



**MONACHIL**  
**AYUNTAMIENTO**  
SECRETARIA

## MEMORIA JUSTIFICATIVA

### CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN, ASISTENCIA E INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MONACHIL EXPTE 410/2022

#### 1. JUSTIFICACIÓN.

Se elabora la presente memoria en cumplimiento de lo establecido en el art. 116 y en el art. 28.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

El objeto del presente contrato es la selección, con la debida concurrencia, de la empresa encargada de llevar a cabo la prestación del servicio de orientación, asistencia e información turística en Monachil (Granada), tanto para la **OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE MONACHIL**, con inscripción en el Registro de Turismo de la Junta de Andalucía: OT/GR/00032, ubicada en el casco antiguo (Plaza Baja, 1), así como para el **PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE SIERRA NEVADA**, con nº de inscripción en el Registro de Turismo de la Junta de Andalucía: PIT/GR/00002, ubicado en la urbanización de Pradollano en Sierra Nevada (Plaza de Pradollano s/n).

El municipio de Monachil, situado a tan sólo 8 km de la capital, es un punto de llegada y acogida de numerosos viajeros que vienen buscando los atractivos turísticos que ofrece este destino.

Monachil constituye uno de los términos municipales más amplios de la provincia que llega desde la vega de Granda hasta el Pico del Veleta, con una extensión mayoritaria en Parque Natural y Parque Nacional, donde se diferencian 3 núcleos urbanos de población: el Barrio de Monachil, el Casco Antiguo y la Urbanización de Pradollano, en Sierra Nevada.

Aunque el gran reclamo turístico de este destino, es sin lugar a dudas la estación de esquí y montaña de SIERRA NEVADA (la única de Andalucía y la más meridional de Europa), que recibe cada temporada en torno a un millón de visitantes, Monachil, atesora otras muchas riquezas, ofreciendo al turista: naturaleza, deporte, cultura, patrimonio, gastronomía, y tradición, por lo que se hace necesario, prestar una especial atención a las demandas de información de los viajeros, facilitándoles un servicio de calidad, que a la vez muestre y promocióne los diferentes recursos y oferta turística de todo el Municipio, cumpliendo de este modo sus expectativas y motivando su regreso y fidelización.

Desde el Ayuntamiento de Monachil hay una fuerte convicción y apuesta por el Turismo de calidad como principal eje económico y de desarrollo, muestra de ello, ha sido la adhesión al mayor proyecto nacional de Calidad Turística, abanderado por la Secretaría Española de Turismo, en colaboración con la FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias): el SICTED (Sistema

[www.monachil.es](http://www.monachil.es) - [ayuntamiento@monachil.es](mailto:ayuntamiento@monachil.es)

Plaza Baja n.º1 · 18193 MONACHIL (Granada) · Telf.: 958 301 230 - Fax: 958 500 594 · C.I.F. P-1813500-D



Integral de Calidad Turística Española en Destino), llevando a cabo un modelo de gestión basado en el Compromiso por la Calidad Turística integrada de forma transversal a todos los agentes y oficios que intervienen en la experiencia y cadena de valor del turista, buscando incrementar la satisfacción del visitante.

En el caso de la urbanización de Pradollano donde se encuentra la Estación de Esquí y Montaña, los períodos de estacionalidad están muy definidos en cuanto a la práctica de deportes de invierno. No obstante, Sierra Nevada está llevando a cabo un plan de desestacionalización, que ha permitido, desde 2010, ir incrementado el número de visitantes gracias al programa de actividades y eventos en época estival y se hace necesario reforzar el servicio de información turística durante los meses de verano.

## 2. MARCO NORMATIVO.

En cuanto a la normativa que ha de regir la contratación que nos ocupa, se ha de aplicar la siguiente:

- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, en adelante (LCSP).
- Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
  - Todos los servicios de información turística deberán ser realizados conforme a la legislación vigente en materia de Oficinas de Turismo, *Decreto 202/2002, de 16 de julio, de Oficinas de Turismo y de la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía*, modificado por *Decreto 80/2010 de 30 de marzo*. Además de la *Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo y la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía*.

