



FIRMADO POR

Amparo Martínez Soria
TÉCNICO SUPERIOR DE TURISMO
10/07/2024

Asunto: Memoria justificativa del "CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN EXTERNA DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE CULLERA Y DE LA RED DE ESPACIOS PATRIMONIALES MUSEALIZADOS DE LA CIUDAD DE CULLERA. "

MEMORIA JUSTIFICATIVA

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 63.3 letras a) y b) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público (en adelante, "LCSP"), deberá publicarse en el perfil de contratante una memoria justificativa del contrato, el informe de insuficiencia de medios en el caso de contrato de servicios, la justificación del procedimiento utilizando para su adjudicación cuando se utilice un procedimiento distinto del abierto o del restringido, el objeto detallado del contrato, su duración, el presupuesto base de licitación y el importe de adjudicación, incluido el Impuesto de Valor Añadido.

Por otro lado, el artículo 28 del mismo texto legal, determina que las entidades de sector público no podrán celebrar otros contratos que aquellos que sean necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines institucionales. Exige este precepto legal como documento preparatorio de todo contrato la concreción y determinación con detalle de la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse con el contrato, así como la idoneidad de su objeto y contenido para satisfacerlo. En esta memoria se tiene por objeto cumplir con los preceptos legales aludidos acreditando la necesidad del contrato, el plazo de duración del contrato, el presupuesto base de licitación, el valor estimado del contrato - que incluye las posibles prórrogas o modificados previstos-, así como los criterios de adjudicación y solvencia a exigir a los licitadores. Todo ello se lleva acabo de acuerdo con los objetivos del la LCSP entre los que ahora interesa resaltar la simplificación de los trámites, menor burocracia, y la eficiencia en la contratación (exposición de motivos II, tercer y sexto párrafo). De acuerdo con lo previsto anteriormente, la contratación que se propone realizar presenta las siguientes características para responder a lo expresado previamente.

PRIMERO.- Es objeto del contrato la externalización de la gestión del servicio de información turística de Cullera y de la red de espacios patrimoniales musealizados de la ciudad de Cullera.

SEGUNDO.- Por parte de la Responsable de la Técnico Superior de Turismo y el Técnico de Patrimonio-Arqueólogo se ha emitido informe de necesidad de 8 de julio 2024 cuyo texto es el siguiente:

a) **Necesidades a cubrir:**

El contrato incluye dos lotes, con el fin de cubrir diferentes necesidades. Estas son:

Lote 1: Gestión del servicio de información turística de Cullera en destino y exterior.

La finalidad general del servicio de información turística es proporcionar un conjunto integral de servicios de información turística en la ciudad, contribuyendo a difundir el conocimiento de sus recursos y productos locales, facilitando asistencia y orientación turística, fomentando la hospitalidad, contribuyendo a optimizar la gestión de la experiencia turística en destino. La prestación del servicio se realizará desde la oficina de información turística municipal, adherida a la red Tourist Info de Generalitat Valenciana. Todo ello, ofreciendo una imagen de turismo de calidad para garantizar una buena estancia al visitante en la ciudad.

Además el servicio incluye la asistencia y atención presencial de los stands y expositores de información en todas aquellas ferias, y acciones promocionales y/o eventos de todo tipo en los que el Ayuntamiento de Cullera participe.

De forma específica se definen como objetivos del servicio los siguientes:



FIRMADO POR

Enrique Gandía Álvarez
Técnico Patrimonio-Arqueólogo
10/07/2024



FIRMADO POR

El Alcalde de Ajuntament de Cullera
P.D. RESOLUCIÓN Nº 688 de 2024
El concejal de AJUNTAMENT DE CULLERA
Debora Lucia Mari Romero
10/07/2024



FIRMADO POR

El Alcalde de Ajuntament De Cullera
P.D. Resolución 2410 de 2023
El concejal
Sílvia Teresa Roca Palomares
11/07/2024





FIRMADO POR

Amparo Martínez Soria
TÉCNICO SUPERIOR DE TURISMO
10/07/2024



FIRMADO POR

Enrique Gandía Álvarez
Técnico Patrimonio-Arqueólogo
10/07/2024

1. *Atender en varios idiomas las consultas turísticas, tanto las presenciales de los visitantes que llegan a la ciudad y de los ciudadanos que visitan la oficina de turismo como las consultas por correo, teléfono turístico, internet, whatsapp. y web turística del destino www.visit-cullera.es.*
2. *Ofrecer un servicio de información, integrado y de calidad sobre la oferta turística de Cullera, así como cualquier información práctica referente a servicios turísticos para el conocimiento de los visitantes, con el fin de generar consumo turístico e incrementar la estancia media actual del turista o viajes de repetición.*
3. *Distribuir material para la difusión de los recursos turísticos y la oferta de servicios existente en la ciudad de Cullera al objeto de que los visitantes puedan planificar su estancia en la ciudad.*
4. *Velar por el correcto funcionamiento de las actividades y servicios programados por VisitCullera.*
5. *Prestar apoyo a las acciones de promoción turística de la ciudad como destino turístico en las que participe el Ayuntamiento de Cullera a través de la asistencia a ferias de turismo y otras actividades de promoción y eventos en España y en el extranjero, así como la atención a prescriptores del sector turístico tanto de forma presencial como telemática.*

