



FIRMADO POR

ANA HERNÁNDEZ GARCÍA
JEFA DE NEGOCIADO ESPECIAL DE COMERCIO Y
PROMOCIÓN EMPRESARIAL
11/04/2024



FIRMADO POR

MARÍA BARRERO MOROTE
JEFA DE SECCIÓN DE PROMOCIÓN ECONÓMICA
11/04/2024



FIRMADO POR

La Responsable de Servicio de Empleo y Promoción
Económica (Área de Promoción Económica)
JUANA ALFARO BELMONTTE
11/04/2024



Ayuntamiento de
ALBACETE

NIF: P0200300B

Servicio de Empleo y Promoción Económica (Área de
Promoción Económica)

Expediente 1147428A

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO Y CON VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN, DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE ALBACETE Y DE LOS REFUGIOS SITOS EN LOS BAJOS DE LA OFICINA

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del presente contrato la gestión del servicio de atención y promoción turística la Oficina Municipal de Turismo de Albacete y de los antiguos refugios antiaéreos sitos en los bajos de la actual oficina de turismo, con arreglo a los términos que se establecen en el presente Pliego que tendrá carácter contractual, definiendo los requisitos mínimos a través de los cuales la adjudicataria prestará los servicios objeto del contrato siempre bajo la directrices e instrucciones de la concejalía de turismo.

2.- CONTENIDOS MÍNIMOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio de atención y promoción turística de Albacete tiene como finalidad ofrecer un servicio integrado y de calidad de la oferta turística de Albacete, promocionando tanto el destino como las actividades, productos, programas y oferta turística de Albacete y de su Ayuntamiento, así como toda aquella información dimanante en su condición de Oficina adherida a la Red de Oficinas de C-LM -INFOTUR-.

La gestión de la Oficina Municipal de Turismo se concretará, como mínimo, en la prestación de los servicios siguientes, **que a todos los efectos se consideran incluidos en el precio del contrato:**

1-Apertura y cierre de la Oficina Municipal de Turismo en el horario establecido en la cláusula tercera.



AYUNTAMIENTO DE ALBACETE

Código Seguro de Verificación: AEAA AN97 PRAE 7YTH JRXL

Prescripciones técnicas modificadas -contrato servicios oficina de turismo- - SEFYCU 4816909

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://albacete.sedipualba.es/>

Pág. 1 de 9



FIRMADO POR

ANA HERNÁNDEZ GARCÍA
JEFA DE NEGOCIADO ESPECIAL DE COMERCIO Y
PROMOCIÓN EMPRESARIAL
11/04/2024



FIRMADO POR

MARÍA BARRERO MOROTE
JEFA DE SECCIÓN DE PROMOCIÓN ECONÓMICA
11/04/2024



FIRMADO POR

La Responsable de Servicio de Empleo y Promoción
Económica (Área de Promoción Económica)
JUANA ALFARO BELMONTTE
11/04/2024



Ayuntamiento de
ALBACETE

NIF: P0200300B

Servicio de Empleo y Promoción Económica (Área de
Promoción Económica)

Expediente 1147428A

2-Atención, información y orientación a las personas usuarias del servicio, dando respuesta a las consultas realizadas en la Oficina Municipal de Turismo, presencialmente, telefónicamente, por fax o correo electrónico o por cualquier otro medio online. La información deberá ser uniforme, homogénea, actualizada y veraz, apoyada en una imagen de marca reconocida por el visitante. Se facilitará información sobre la oferta turística articulada por productos y servicios, patrimonial, cultural, deportiva y de ocio del municipio o cualquier información práctica necesaria para los visitantes, de acuerdo con el sistema de calidad implantado en las oficinas de la Red INFOTUR y con el fin de incidir en el incremento de la estancia media actual del turista, así como toda aquella información y elaboración de informes requeridos en el Decreto 29/2007 de 10 de abril por el que se regula la Red de Oficina de C-LM -INFOTUR- (oficina Nivel I) o legislación que la sustituya.