## 3. OBJETO DEL CONTRATO Y CPV.

El objeto del presente contrato consiste en la realización de las actuaciones recogidas en el proyecto anteriormente citado,

La codificación correspondiente al «Vocabulario común de contratos públicos», aprobado por el Reglamento (CE) número 2195/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de noviembre de 2002, por el que se aprueba el Vocabulario común de contratos públicos (CPV) es

Código CPV	Descripción
63513000	Servicios de información turística



#### 4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUACIONES:

**El OBJETIVO GENERAL** de esta contratación es la prestación del servicio de orientación, asistencia e información turística actualizada y atención al visitante durante el calendario y horarios propuestos en el Apartado 3 de este pliego, a través de la cobertura de un personal técnico cualificado que atenderá tanto la Oficina de Información Turística de Monachil, como el Punto de Información Turística de Sierra Nevada.

La prestación de este servicio se realizará conforme a la **normativa legal vigente** y aplicando unos estándares de calidad que repercutan directamente en la satisfacción del usuario, así como en la promoción, difusión y puesta en valor de los recursos y la oferta turística de Monachil.

La empresa adjudicataria, se compromete a cumplir con los requisitos establecidos en la **metodología SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destino)**, tanto en lo relativo a la formación, asistencias, planes de mejora e implantación de los estándares de calidad recogidos en los Manuales de Buenas Prácticas, llevando a cabo las evaluaciones anuales de renovación o seguimiento por parte de Turespaña, para mantener el distintivo “Compromiso de Calidad Turística”.

Así mismo, la empresa adjudicataria se compromete a cumplir con los criterios establecidos por el Parque Nacional y Natural de Sierra Nevada para mantener la acreditación de “**Punto de Información en el marco de la Carta Europea de Turismo Sostenible**”, en cuanto a formación por parte del personal de atención al visitante, sensibilización y promoción de este espacio natural protegido donde nos encontramos.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y FUNCIONES A DESARROLLAR:**

**Orientar al visitante** acerca de donde se encuentra, mostrándole la localización de los distintos núcleos urbanos del Municipio en un plano, con actitud cordial y amable.

**Ofrecer la información turística actualizada y objetiva**, requerida por cuantas personas lo soliciten sobre los recursos turísticos y patrimoniales, empresas turísticas o información general y complementaria, así como de las actuaciones culturales, fiestas y cualquier otro evento que se celebre en Monachil.

**Atender a los viajeros en al menos dos idiomas** y colaborar en la traducción y supervisión de folletos, carteles y demás material que pueda necesitar la Concejalía de Turismo.

**Responder a peticiones de información recibida** por otros medios no presenciales (mail o teléfono), a la mayor brevedad posible y de manera personalizada.

**Dar respuesta a posibles solicitudes, sugerencias y reclamaciones** de usuarios para cumplir sus expectativas y lograr su satisfacción general en el destino, comunicando estos aspectos a la Concejalía de Turismo.

**Hacer más fácil la estancia y visita** de las personas usuarias que se acercan a este destino, informando de todas las posibilidades y experiencias que



pueden vivir, más allá de los datos solicitados, generando el interés para que vuelvan o prolonguen su estancia, de manera que se promoció todo el destino en su conjunto.

**Mantener el espacio de atención al público** ordenado y agradable, donde la exposición de material promocional quede bien diferenciada al objeto de facilitar las tareas de información y consulta.

**Prestar información del Parque Nacional y Natural de Sierra Nevada**, informando a la Concejalía de Turismo en el caso de falta de material promocional de este espacio natural protegido.

**Distribuir los folletos**, guías, etc. editados por la Concejalía de Turismo, como por otras instituciones, elaborando un **inventario semestral** con el stock de material disponible.

Colaborar en la **actualización de la base de datos de la web y del material promocional** de la concejalía de Turismo en relación a las empresas del sector turístico y recursos del destino.

Elaborar anualmente un **listado actualizado** de los **establecimientos turísticos** que operan en Sierra Nevada.

Elaborar **estadísticas mensuales** sobre el perfil del viajero y procedencias conforme a la tabla de datos elaborada por la Concejalía de Turismo, reportando esta información de manera mensual.

Elaborar una **Memoria anual de calidad** con datos totales de turistas, gráficos, eventos y actividades relacionadas con el área de Turismo. Este informe revisará además otras cuestiones como el plan de formación anual de los/as trabajadores/as, la satisfacción del visitante, las incidencias ocurridas, planes de mejora realizados y la revisión del cumplimiento de las directrices de la Concejalía de Turismo.