Lote 2: *Servicio de explotación, funcionamiento y gestión de la red de espacios patrimoniales musealizados de Cullera y el Servicio de Ascensor del Castillo-Santuario.*

Este servicio incluirá la apertura, cierre, gestión de entradas, atención al visitante visitas guiadas de los Museos de la ciudad de Cullera y del servicio de ascensor del Castillo-Santuario, y con especificidad las siguientes actividades:

1. *La Gestión Integral de Atención al Visitante de la Red de Museos de la ciudad de Cullera. Dicha gestión incluye la recepción, asistencia y atención a los visitantes, la realización de visitas guiadas a los residentes (permanentes o estacionales) y turistas a los Museos de la ciudad de Cullera.*
2. *La Gestión Integral de venta de entradas, control estadístico, elaboración de informes de funcionamiento, de propuesta de mejora, y de liquidaciones económicas por venta de entradas.*
3. *La gestión de incidencias y la supervisión del mantenimiento de las instalaciones museísticas, con especial atención a las colecciones expuestas así como al conjunto de instalaciones eléctricas, saneamiento, sistemas de seguridad, informática, iluminación, telefonía, y equipamiento. Cualquier incidencia que se detecte será comunicada al Servicio de Museos del Ayuntamiento de Cullera para su resolución. La empresa adjudicataria no tendrá que asumir los costes del mantenimiento ni de las averías que ocurran en las instalaciones.*
4. *La Coordinación entre todos los Museos e Instalaciones Musealizadas y la Colaboración en la Organización de todas las Actividades que en ellos se realicen con motivo de las diferentes programaciones y eventos que organice o participe la Concejalía de Patrimonio Histórico y Museos.*
5. *La prestación específica del Servicio de Ascensor para el Castillo y el Santuario en el mismo horario y circunstancias que ambos monumentos.*

b) **Objeto del contrato/contenido de las prestaciones:** *El objeto del contrato es externalización de la gestión del servicio de información turística de Cullera y de la red de espacios patrimoniales musealizados de la ciudad de Cullera.*

c) **Código CPV:** *63513000-8 Servicios de información turística.
63514000-5 Servicios de guías de turismo*

d) **Licitación en lotes:** *Atendiendo al objeto del contrato se establecen dos lotes:*

- *Lote 1: Gestión del servicio de información turística de Cullera en destino y exterior.*
- *Lote 2: Servicio de explotación, funcionamiento y gestión de la red de espacios patrimoniales musealizados de Cullera y el Servicio de Ascensor del Castillo-Santuario.*
-



FIRMADO POR

El Alcalde de Ajuntament de Cullera
P.D. RESOLUCIÓN Nº 688 de 2024
El concejal de AJUNTAMENT DE CULLERA
Debora Lucia Mari Romero
10/07/2024



FIRMADO POR

El Alcalde de Ajuntament De Cullera
P.D. Resolución 2410 de 2023
El concejal
Sílvia Teresa Roca Palomares
11/07/2024





FIRMADO POR

Amparo Martínez Soria
TÉCNICO SUPERIOR DE TURISMO
10/07/2024

- e) **Idoneidad del objeto:** Se espera con este contrato conseguir los objetivos planteados, estimándose que en el momento presente y atendiendo a los medios disponibles, constituye el mejor medio, en términos económicos y funcionales, para su consecución de acuerdo con las necesidades a cubrir previstas en el apartado a).
- f) **Acreditación de la insuficiencia de medios humanos:** Según la relación de puestos de trabajo de este Ayuntamiento, este servicio no cuenta con los recursos humanos suficientes para la prestación del objeto contractual.
- g) **Precio del contrato, presupuesto base de licitación:**
El precio del contrato se formula en: a tanto alzado

Lotes	Importe base en €	Importe IVA en €	Presupuesto base de licitación (Importe base +IVA) en €
Lote 1	261.012,53	54.812,63	315.825,16 €
Lote 2	279.701,87	58.737,39	338.439,26 €
Total	540.714,40	113.550,02	654.264,42 €

Desglose del presupuesto de licitación: Atendiendo a los cálculos de coste del servicio incluidos en la Memoria económica, según el siguiente desglose:

Lote 1: Gestión del servicio de información turística de Cullera en destino y exterior.