3-Captación de visitantes potenciales a través de aquellas personas o entidades que contacten con la oficina

4-Información sobre la infraestructura de acogida al visitante, del equipamiento turístico y cultural y de comunicaciones, sobre las diferentes tipologías de alojamientos turísticos, establecimientos de restauración y bares, empresas de actividades lúdicas y turísticas, transporte público y de todos aquellos servicios de utilidad para el turista. Agenda Cultural del municipio de Albacete y municipios cercanos. Sobre actividades organizadas desde el Ayuntamiento de Albacete. Atractivos regionales y rutas turísticas por el municipio de Albacete y de los municipios vecinos.

5-Recepción, atención y realización de la actividad de guía y acompañamiento a los visitantes de los **antiguos refugios antiaéreos**, sito en los bajos de la oficina municipal de turismo en el horario establecido en esta Pliego o en el que se determine por la concejalía de turismo.

6-Gestionar la atención turística con apoyo de nuevas tecnologías.



AYUNTAMIENTO DE ALBACETE

Código Seguro de Verificación: AEAA AN97 PRAE 7YTH JRXL

Prescripciones técnicas modificadas -contrato servicios oficina de turismo- - SEFYCU 4816909

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://albacete.sedipualba.es/>

Pág. 2 de 9



FIRMADO POR

ANA HERNÁNDEZ GARCÍA
JEFA DE NEGOCIADO ESPECIAL DE COMERCIO Y
PROMOCIÓN EMPRESARIAL
11/04/2024



FIRMADO POR

MARÍA BARRERO MOROTE
JEFA DE SECCIÓN DE PROMOCIÓN ECONÓMICA
11/04/2024



FIRMADO POR

La Responsable de Servicio de Empleo y Promoción
Económica (Área de Promoción Económica)
JUANA ALFARO BELMONTE
11/04/2024



Ayuntamiento de
ALBACETE

NIF: P0200300B

Servicio de Empleo y Promoción Económica (Área de
Promoción Económica)

Expediente 1147428A

7-Búsqueda, recopilación, elaboración y difusión de cuanta información turística sea de interés turístico para la ciudad, utilizando los medios adecuados para ello, **debiendo contar con el material de información turística** necesario para la prestación de un servicio óptimo.

8.-Realizar las actualizaciones de la información de la web de turismo del Ayuntamiento de Albacete www.albaceteturistico.es o lo que pudiera sustituir o complementar a esta, así como el impulso y seguimiento de las RRSS turísticas.

9-Control de visitas. Realización de un control estadístico de las consultas y usuarios de la oficina realizadas en el servicio de forma presencial o por otros medios. Recabando la información necesaria para **la elaboración de las memorias, al menos trimestrales, tanto de la oficina como de los refugios**, donde queden reflejados todos los elementos necesarios sobre el origen, el perfil del turista, visitante y usuario en general, incluida la información de género, información que demandan, material que requieren, motivación de la visita etc, cumpliendo igualmente los requisitos de información que demanda la Red de Oficinas de Castilla La Mancha -INFOTUR-, así como de cualquier otra actividad que se desarrolle.

10-Análisis trimestral de resultados de las encuestas e información realizadas.

11-Recabar y analizar cuanta información proceda, referente a visitas grupales y/o excursiones organizadas que se reciban en la Oficina Municipal de Turismo (procedencia, tour-operadores y/o agencias organizadoras, etc...).

12-Mantenimiento actualizado de un inventario de los recursos informativos, turísticos y culturales de Albacete, de la provincia y de la Comunidad Autónoma de C-LM.