Fomentar la realización de, al menos, 100 **Encuestas de Satisfacción del Destino**, proporcionadas por el gestor/a del SICTED, enviando estos datos a la Concejalía de Turismo de manera semestral (en mayo y noviembre).

Cumplir con el **Manual de Buenas Prácticas del SICTED**, asistir a las formaciones y asistencias técnicas individualizadas y colectivas, realización de informes y formularios para llevar a cabo todos los requisitos con el fin de completar satisfactoriamente la evaluación anual que mantenga el distintivo "Compromiso de Calidad Turística".

Coordinación con las oficinas de turismo de la provincia de Granada y de otras provincias para la **promoción del turismo** del destino Monachil-Sierra Nevada. Colaborar en las tareas propias de la gestión de un destino de calidad turística que sean encomendadas y supervisadas por la Concejalía de Turismo del Ayuntamiento.

**Colaborar con el personal del Área de Turismo** del Ayuntamiento en todo lo necesario relativo a cuestiones turísticas.

Asistir para prestar información y promocionar el destino, a las **ferias y eventos turísticos de carácter provincial** que determine la Concejalía de Turismo.

El **PERFIL** de las personas contratadas para cubrir estos objetivos es el siguiente:



**Informador/a turístico/a:**

**Formación:** Graduación en Turismo o Titulación de un Ciclo Formativo de grado Superior, relacionado con gestión y Turismo.

Se valorará positivamente la realización de cursos oficiales específicos en materia de asistencia turística y atención a las personas usuarias.

En cuanto a los **idiomas**, se deberá garantizar la prestación del servicio en **dos lenguas extranjeras**: conocimiento de inglés hablado y escrito, acreditado como mínimo con un nivel B2 y un segundo idioma extranjero.

**Experiencia:** Se valorará la experiencia acreditada en puestos similares relacionada con la atención y asistencia directa al turista.

**Otros:** Tener conocimiento de los recursos turísticos, culturales y patrimoniales del Municipio y del entorno, así como capacidad para transmitirlos e informarlos en distintos idiomas.

## 5. CALIFICACIÓN DEL CONTRATO.

Este contrato, de conformidad con el art. 25.1.a de la LCSP tiene carácter administrativo, no sujeto a regulación armonizada (art. 22.1.). Se califica como contrato de servicios, conforme a lo dispuesto en el art. 17 del Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público

## 6. JUSTIFICACIÓN NO DIVISIÓN EN LOTES DEL OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato no se divide, a efectos de su ejecución, en lotes, conforme al artículo 99 de la LCSP, por no ser compatible con la naturaleza del servicio

## 7.- JUSTIFICACIÓN FALTA DE MEDIOS PERSONALES

En el expediente queda justificada la insuficiencia de medios materiales de conformidad con el artículo 116.4.f) de la LCSP.

## 8. JUSTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

En base a las necesidades descritas y al objeto del contrato, se considera más adecuado para llevar a cabo la licitación, la forma de adjudicación del contrato será el procedimiento abierto, en el que todo empresario interesado podrá presentar una proposición, quedando excluida toda negociación de los términos del contrato, de acuerdo con el artículo 156 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en adelante LCSP. La adjudicación del contrato se realizará utilizando pluralidad de criterios y la Mesa de Contratación de este Ayuntamiento seleccionará la mejor oferta, dando a los licitadores un tratamiento igualitario y no discriminatorio y ajustando su actuación al principio de transparencia y proporcionalidad.



El contrato, por razón de su cuantía, no está sujeto a regulación armonizada

## 9. DURACIÓN DEL CONTRATO

**Duración** : La duración del contrato se establece en **DOS años**, con efectos a partir de la fecha de formalización del contrato.

**Prórroga**. De conformidad con el artículo 29 de la LCSP el contrato se podrá prorrogar **año a año**, sin que su duración total, incluida la prórroga, pueda exceder de cuatro años

Si por parte del Ayuntamiento, se decide prorrogar el contrato, la prórroga será acordada por el órgano de contratación y será obligatoria para el contratista, debiendo, el Ayuntamiento, realizar su preaviso, con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato.

