averías, deterioros y roturas que se produzcan en los bienes, edificios y lugares objeto del presente pliego.
- d) El Ayuntamiento seguirá invirtiendo, dentro de sus posibilidades, en la mejora de las infraestructuras, servicios turísticos y promoción de la ciudad con el fin de atraer más visitantes- turistas a la localidad.

9. DERECHOS DEL AYUNTAMIENTO

- a) El Ayuntamiento podrá nombrar a persona o personas responsables del control del servicio prestado por el adjudicatario, el cual se compromete a facilitar en cualquier momento los datos que le solicite.
- b) Visitas coste cero para el Ayuntamiento

El contratista se compromete a prestar el servicio de visitas guiadas y de acompañamiento a grupos de congresos, viajes de familiarización de periodistas, acompañamiento de terceros para la realización de trabajos de investigación, filmación, reportajes, etc., agentes de viajes, tour operadores y aquellos grupos o personas que visiten nuestra ciudad y sean de especial relevancia para la promoción de la misma, adaptando las visitas a las necesidades de cada grupo o persona.

Asimismo, vendrá obligado a prestar el servicio de visitas guiadas cuando el Ayuntamiento lo considere necesario para actos protocolarios, acontecimientos y/o eventos de marcado interés municipal o en fechas y/o épocas del año de especial relevancia, tales como Navidad, Semana Santa, etc.

En aquellos casos en los que el Ayuntamiento de Cieza lo estime oportuno, el guía que realice la visita deberá tener disponibilidad para prolongar el tiempo de visita o de acompañamiento al grupo.

El número de visitas de este tipo será como máximo de:

Ruta Cieza Islámica: 10 visitas al año.

Ruta de Arte Rupestre: 10 visitas al año.

Ruta Urbana y Tradicional: 6 visitas al año.

En el caso de que por circunstancias extraordinarias se supere el número de visitas establecidas, el Ayuntamiento de Cieza vendrá obligado a satisfacer el importe del servicio prestado al adjudicatario según las siguientes tarifas:

TOTALES

- Jornada completa 120 € + IVA 21% 25'20 € ... 145'20 €

- Media jornada 80 € + IVA 21% 16'80 € 96'80 €

Las visitas no consumidas en el año natural no serán acumulables al siguiente.

10. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario de cada una de las Rutas Temáticas queda expresamente obligado a realizar el trabajo bajo las cláusulas del secreto profesional, y en consecuencia, mantendrá absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con un fin distinto al que figura en este pliego

El adjudicatario no divulgará la información resultante de la explotación del servicio, que quedará en poder del Ayuntamiento de Cieza, ni cualquier otro dato o documentación que resulte del trabajo realizado con el mismo.

11. PRECIO DEL CONTRATO

El licitador correspondiente vendrá obligado a pagar un canon anual por el siguiente importe:

- Ruta Cieza Islámica: SETECIENTOS EUROS (700'00 €)
- Ruta de Arte Rupestre: MIL EUROS (1000'00 €)

- Ruta Urbana y Tradiciones: DOSCIENTOS EUROS (200'00 €)

12. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL

El licitador deberá acreditar un riguroso conocimiento de la realidad turística de Cieza, puesto de manifiesto a lo largo de los últimos tres años en relación con visitas guiadas al municipio de Cieza.

El personal que preste el servicio deberá estar en posesión del Título de Licenciatura o Grado en Geografía e Historia, Grado en Turismo o Diplomatura en Turismo y asimismo, estar en posesión del Título de Guía de Turismo expedido por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Asimismo, deberá estar en posesión, como mínimo, del título oficial de Inglés A2, tener conocimientos básicos de Informática, Internet y Redes Sociales y en prevención de riesgos laborales y primeros auxilios.

13. POLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

El licitador exime de toda responsabilidad al Ayuntamiento de Cieza, por los daños que pudieran ocasionarse a personas y cosas, que se deriven de la prestación del servicio contratado.

A tal efecto, el contratista responderá de los daños y perjuicios que se cause durante la ejecución del contrato tanto al Ayuntamiento de Cieza como a terceros, a tal fin deberá tener formalizada una póliza de seguro de responsabilidad civil que cubra la responsabilidad frente a terceros, así como los daños y perjuicios que se puedan producir en los bienes objeto del presente contrato hasta un límite de DOSCIENTOS MIL EUROS (200.000'00 €).

EL CONCEJAL DELEGADO DE TURISMO

El Concejal de Turismo

La copia impresa de este documento, podrá ser validada en <http://cotejar.cieza.es>
mediante su CSV: 10717745733237604410