AYUNTAMIENTO DE ALBACETE

Código Seguro de Verificación: AEAA AN97 PRAE 7YTH JRXL

Prescripciones técnicas modificadas -contrato servicios oficina de turismo- - SEFYCU 4816909

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://albacete.sedipualba.es/>

Pág. 3 de 9



FIRMADO POR

ANA HERNÁNDEZ GARCÍA
JEFA DE NEGOCIADO ESPECIAL DE COMERCIO Y
PROMOCIÓN EMPRESARIAL
11/04/2024



FIRMADO POR

MARÍA BARRERO MOROTE
JEFA DE SECCIÓN DE PROMOCIÓN ECONÓMICA
11/04/2024



FIRMADO POR

La Responsable de Servicio de Empleo y Promoción
Económica (Área de Promoción Económica)
JUANA ALFARO BELMONTTE
11/04/2024



Ayuntamiento de
ALBACETE

NIF: P0200300B

Servicio de Empleo y Promoción Económica (Área de
Promoción Económica)

Expediente 1147428A

13-Atención de puntos de información turística temporales en puntos estratégicos y momentos puntuales, en particular en el recinto ferial durante las celebraciones anuales de la feria de Albacete, (7 al 17 de septiembre) o en las fechas en que pudiera modificarse su celebración, incluyéndose el traslado, montaje y desmontaje de dichos puntos temporales.

14-Recepción, atención y realización de rutas a pie en el marco de los programas aprobados por este Ayuntamiento en colaboración con otras concejalías, así como aquellos colectivos o grupos de visitantes y turistas que la concejalía de turismo del Ayuntamiento remita.

15-Actualización profesional y reciclaje, del personal destinado a la Oficina, en referencia a los servicios a prestar.

16-Cumplimiento de las exigencias de información requeridas por la Red de Oficina de Turismo de C-LM -INFOTUR-, dada la adhesión de la Oficina Municipal de Turismo de Albacete a la citada Red.

17-Mantener puntual y/o regularmente comunicación con el personal municipal del Área en el que se adscribe la Oficina Municipal de Turismo, trasladando a la mayor brevedad posible, cuantas incidencias y acontecimientos se produzcan; así como, de la información resultante de las actuaciones descritas en los puntos anteriores.

18-Participar en todas aquellas reuniones, tanto en Albacete como en otras localidades, a las que el Ayuntamiento le requiera en el marco de los proyectos, programas y servicios turísticos que el Ayuntamiento desarrolle o en los que participe con otras entidades, colaborando en la consecución de sus fines, **en particular** la asistencia **a las reuniones técnicas de la Red de Ciudades AVE**, de la que el Ayuntamiento forma parte.



AYUNTAMIENTO DE ALBACETE

Código Seguro de Verificación: AEAA AN97 PRAE 7YTH JRXL

Prescripciones técnicas modificadas -contrato servicios oficina de turismo- - SEFYCU 4816909

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://albacete.sedipualba.es/>

Pág. 4 de 9



FIRMADO POR

ANA HERNÁNDEZ GARCÍA
JEFA DE NEGOCIADO ESPECIAL DE COMERCIO Y
PROMOCIÓN EMPRESARIAL
11/04/2024



Ayuntamiento de
ALBACETE

NIF: P0200300B

Servicio de Empleo y Promoción Económica (Área de
Promoción Económica)

Expediente 1147428A

19-El personal que atienda la oficina **cumplirá con los requisitos mínimos** establecidos en el Decreto 29/2007 de 10 de abril por el que se regula la Red de Oficina de C-LM – INFOTUR- (oficina Nivel I) o legislación que la sustituya, realizando la atención turística en castellano, inglés y francés.

20-Elaborar, editar, maquetar e imprimir, (en soporte papel y digital, en castellano, francés e inglés), **material promocional** de los recursos de la ciudad o de recursos concretos, **(como mínimo 2 al año)**, con una extensión y formato estándar en este tipo de materiales promocionales y que podrán ser propuestos tanto por el adjudicatario como por el área de turismo, pero siempre la concejalía de turismo deberá dar el visto bueno expreso a las propuestas.

21-La oficina siempre contará con planos callejeros turísticos que la empresa adjudicataria debe elaborar, editar, maquetar e imprimir, en soporte papel y digital y deberá contar con el visto bueno de la concejalía de turismo.