Distribución costes del contrato en ejercicios presupuestarios (2 años)

Conceptos	Año 2024 (Sept-Dic)	Año 2025 (12 meses)	Año 2026 (8 meses)	Total contrato
Costes totales de contrato	34.156,17	114.104,54	80.697,65	228.958,36
Gastos generales (6%)	2.049,37	6.846,27	4.841,86	13.737,50
Beneficio industrial (8%)	2.732,49	9.128,36	6.455,81	18.316,67
Total presupuesto	38.938,03	130.079,18	91.995,30	261.012,53
IVA (21%)	8.176,99	27.316,63	19.319,01	54.812,63
Total contrato (con impuestos)	47.115,02	157.395,80	111.314,31	315.825,16

El presupuesto base de licitación total incluye el servicio 1 (gestión de la oficina de información turística municipal de Cullera presupuestado en 276.926,08 euros) y el servicio 2 (Servicio de información turística y asistencia en acciones promocionales exteriores o eventos locales, tanto nacionales como internacionales presupuestado en 38.899,08 euros) conforme al siguiente desglose:

Servicio 1		Servicio 2	
CONCEPTO	IMPORTE	CONCEPTO	IMPORTE
Costes salariales año personal	200.758,36	Costes año acciones promoción	28.200,00
Gastos generales (6%)	12.045,50	Gastos generales (6%)	1.692,00
Beneficio industrial (8%)	16.060,67	Beneficio industrial (8%)	2.256,00
Total presupuesto contrato	228.864,53	Total presupuesto contrato	32.148,00
IVA (21%)	48.061,55	IVA (21%)	6.751,08
TOTAL	276.926,08	TOTAL	38.899,08



FIRMADO POR

El Alcalde de Ajuntament de Cullera
P.D. RESOLUCIÓN Nº 688 de 2024
El concejal de AJUNTAMENT DE CULLERA
Debora Lucia Mari Romero
10/07/2024

FIRMADO POR

El Alcalde de Ajuntament De Cullera
P.D. Resolución 2410 de 2023
El concejal
Sílvia Teresa Roca Palomares
11/07/2024



FIRMADO POR

Amparo Martínez Soria
TÉCNICO SUPERIOR DE TURISMO
10/07/2024

Lote 2: Servicio de explotación, funcionamiento y gestión de la red de espacios patrimoniales musealizados de Cullera y el Servicio de Ascensor del Castillo-Santuario.

Distribución costes del contrato en ejercicios presupuestarios (2 años)

Conceptos	Año 2024 (Sept-Dic)	Año 2025 (12 meses)	Año 2026 (8 meses)	Total contrato
Costes totales de contrato	37.201,40	128.631,06	79.520,06	245.352,52
Gastos generales (6%)	2.232,08	7.717,86	4.771,20	14.721,15
Beneficio industrial (8%)	2.976,11	10.290,48	6.361,60	19.282,20
Total presupuesto	42.409,59	146.639,40	90.652,86	279.701,87
IVA (21%)	8.906,01	30.794,27	19.037,10	58.737,39
Total contrato (con impuestos)	51.315,60	177.433,67	109.689,96	338.439,26

h) **Valor estimado del contrato:** De conformidad con lo previsto en el artículo 101 LCSP el valor estimado del contrato asciende al siguiente importe:

VALOR ESTIMADO DEL LOTE 1	
Presupuesto base, de licitación (IVA excluido) por el periodo inicial del contrato	261.012,53 €
Importe de las modificaciones previstas (IVA excluido) en relación al periodo inicial del contrato	52.202,50 €
Importe de las opciones eventuales (IVA excluido)	- €
Importe de las primas pagaderas a los licitadores (IVA excluido)	- €
Importe de la Prórroga (IVA excluido) por el periodo total de prórroga posible:	261.012,53 €
TOTAL VALOR ESTIMADO	574.227,56 €

VALOR ESTIMADO DEL LOTE 2	
Presupuesto base, de licitación (IVA excluido) por el periodo inicial del contrato	279.701,87- €
Importe de las modificaciones previstas (IVA excluido) en relación al periodo inicial del contrato	- €
Importe de las opciones eventuales (IVA excluido)	- €
Importe de las primas pagaderas a los licitadores (IVA excluido)	- €
Importe de la Prórroga (IVA excluido) por el periodo total de prórroga posible:	279.701,87 €
TOTAL VALOR ESTIMADO	559.403,74 €-



FIRMADO POR

Enrique Gandía Álvarez
Técnico Patrimonio-Arqueólogo
10/07/2024

FIRMADO POR

El Alcalde de Ajuntament de Cullera
P.D. RESOLUCIÓN Nº 688 de 2024
El concejal de AJUNTAMENT DE CULLERA
Debora Lucia Mari Romero
10/07/2024

FIRMADO POR

El Alcalde de Ajuntament De Cullera
P.D. Resolución 2410 de 2023
El concejal
Sílvia Teresa Roca Palomares
11/07/2024



FIRMADO POR

Amparo Martínez Soria
TÉCNICO SUPERIOR DE TURISMO
10/07/2024

NIF: P46107001

Expediente 1899859T

El valor estimado del contrato asciende a un total de 1.133.631,30 euros.