## 10. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN.

De conformidad con el art. 100 LCSP, por presupuesto base de licitación se entenderá el límite máximo de gasto que en virtud del contrato que puede comprometer el órgano de contratación, incluido el Impuesto sobre el Valor Añadido.

Presupuesto base de licitación (sin IVA): 21.578,60 €/anuales; 43.157,2 €/bianuales

Presupuesto base de licitación (con IVA): 26.110,10 €/anuales, de los que 21.578 €/anual lo son en concepto de base imponible y 4.531,5 euros de IVA; 52.220,2 €/bianuales, IVA incluido.

## 11. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO:

Para el cálculo del valor estimado del contrato, de conformidad con el art. 101.1.a) LCSP, el órgano de contratación tomará el importe total, sin incluir el Impuesto sobre el Valor Añadido, pagadero según sus estimaciones. Asimismo, deberán tenerse en cuenta:

- Cualquier forma de opción eventual y las eventuales prórrogas del contrato. No se contempla la posibilidad de prórrogas para el presente contrato.
- Cuando se haya previsto abonar primas o efectuar pagos a los candidatos o licitadores, la cuantía de los mismos.
- En el caso de que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 204, se haya previsto en el pliego de cláusulas administrativas particulares o en el anuncio de licitación la posibilidad de que el contrato sea modificado, se considerará valor estimado del contrato el importe máximo que este pueda alcanzar, teniendo en cuenta la totalidad de las modificaciones al alza previstas. No existen modificaciones previstas para el presente contrato.

El Valor Estimado del contrato es de **86.314,4 euros**

[www.monachil.es](http://www.monachil.es) - [ayuntamiento@monachil.es](mailto:ayuntamiento@monachil.es)

Plaza Baja n.º1 · 18193 MONACHIL (Granada) · Telf.: 958 301 230 - Fax: 958 500 594 · C.I.F. P-1813500-D



## 12. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

Conforme establece el art. 145 de la Ley 9/2017, 8 noviembre, de Contratos del Sector Público, la adjudicación de los contratos se realizará, con carácter general, utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación en base a la mejor relación calidad-precio; predominado 70-30 los criterios evaluables de forma automática

**Criterios de adjudicación evaluables. Hasta 100 puntos**, correspondiendo 30 puntos a criterios evaluables mediante juicio de valor y 70 puntos a criterios de cuantificación automática.

Los criterios a tener en cuenta serán los siguientes:

**Criterios evaluables de forma automática (70)**

<u>CRITERIOS CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE</u>		
1	<b>Proposición Económica</b> (Puntuación de forma proporcional aplicando una regla de 3)	30
2	<b>Cualificación profesional y recursos humanos aportados</b> <u>Titulación</u> (hasta 5 puntos) Grado en Turismo (3 puntos) Ciclo Formativo Grado Superior relacionado con gestión y Turismo (2 puntos) <u>Experiencia</u> (hasta 10 puntos) 0,5 puntos por mes trabajado en plaza o puesto relacionada directamente con el de informador turístico. <u>Nivel de idiomas</u> (hasta 10 puntos) - Por cada certificación de nivel B2 de inglés (2 puntos) - Por cada certificación de nivel C1 de inglés (3 puntos) - Por cada certificación de nivel de otro idioma extranjero (2 puntos) <u>Formación complementaria específica</u> (hasta 5 puntos) 0,04 por cada hora de curso acreditado con certificación oficial del Centro y relacionado directamente con el turismo.	30
3	<b>Certificaciones de Calidad de la Entidad solicitante</b> (5 puntos en caso del SICTED, 1 punto por otras certificaciones de calidad, con un máximo de 5)	10



**Criterios que dependen de un juicio de valor (30)**

<u>CRITERIOS DEPENDIENTES DE JUICIO DE VALOR</u>		
4	<b>Plan de Gestión y Memoria del Servicio</b>	20
5	<b>Mejoras propuestas</b> (Ampliación de las funciones, horas adicionales en días de mayor demanda, realización de proyectos de desarrollo turístico)	10

**13. CLASIFICACIÓN DEL CONTRATISTA.**

Según establece el artículo 77 de la LCSP, no se exige clasificación como contratista

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

Fdo.- José Luis Travé Pacetti (Secretario del Ayuntamiento)