22-Asistir a las ferias de turismo, workshops u otro tipo de eventos turísticos en las que el Ayuntamiento participe, ya sea por sí mismo o con la Junta de Comunidades, **dicha colaboración incluye** la asistencia del técnico/a de turismo responsable de la oficina o en su caso de un/a técnico capacitado y aportación de material promocional.

23- Organización, desarrollo y ejecución, de como mínimo 1 evento de familiarización turística al año del tipo famtrip, presstrip, tick tokers, youtubers, workshop etc, que ponga en valor los atractivos turísticos de la ciudad, el cual, deberá contar con el visto bueno previo de la concejalía de turismo

24.-Colaborar en los eventos municipales.



FIRMADO POR

MARÍA BARRERO MOROTE
JEFA DE SECCIÓN DE PROMOCIÓN ECONÓMICA
11/04/2024



FIRMADO POR

La Responsable de Servicio de Empleo y Promoción
Económica (Área de Promoción Económica)
JUANA ALFARO BELMONTTE
11/04/2024



AYUNTAMIENTO DE ALBACETE

Código Seguro de Verificación: AEAA AN97 PRAE 7YTH JRXL

Prescripciones técnicas modificadas -contrato servicios oficina de turismo- - SEFYCU 4816909

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://albacete.sedipualba.es/>

Pág. 5 de 9



FIRMADO POR

ANA HERNÁNDEZ GARCÍA
JEFA DE NEGOCIADO ESPECIAL DE COMERCIO Y
PROMOCIÓN EMPRESARIAL
11/04/2024



FIRMADO POR

MARÍA BARRERO MOROTE
JEFA DE SECCIÓN DE PROMOCIÓN ECONÓMICA
11/04/2024



FIRMADO POR

La Responsable de Servicio de Empleo y Promoción
Económica (Área de Promoción Económica)
JUANA ALFARO BELMONTTE
11/04/2024



Ayuntamiento de
ALBACETE

NIF: P0200300B

Servicio de Empleo y Promoción Económica (Área de
Promoción Económica)

Expediente 1147428A

25-Desarrollar las funciones administrativas internas: registro de documentación, catalogación de material, solicitud de material etc

26-Realización de tareas auxiliares conexas con las anteriores.

3.- MODO DE PRESTAR EL SERVICIO.

El contrato se realizará con estricta sujeción a lo dispuesto en el presente pliego, y se prestará por la empresa adjudicataria con la finalidad de, informar y difundir los atractivos turísticos del municipio de Albacete, la provincia y la CC.AA, obtener la información necesaria para una promoción correcta y expansiva de dichos recursos.

La oportuna aprobación, supervisión y el control de las actividades de la empresa adjudicataria recaerán en la concejalía de turismo, confiriéndose a las mencionadas actividades, en todo momento el carácter de acciones de titularidad municipal.

La prestación del servicio se realizará en todo momento de acuerdo con las siguientes premisas:

El horario de atención al público en la oficina será de lunes a domingo, (salvo domingo tarde) en horario de invierno de 10.00h a 14.00h y de 16.00h a 20.00h y en horario de verano de 10.00h a 14.00h y de 17.00h a 21.00h y permanecerá cerrado el 1 de enero y el 25 de diciembre. (Horario Oficina Nivel I)

El horario de atención, guía y acompañamiento de los refugios en invierno será de 10.00 a 13.00h y de 16.00h a 18.00h. y en horario de verano de 10.00h a 13.00h y de 17.00h a 19.00h

El adjudicatario deberá garantizar la correcta realización de los servicios a prestar por la Oficina, hasta el total de horas resultantes de los horarios y días de apertura establecidos.