- i) **Precisar si el presente contrato está financiado por otra Administración Pública y en qué porcentaje:** El contrato no dispone de financiación alguna por parte de otra administración, correspondiendo al Ayuntamiento de Cullera el 100%.
- j) **Aplicaciones presupuestarias:**

Lote	Aplicaciones presupuestarias	Denominación	Importe IVA incluido
Lote 1: Gestión del servicio de información turística de Cullera en destino y exterior.	4320 2270	Gastos diversos turismo	315.825,16 €
Lote 2: Servicio de explotación, funcionamiento y gestión de la red de espacios patrimoniales musealizados de Cullera y el Servicio de Ascensor del Castillo-Santuario.	3360 2262	Gastos diversos patrimonio arqueológico	338.439,26 €

- k) **Plazo de duración del contrato y prórrogas previstas:**

Duración del contrato:	2 años
Prórroga:	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Duración de la prórroga:	2 años
Plazo de preaviso de la prórroga al contratista:	2 meses

- l) **Criterios de adjudicación que se formulan:**

Criterios de adjudicación LOTE 1	Puntuación máxima
CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA O MEDIANTE FÓRMULAS (55 puntos)	
1) Precio	25 puntos
2) Mejoras ofertadas	30 puntos
CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR (45 puntos)	
1) Memoria técnica	45 puntos
TOTAL	100 puntos

Criterios automáticos de calidad (hasta 60 puntos)

1. **Precio**, puntuando con un máximo de 25 puntos.

La mayor cantidad de baja ofertada sobre el precio del contrato, iva excluido, será valorada con la máxima puntuación establecida para este criterio. Para ello se sumará los precios ofertados por sel servicio 1 y 2.

La oferta que no realice ninguna baja se valorará con 0 puntos.

A los importes restantes de baja ofertados se les atribuirá la puntuación que proceda proporcionalmente, por el procedimiento de regla de tres simple inversa. La formulación matemática de este sistema de valoración es la siguiente:

$$P_i = 25 \times (T - O_i) / (T - O_m)$$



FIRMADO POR

Enrique Gandía Álvarez
Técnico Patrimonio-Arqueólogo
10/07/2024

FIRMADO POR

El Alcalde de Ajuntament de Cullera
P.D. RESOLUCIÓN Nº 688 de 2024
El concejal de AJUNTAMENT DE CULLERA
Debora Lucia Mari Romero
10/07/2024

FIRMADO POR

El Alcalde de Ajuntament De Cullera
P.D. Resolución 2410 de 2023
El concejal
Sílvia Teresa Roca Palomares
11/07/2024



FIRMADO POR

Amparo Martínez Soria
TÉCNICO SUPERIOR DE TURISMO
10/07/2024

Donde,
Pi es la puntuación correspondiente a la oferta que se está valorando
T es el tipo de licitación, iva excluido
Om es la oferta económica más barata
Oi es la oferta económica que se está valorando

2. **Mejoras ofertadas sobre las bases fijadas en el pliego de condiciones técnicas que incidan de forma significativa sobre el proyecto, hasta un máximo de 30 puntos.**

- Bolsa económica para dotación de nuevo equipamiento informático, otros dispositivos o soluciones tecnológicas que mejoren la comunicación digital, o la valoración del servicio por parte de los usuarios. Esta mejora estará valorada económicamente y por cada 1.000 euros ofertados se asignará 3 puntos, hasta un máximo de 15 puntos.
- Bolsa económica para producción material información y promoción turística. Esta mejora estará valorada económicamente y por cada 1.000 euros ofertados se asignará 3 puntos, hasta un máximo de 15 puntos.

La bolsas ofertadas serán para el periodo inicial, de forma que de ofertarse, si no se gasta la totalidad en el periodo inicial, se acumulará para el hipotético periodo de prórroga. En el supuesto de prórroga, se repondrá la bolsa.

Criterios evaluables mediante juicio de valor

1. Memoria técnica

Se valorará la **calidad de la oferta técnica de gestión del servicio**, puntuando con un máximo de 45 puntos sobre 100. Para su evaluación los licitadores presentarán una memoria en la que expondrán su propuesta del modelo de organización, planificación y desarrollo del servicio de atención turística, tanto en la oficina de turismo como en acciones de promoción turística exterior o en eventos locales. Se contemplarán las posibles propuestas que pudieran repercutir en una mejor gestión del servicio.

El documento a presentar para justificar este criterio tendrá una extensión máxima de 40 folios sin incluir el índice, tipo de letra Arial 11, interlineado 1,5 líneas, espaciado anterior y posterior 6 puntos. Por tanto, si el licitador presenta un proyecto con una extensión superior, únicamente se valorarán aquellos criterios desarrollados hasta la página 40. Será a elección del licitador las hojas destinadas a cada criterio.