AYUNTAMIENTO DE ALBACETE

Código Seguro de Verificación: AEAA AN97 PRAE 7YTH JRXL

Prescripciones técnicas modificadas -contrato servicios oficina de turismo- - SEFYCU 4816909

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://albacete.sedipualba.es/>

Pág. 6 de 9



FIRMADO POR

ANA HERNÁNDEZ GARCÍA
JEFA DE NEGOCIADO ESPECIAL DE COMERCIO Y
PROMOCIÓN EMPRESARIAL
11/04/2024



FIRMADO POR

MARÍA BARRERO MOROTE
JEFA DE SECCIÓN DE PROMOCIÓN ECONÓMICA
11/04/2024



FIRMADO POR

La Responsable de Servicio de Empleo y Promoción
Económica (Área de Promoción Económica)
JUANA ALFARO BELMONTE
11/04/2024



Ayuntamiento de
ALBACETE

NIF: P0200300B

Servicio de Empleo y Promoción Económica (Área de
Promoción Económica)

Expediente 1147428A

La organización del personal, permisos y vacaciones se desarrollará con el máximo detalle en el Proyecto Técnico que deben presentar los licitadores, y en el que se incluirán todas las propuestas de mejoras que serán objeto de valoración; si bien deberá garantizarse, en todo momento, que los servicios que han de prestarse se lleven a cabo satisfactoriamente sin que resulte afectada la gestión de la Oficina Municipal de Turismo.

Respecto de las bajas laborales del personal o cualquier otra incidencia del personal de la empresa adjudicataria, independientemente del motivo que la cause y su duración, deberá sustituirse de forma inmediata.

Los trabajos realizados durante la ejecución del contrato por el personal asignado por la entidad adjudicataria o subcontratados por esta serán propiedad del Ayuntamiento de Albacete y éste, en consecuencia, podrá corregirlos, reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, parcial o totalmente, en la medida que tenga por conveniente, sin que pueda oponerse a ello el/la adjudicatario/a de los trabajos alegando sus derechos de autor u otros motivos. Asimismo, podrá recabar en cualquier momento la entrega de parte de las prestaciones, siempre que sean compatibles con el programa definitivo de elaboración y no afecte al correcto desarrollo de los trabajos.

La dirección e inspección de los trabajos realizados por la empresa adjudicataria, corresponde al Área municipal origen del gasto que haya promovido el contrato, pudiendo el Área de turismo, a través del responsable municipal designado al efecto, dirigir instrucciones a la empresa adjudicataria siempre que no supongan modificaciones de las prestaciones no autorizadas, ni se opongan a las disposiciones en vigor, ni al presente Pliego.

Cualquier incidencia que se produzca en la prestación del servicio tendrá que tener un tiempo de respuesta máximo de 24 h.



AYUNTAMIENTO DE ALBACETE

Código Seguro de Verificación: AEAA AN97 PRAE 7YTH JRXL

Prescripciones técnicas modificadas -contrato servicios oficina de turismo- - SEFYCU 4816909

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://albacete.sedipualba.es/>

Pág. 7 de 9



FIRMADO POR

ANA HERNÁNDEZ GARCÍA
JEFA DE NEGOCIADO ESPECIAL DE COMERCIO Y
PROMOCIÓN EMPRESARIAL
11/04/2024



FIRMADO POR

MARÍA BARRERO MOROTE
JEFA DE SECCIÓN DE PROMOCIÓN ECONÓMICA
11/04/2024



FIRMADO POR

La Responsable de Servicio de Empleo y Promoción
Económica (Área de Promoción Económica)
JUANA ALFARO BELMONTE
11/04/2024



Ayuntamiento de
ALBACETE

NIF: P0200300B

Servicio de Empleo y Promoción Económica (Área de
Promoción Económica)

Expediente 1147428A

La empresa adjudicataria deberá responsabilizarse en la gestión del buen uso de las infraestructuras donde se prestará el servicio. Actualmente los servicios se prestan en la parte superior de un inmueble, propiedad del Ayuntamiento, sito en la plaza del Altozano s/n (Libro de Inventario de Bienes Municipales 1.3/0324), siendo la zona del sótano la destinada a visita y guía de la zona expositiva de los antiguos refugios antiaéreos. Igualmente, si llegado el caso, y de acuerdo con los/as técnicos/as municipales, se considera conveniente el traslado de la oficina temporalmente por obras, por cualquier circunstancia sobrevenida, o definitivamente de acuerdo con el uso y gestión que el Ayuntamiento acuerde para el inmueble, la empresa adjudicataria, en cualquiera de estas circunstancias o análogas, deberá colaborar con el Ayuntamiento para poder prestar los servicios inherentes a la Oficina sin interrupciones y con idoneidad.

El adjudicatario será responsable del buen uso y conservación del local y de su contenido de propiedad municipal.

Se acompaña en anexo a este pliego los bienes muebles con los que cuenta la oficina y que estarán a disposición del adjudicatario, estando obligado a reponerlo cuando su pérdida o deterioro sean consecuencia inmediata de un uso inadecuado.

La empresa adjudicataria deberá aportar el equipo informático necesario y adecuado para el desarrollo del trabajo, así como el de impresión y reprografía.

Los gastos del suministro de luz, así como de los gastos de telefonía, internet, intranet etc y los de limpieza son de cuenta de la empresa adjudicataria.

En relación con la ejecución de lo pactado, el desconocimiento del contrato en cualquiera de sus términos, de los documentos anejos que forman parte del mismo o de las instrucciones, Pliegos o normas de toda índole aprobadas por la Administración, no eximirá a la empresa adjudicataria de la obligación de su cumplimiento



AYUNTAMIENTO DE ALBACETE

Código Seguro de Verificación: AEAA AN97 PRAE 7YTH JRXL

Prescripciones técnicas modificadas -contrato servicios oficina de turismo- - SEFYCU 4816909

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://albacete.sedipualba.es/>

Pág. 8 de 9



FIRMADO POR

ANA HERNÁNDEZ GARCÍA
JEFA DE NEGOCIADO ESPECIAL DE COMERCIO Y
PROMOCIÓN EMPRESARIAL
11/04/2024



FIRMADO POR

MARÍA BARRERO MOROTE
JEFA DE SECCIÓN DE PROMOCIÓN ECONÓMICA
11/04/2024



FIRMADO POR

La Responsable de Servicio de Empleo y Promoción
Económica (Área de Promoción Económica)
JUANA ALFARO BELMONTE
11/04/2024



Ayuntamiento de
ALBACETE

NIF: P0200300B

Servicio de Empleo y Promoción Económica (Área de
Promoción Económica)

Expediente 1147428A

RECURSOS HUMANOS

La empresa adjudicataria está obligada a disponer de los medios de personal preciso para la correcta prestación del servicio en todo momento. Entre los/as trabajadores/as que la empresa contrate por cualquiera de las formas reconocidas en derecho, al inicio o durante la ejecución del servicio, y el Ayuntamiento de Albacete, no existirá relación laboral de ningún tipo.

Durante el periodo de vigencia del contrato la empresa adjudicataria asignará como mínimo, los medios humanos que a continuación se relacionan, los cuales deberán poseer unos perfiles adecuados a las características que se reseñan e indicadas en este pliego y cuyo cumplimiento deberá justificarse en cualquier momento a solicitud del Ayuntamiento.

Para el cumplimiento de las prestaciones objeto de la presente contratación, la empresa adjudicataria **deberá adscribir como mínimo 3 técnicos/as con la titulación que marca el Decreto 29/2007 de 10 de abril por el que se regula la Red de Oficina de C-LM -INFOTUR- (oficina Nivel I)** y que la empresa deberá distribuir para que quede cubierto el servicio, (oficina y refugios), de acuerdo con los días y horas de apertura de ambas instalaciones.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria queda obligada a realizar las contrataciones que fueran necesarias para que el servicio principal, (oficina y refugios) esté cubierto en todo momento, (enfermedad, vacaciones, días festivos recuperables...), así como de aquellos servicios conexos a la actividad principal que figuran en el pliego de prescripciones técnicas.



AYUNTAMIENTO DE ALBACETE

Código Seguro de Verificación: AEAA AN97 PRAE 7YTH JRXL

Prescripciones técnicas modificadas -contrato servicios oficina de turismo- - SEFYCU 4816909

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://albacete.sedipualba.es/>

Pág. 9 de 9