Tomando como base las especificaciones mínimas de prestación de servicio determinadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, se valorará la calidad y alcance superior de la propuesta de prestación del servicio, considerando los siguientes aspectos:

- Propuesta organizativa del servicio de gestión turística turística en la oficina, tomando como base las especificaciones del servicio de información turística de Cullera en destino y exterior establecidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, y la Q de calidad turística implantada en la oficina de información turística. En este apartado se valorará también la propuesta de un sistema de control de la gestión del servicio, calidad del servicio, responsabilidad social y sostenibilidad.
Hasta 15 puntos
- Propuesta organizativa del equipo profesional asignado a la prestación de los servicios objeto de la contratación: organización temporal de los recursos, realización de plannings con los turnos de trabajo y rotaciones del personal del servicio, procedimiento de actuación para asegurar la continuidad del servicio en cualquier circunstancia que pueda afectar al personal, inmediatez y capacidad de respuesta para las posibles contrataciones o sustituciones de



FIRMADO POR

Enrique Gandía Álvarez
Técnico Patrimonio-Arqueólogo
10/07/2024



FIRMADO POR

El Alcalde de Ajuntament de Cullera
P.D. RESOLUCIÓN Nº 688 de 2024
El concejal de AJUNTAMENT DE CULLERA
Debora Lucia Mari Romero
10/07/2024



FIRMADO POR

El Alcalde de Ajuntament De Cullera
P.D. Resolución 2410 de 2023
El concejal
Sílvia Teresa Roca Palomares
11/07/2024





FIRMADO POR

Amparo Martínez Soria
TÉCNICO SUPERIOR DE TURISMO
10/07/2024

personal, funciones asignadas al equipo de trabajo, proceso de evaluación de candidatos y fuentes de selección de personal, uniformidad, manuales de formación inicial y sistemas de coordinación interna del equipo y de éste con el Ayuntamiento de Cullera.

Se detallará la relación de medios humanos (personal en prácticas) y materiales que la empresa destinará al desarrollo del trabajo durante la ejecución del contrato. Hasta 10 puntos.

- Propuesta y metodología para la mejora del análisis de datos de la demanda y valoración del cliente: sistema de recogida estadística de datos de demanda, indicadores, sistema de encuestación para conocer la opinión del cliente, resultados de informes estadísticos, y periodicidad de los mismos. Hasta 10 puntos.
- Propuesta y metodología de un Plan de formación inicial y continua para los profesionales que vayan a desarrollar el servicio, con un calendario anual establecido en el que se incluyan acciones formativas relacionadas con las funciones y acciones a desempeñar, contemplando entre otras las siguientes acciones formativas: Información turística, atención al cliente presencial y no presencial, idiomas, ofimática, calidad y gestión ambiental, ODS, marketing turístico, habilidades de comunicación, presentaciones, benchmarking, producto turístico, resolución de quejas; prevención de riesgos laborales, liderazgo, accesibilidad, gestión de empresas, web, wordpress, redes sociales. Hasta 10 puntos

El máximo de puntuación que se puede obtener son 100 puntos.

Lote 2: Servicio de explotación, funcionamiento y gestión de la red de espacios patrimoniales musealizados de Cullera y el Servicio de Ascensor del Castillo-Santuario.

Criterios de adjudicación LOTE 2

Puntuación máxima

CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA O MEDIANTE FÓRMULAS (60 puntos)	
1) Precio	25 puntos
2) Ampliación número de idiomas de los guías	15 puntos
3) Ampliación hora semanal	10 puntos
4) Bolsa de horas para eventos	10 puntos
CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR (40 puntos)	
1) Memoria técnica	40 puntos
TOTAL	100 puntos

a) Precio, puntuando con un máximo de 25 puntos.

La mayor cantidad de baja ofertada sobre el precio del contrato, *iva excluido*, será valorada con la máxima puntuación establecida para este criterio.

La oferta que no realice ninguna baja se valorará con 0 puntos.

A los importes restantes de baja ofertados se les atribuirá la puntuación que proceda proporcionalmente, por el procedimiento de regla de tres simple inversa. La formulación matemática de este sistema de valoración es la siguiente:

$$P_i = 25 \times (T - O_i) / (T - O_m)$$

Donde,

P_i es la puntuación correspondiente a la oferta que se está valorando

T es el tipo de licitación, *iva excluido*

O_m es la oferta económica más barata

O_i es la oferta económica que se está valorando



FIRMADO POR

Enrique Gandía Álvarez
Técnico Patrimonio-Arqueólogo
10/07/2024



FIRMADO POR

El Alcalde de Ajuntament de Cullera
P.D. RESOLUCIÓN Nº 688 de 2024
El concejal de AJUNTAMENT DE CULLERA
Debora Lucia Mari Romero
10/07/2024



FIRMADO POR

El Alcalde de Ajuntament De Cullera
P.D. Resolución 2410 de 2023
El concejal
Sylvia Teresa Roca Palomares
11/07/2024





FIRMADO POR

Amparo Martínez Soria
TÉCNICO SUPERIOR DE TURISMO
10/07/2024



FIRMADO POR

Enrique Gandía Álvarez
Técnico Patrimonio-Arqueólogo
10/07/2024

b) Ampliación del numero de idiomas de los guías: Se otorgarán 5 puntos por idioma del personal adscrito a la ejecución del contrato acreditado con certificado oficial o cuya lengua materna sea alguno de los siguientes:

- Francés
- Alemán
- Ruso
- Chino

c) Ampliación del horario de verano: Bolsa de horas para ampliación de horario (mañana o tarde) en la temporada de verano (julio y agosto) con un máximo de 40 horas atribuyéndose 10 puntos a quien oferte el máximo de horas y los demás proporcionalmente.

d) Bolsa de horas para eventos: Por el ofrecimiento de una bolsa de horas de trabajo para cubrir eventos relacionados con el servicio como pueden ser jornadas, congresos, universidad estacional, atribuyéndose 10 puntos a quien oferte el máximo de horas y los demás proporcionalmente, con un máximo de 30 horas.

Esta bolsa de horas tendrá carácter anual. Al finalizar el año, la bolsa se repondrá para la nueva anualidad.

e) Memoria técnica: Se valorará la **calidad de la oferta técnica de gestión del servicio**, puntuando con un máximo de 40 puntos sobre 100. Para su evaluación los **licitadores presentarán una memoria en la que expondrán su propuesta del modelo de explotación, funcionamiento y gestión de la red de espacios patrimoniales musealizados de Cullera y el Servicio de Ascensor del Castillo. Se contemplarán las posibles propuestas que pudieran repercutir en una mejor gestión del servicio.**

El documento a presentar para justificar este criterio tendrá una extensión máxima de 20 folios sin incluir el índice, tipo de letra Arial 11, interlineado 1,5 líneas, espaciado anterior y posterior 6 puntos. Por tanto, si el licitador presenta un proyecto con una extensión superior, únicamente se valorarán aquellos criterios desarrollados hasta la página 20. Será a elección del licitador las hojas destinadas a cada criterio.

Tomando como base las especificaciones mínimas de prestación de servicio determinadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, se valorará la calidad y alcance superior de la propuesta de prestación del servicio, considerando los siguientes aspectos:

- Propuesta organizativa del servicio de Explotación, funcionamiento y gestión de la red de espacios patrimoniales musealizados de Cullera y el Servicio de Ascensor del Castillo establecidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, y el sello SICTED de calidad turística implantado en los Museos. En este apartado se valorará también la propuesta de un sistema de control de la gestión del servicio, calidad del servicio, responsabilidad social y sostenibilidad, así como el conocimiento de cada uno de los museos e instalaciones musealizadas donde se debe desarrollar el servicio.

Hasta 15 puntos

- Propuesta organizativa del equipo profesional asignado a la prestación de los servicios objeto de la contratación: organización temporal de los recursos, realización de plannings con los turnos de trabajo y rotaciones del personal del servicio, protocolo de actuación para asegurar la continuidad del servicio en cualquier circunstancia que pueda afectar al personal, inmediatez y capacidad de respuesta para las posibles contrataciones o sustituciones de personal, funciones asignadas al equipo de trabajo, proceso de evaluación de candidatos y fuentes de selección de personal, uniformidad, manuales de formación inicial y sistemas de coordinación interna del equipo y de éste con el Ayuntamiento de Cullera. Hasta 10 puntos.



FIRMADO POR

El Alcalde de Ajuntament de Cullera
P.D. RESOLUCIÓN Nº 688 de 2024
El concejal de AJUNTAMENT DE CULLERA
Debora Luca Mari Romero
10/07/2024



FIRMADO POR

El Alcalde de Ajuntament De Cullera
P.D. Resolución 2410 de 2023
El concejal
Sylvia Teresa Roca Palomares
11/07/2024





FIRMADO POR

Amparo Martínez Soria
TÉCNICO SUPERIOR DE TURISMO
10/07/2024

- Propuesta y metodología para la mejora de recogida de datos de la demanda y valoración del cliente tras la visita: sistema de recogida estadística de datos de satisfacción, indicadores, sistema de encuestación para conocer la opinión del visitante, resultados de informes estadísticos, y periodicidad de los mismos. Hasta 10 puntos.
- Propuesta y metodología de un Plan de formación inicial y continua para los profesionales que vayan a desarrollar el servicio, con un calendario anual establecido en el que se incluyan acciones formativas relacionadas con las funciones y acciones a desempeñar, contemplando entre otras las siguientes acciones formativas: Información cultural y patrimonial, atención al cliente presencial y no presencial, idiomas, ofimática, calidad y gestión ambiental, ODS, habilidades de comunicación, presentaciones, producto turístico, resolución de quejas; prevención de riesgos laborales, accesibilidad, gestión de empresas, web, wordpress, redes sociales. Hasta 5 puntos

m) Solvencia técnica o profesional de los licitadores para cada tipo de contrato. Habilitación profesional:

Lote 1: Gestión del servicio de información turística de Cullera en destino y exterior.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 89º, 91º y 92º de la Ley de Contratos del Sector Público, Ley 9/2017, la solvencia técnica o profesional de los licitadores es en el procedimiento de concurrencia competitiva objeto del contrato deberán cumplir las siguientes exigencias:

1. Una relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos, cuyo valor estimado acumulado sera igual o superior al valor estimado anualizado.

2. Títulos académicos y profesionales del empresario y de los directivos de la empresa y, en particular, del responsable o responsables de la ejecución del contrato así como de los técnicos encargados directamente de la misma:

Formación del personal que dirija y supervise la gestión (Responsable de la ejecución del contrato) que habrá de poseer titulación universitaria y disponer de más de 3 años de experiencia en gestión turística y/o de servicios de gestión al público.

Se adjuntará su Curriculum Vitae y documentación acreditativa que ponga de manifiesto su titulación y experiencia, de al menos tres años, en gestión turística, de acuerdo con lo dispuesto en el apartados 1.b) y 1.e) del artículo 90º de la Ley de Contratos del Sector Público, Ley 9/2017. Esta acreditación constará en la memoria que el licitador presente.

3. Disponer de personal adscrito a la ejecución del contrato que tenga la formación de gestor SICTED y actúe como gestor auxiliar, colaborando con el gestor principal del destino.

Lote 2: Servicio de explotación, funcionamiento y gestión de la red de espacios patrimoniales musealizados de Cullera y el Servicio de Ascensor del Castillo-Santuario.

1. Una relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos cuyo valor estimado acumulado sera igual o superior al valor estimado anual.

2. Títulos académicos y profesionales del empresario y de los directivos de la empresa y, en particular, del responsable o responsables de la ejecución del contrato así como de los técnicos encargados directamente de la misma:



FIRMADO POR

Enrique Gandía Álvarez
Técnico Patrimonio-Arqueólogo
10/07/2024



FIRMADO POR

El Alcalde de Ajuntament de Cullera
P.D. RESOLUCIÓN Nº 688 de 2024
El concejal de AJUNTAMENT DE CULLERA
Debora Lucia Mari Romero
10/07/2024



FIRMADO POR

El Alcalde de Ajuntament De Cullera
P.D. Resolución 2410 de 2023
El concejal
Sílvia Teresa Roca Palomares
11/07/2024





FIRMADO POR

Amparo Martínez Soria
TÉCNICO SUPERIOR DE TURISMO
10/07/2024

- Los guías de museo deberán acreditar conocimientos en inglés y francés, con un nivel equivalente al B2 de acuerdo con el marco común europeo de referencia para las lenguas.
- Los conserjes del ascensor panorámico que estén adscritos al servicio acreditarán un nivel mínimo de estudios (ESO, EGB, GRADUADO ESCOLAR) mediante copia compulsada de su titulación y dispondrán conocimientos de inglés y con un nivel equivalente o superior al B1 de acuerdo con el marco común europeo de referencia para las lenguas.
- Deberán incluir una declaración responsable en la que indiquen que las personas adscritas al servicio de ascensor tienen conocimiento hablado de Valenciano.

3. Programa de calidad en destino Turístico: Será preciso que la empresa acredite experiencia en la gestión de calidad SICTED, mediante habilitación que otorga al respecto la Secretaría de Estado de Turismo o bien los certificados de haber gestionado este programa en otros museos o servicios turísticos.

n) Solvencia económica de los licitadores:

Volumen anual de negocios, o bien volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas por importe igual o superior al presupuesto base de licitación para cada lote.

o) Condiciones especiales de ejecución del contrato de carácter social, ético, medioambiental o de otro orden en relación con la ejecución del contrato, que estén vinculadas al objeto del contrato, no sean directa o indirectamente discriminatorias y sean compatibles con el derecho comunitario.

- Condiciones especiales de ejecución del contrato de acuerdo con el artículo 202 LCSP
 - De carácter medioambiental: toda la documentación y trabajos generados en la ejecución del contrato deberá presentarse preferentemente por medios electrónicos, y si fuera necesario su impresión en papel, este solo podrá ser de dos tipos: reciclado, con un mínimo 85% de fibras reutilizadas y con proceso de blanqueado completamente libre de cloro, o ecológico.

p) Obligaciones esenciales del contrato: No, salvo las previstas en los pliegos.

q) Subrogación en contratos de trabajo: Se traslada la información facilitada por el contratista actual del lote 1, en atención a lo establecido en el artículo 130 de la LCSP.

El convenio colectivo aplicable es el Convenio Colectivo de oficinas y despachos provincia de Valencia. Actualmente prestan servicio tres trabajadoras. Las características de sus contratos son las siguientes:

Categoría profesional	Tipo contrato	Jornada laboral	Fecha de antigüedad	Salario bruto anual
Auxiliar administrativo	Indefinido a tiempo completo	40 horas semanales	06/09/2021	15.897,00 €
Auxiliar administrativo	Indefinido a tiempo completo	40 horas semanales	06/09/2021	15.897,00 €
Auxiliar administrativo	Indefinido a tiempo completo	40 horas semanales	05/01/2023	15.897,00 €

r) Subcontratación: (especificar para cada lote): Si, siempre que se cumplan con los requisitos de solvencia establecidos.



FIRMADO POR

Enrique Gandía Álvarez
Técnico Patrimonio-Arqueólogo
10/07/2024

FIRMADO POR

El Alcalde de Ajuntament de Cullera
P.D. RESOLUCIÓN Nº 688 de 2024
El concejal de AJUNTAMENT DE CULLERA
Debora Lucia Mari Romero
10/07/2024

FIRMADO POR

El Alcalde de Ajuntament De Cullera
P.D. Resolución 2410 de 2023
El concejal
Sílvia Teresa Roca Palomares
11/07/2024



FIRMADO POR

Amparo Martínez Soria
TÉCNICO SUPERIOR DE TURISMO
10/07/2024

s) **Utilización por parte del contratista de datos de ciudadanos:** No.

s.1 **¿Hay cesión de datos por parte de la Administración al contratista derivado de la ejecución del contrato?:** No

s.2 **¿ La ejecución del contrato implica tratamiento de datos personales? En caso afirmativo, especificar qué tipo de tratamiento.** SI. Recolección de datos, registro y almacenamiento, organización y estructuración, conservación, consulta, modificación y actualización, todos ellos vinculados estrictamente a la prestación del servicio.

s.3 **¿Hay transferencia de derechos de propiedad industrial?:** NO

t) **Modificaciones contractuales:** SI en el lote 1, por la apertura de un segundo punto físico de información turística en el municipio.

u) **Reutilización de sistemas y aplicaciones de conformidad con el art. 157.3 de la ley 40/2015 :**NO

v) **Responsable del contrato:**

Responsable del contrato lote 1	Amparo Martínez Soria
Responsable del contrato lote 2	Enrique Gandía Alvarez

w) **Datos de facturación:**

ENTIDAD CONTRATANTE	Ayuntamiento de Cullera
OFICINA CONTABLE	LO1461056 INTERVENCIÓN – AYUNTAMIENTO DE CULLERA
ÓRGANO GESTOR	LO1461056 ÁREA ECONÓMICA – AYUNTAMIENTO DE CULLERA
UNIDAD TRAMITADORA	LO1461056 ÁREA ECONÓMICA – AYUNTAMIENTO DE CULLERA

TERCERO.- Parece adecuado conforme a los artículos 22.1.b) y 156 de la LCSP utilizar el procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada, por cuanto el valor estimado del presente contrato, excluido el impuesto sobre el valor añadido (IVA), es superior a 221.000 euros, con la finalidad de agilizar los trámites y cumplir con los principios de transparencia, publicidad y concurrencia que derivan de las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE y la Ley 9/2017.

CUARTO.- La solvencia requerida es la establecida en el informe de necesidades arriba referenciado. La elección de estos criterios de solvencia económico-financiera y técnica profesional viene motivada de forma general porque dichos criterios son los que más acreditan de manera más fiable la experiencia y capacidad económica y técnica de hacer frente al contrato por parte del licitador, (en la misma medida que pudiera hacerla la exigencia de clasificación y categoría del contrato).

QUINTO.- Los criterios que se tendrán en consideración para adjudicar el contrato son los establecidos en el PCAP, de conformidad con el informe de necesidades de la Responsable de la Técnico Superior de Turismo y el Técnico de Patrimonio-Arqueólogo. Se utilizan una pluralidad de criterios de adjudicación en base a la mejor relación calidad-precio.



FIRMADO POR

Enrique Gandía Alvarez
Técnico Patrimonio-Arqueólogo
10/07/2024



FIRMADO POR

El Alcalde de Ajuntament de Cullera
P.D. RESOLUCIÓN Nº 688 de 2024
El concejal de AJUNTAMENT DE CULLERA
Debora Lucia Mari Romero
10/07/2024



FIRMADO POR

El Alcalde de Ajuntament De Cullera
P.D. Resolución 2410 de 2023
El concejal
Sílvia Teresa Roca Palomares
11/07/2024





FIRMADO POR

Amparo Martínez Soria
TÉCNICO SUPERIOR DE TURISMO
10/07/2024



NIF: P46107001

SEXTO.- Según lo indicado en el artículo 101 de la LCSP, el valor estimado del contrato viene determinado por el importe total del contrato, sin incluir el IVA, considerando las eventuales prórrogas:

- Valor estimado del contrato..... 1.133.631,30 €

SÉPTIMO.- Se ha procedido a la licitación por lotes, de conformidad con el art. 99 de la LCSP.

OCTAVO.- De acuerdo con la RPT del Ayuntamiento, no cuenta con los medios propios adecuados ni suficientes para la realización de la prestación objeto del contrato por lo que se estima necesaria su licitación pública.



FIRMADO POR

Enrique Gandía Álvarez
Técnico Patrimonio-Arqueólogo
10/07/2024



FIRMADO POR

El Alcalde de Ajuntament de Cullera
P.D. RESOLUCIÓN Nº 688 de 2024
El concejal de AJUNTAMENT DE CULLERA
Debora Lucia Mari Romero
10/07/2024



FIRMADO POR

El Alcalde de Ajuntament De Cullera
P.D. Resolución 2410 de 2023
El concejal
Sílvia Teresa Roca Palomares
11/07/2024

