

Expediente: 084.010/2016

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES ESPECÍFICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "ATENCIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA", POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

a) Objeto del contrato.

Será objeto del contrato a que se refieren estos pliegos la realización del servicio consistente en "SERVICIO DE ATENCIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA", según Pliegos de Prescripciones Técnicas que figuran en el expediente y cuyo conjunto de documentos integrantes tendrá carácter contractual.

A los efectos de la nomenclatura del Vocabulario Común de Contratos (CPV) de la Comisión Europea la codificación correspondiente es: 63513000-8.

b) Órgano de contratación.

De acuerdo con lo establecido en el art. 13 de los Estatutos de Zaragoza Turismo, el órgano de contratación es la Junta de Gobierno de Zaragoza Turismo.

c) Perfil del contratante.

La forma de acceso público al perfil del contratante, donde figuran las informaciones relativas a la presente convocatoria y donde pueden obtenerse los pliegos, se realizará a través de la página web: www.zaragoza.es/contratos

d) Modalidad contractual.

El sistema de adjudicación del presente contrato será procedimiento abierto, al que se refieren los artículos 138 y 157 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.

e) Obligaciones generales del adjudicatario

Según la legislación vigente, las empresas que opten al presente procedimiento deberán estar legalmente constituidas y cumplir con la normativa autonómica que exista en dicha materia.

Las empresas deberán tener dentro de su objeto social actividades vinculadas a la atención turística y a servicios de Información y Gestión Turística.

El licitador que resulte adjudicatario, quedará obligado a efectuar el servicio en las condiciones previstas en los pliegos de cláusulas técnicas y administrativas, siguiendo en todo caso las instrucciones que al efecto sean cursadas por la Dirección de Zaragoza Turismo.

La empresa adjudicataria deberá enviar con carácter mensual, un informe de las incidencias producidas en materia laboral incluyendo los documentos de cotización y los certificados de la seguridad social.

En lo que respecta al principio de igualdad de género, están excluidas de la licitación aquellas entidades que hubiese sido condenadas por delitos contra trabajadores (art. 60.1 a) del TRLCSP o haber sido sancionadas con carácter firme por infracción grave en materia de integración laboral, igualdad de oportunidades, o por infracción muy grave en materia laboral y social de acuerdo con lo dispuesto en el RDL 5/2000, de 4 de agosto, TR de la Ley sobre Infracciones y sanciones en el orden social (art. 60.1 b).

Los tipos delictivos citados en el párrafo anterior comprenden actuaciones contrarias a la igualdad entre hombres y mujeres, por lo que se exige al licitador prueba de no estar incurso en prohibición para contratar mediante testimonio judicial o certificación administrativa . Cuando dicho documento no pueda ser expedido por autoridad competente, podrá sustituirse por declaración responsable de acuerdo con lo previsto en el art. 73 del TRLCSP.

EXCLUSIÓN Y/O PENALIZACIÓN EN LA CONTRATACION CON PERSONAS FÍSICAS Y JURÍDICAS QUE OPEREN FRAUDULENTA Y DELICTIVAMENTE EN LOS DENOMINADOS PARAÍDOS FISCALES.

1.- Los licitadores, contratistas o subcontratistas o empresas filiales o empresas interpuestas que concurren a la licitación, no podrán realizar operaciones financieras en los llamados paraísos fiscales que sean consideradas delictivas, en los términos legalmente establecidos, como delitos de blanqueo de capitales, fraude fiscal o contra la Hacienda Pública, según la lista de países elaborada por las Instituciones Europeas o avaladas por éstas o, en su defecto, el Estado español o fuera de ellos.

2.- A los fines de acreditar la concurrencia de lo establecido en el punto anterior, los licitadores, contratistas o subcontratistas o empresas filiales o empresas interpuestas suscribirán una Declaración de Compromiso de Responsabilidad Social Corporativa que tendrá por objeto el compromiso de no realización de prácticas vinculadas al fraude y evasión fiscal.

3.- En el supuesto de que, formalizado un contrato público municipal, se verifique la falsedad de la declaración de la empresa contratista o subcontratista de no tener ninguna relación financiera o económica en un paraíso fiscal en relación con las actuaciones descritas en el apartado primero, se considerará falta grave con imposición de penalidades y/o en su caso, la resolución del contrato de acuerdo con la previsión del artículo 223.f) del Real decreto legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP) y se incoará expediente de prohibición de contratar según la previsión del artículo 60.2.c) TRLCSP por incumplimiento de cláusulas esenciales del contrato.

f) Condiciones Económicas

Las horas estimadas se establecen en el apartado que a continuación se transcribe, con la prescripción de que únicamente se abonará a la empresa adjudicataria el precio correspondiente a las horas de servicio que se hayan prestado, previa presentación del oportuno comprobante a la Dirección de Zaragoza Turismo.

Los precios unitarios e importes máximos, IVA no incluido, que para Zaragoza Turismo puedan suponer anualmente esta contratación serán los siguientes:

Servicio de Atención Turística

Precio unitario.....	15,02 €/hora
Horas máximas estimadas.....	12,300 horas/año
Presupuesto estimado.....	184.746,00 €

Servicio de Promoción Turística

Precio unitario.....	16,24 €/hora
Horas máximas estimadas.....	19.465 horas/año
Presupuesto estimado.....	316.111,60 €

El importe estimado máximo anual por los servicios del contrato será de 500.857,60 €, (IVA no incluido), que con el 21% de IVA asciende a la cantidad de 606.037,69 € (IVA incluido).

El importe estimado máximo de licitación, atendido el plazo de duración del contrato, que es de dos años, será de 1.001,715,20 euros (IVA no incluido) que con el 21% de IVA asciende a la cantidad de 1.212,075,30 (IVA incluido).

El importe estimado máximo del contrato que viene determinado por el presupuesto de licitación, más el importe de las dos posibles prórrogas, será como máximo de 2.003.430,40 euros (IVA no incluido) que con el 21% de IVA asciende a la cantidad de 2.424.150,784 euros (IVA incluido).

Las empresas candidatas deberán presentar un presupuesto, teniendo en cuenta el máximo del importe de licitación, en el que se detalle la valoración estimada unitariamente para cada hora de servicio de cada uno de los servicios arriba mencionados.

Zaragoza Turismo podrá reajustar la organización de las horas indicadas anteriormente de acuerdo con las necesidades del servicio.

En el supuesto de existir menor dotación presupuestaria, el contenido de los encargos municipales se adaptará a la misma.

La empresa contratada, deberá presentar mensualmente la facturación correspondiente a los servicios efectivamente prestados en el mes en curso, detallando claramente el tipo de servicio el lugar donde se realiza, las horas trabajadas y el importe correspondiente.

f) Duración del contrato.

La duración del contrato será de **dos años**, contados a partir del día siguiente al de la formalización del contrato o desde la fecha fijada en el documento contractual.

El contrato podrá prorrogarse por períodos anuales hasta un máximo de dos prórrogas consecutivas a realizar por mutuo acuerdo expreso. En cualquier caso, la duración del contrato quedará condicionada a la existencia de consignación presupuestaria adecuada y suficiente en cada ejercicio presupuestario.

g) Fórmula de revisión de precios.

Durante el primer año de contrato no procederá la revisión de precios. En el siguiente, la empresa adjudicataria podrá solicitar la actualización del importe del contrato aportando certificado del I.N.E. La actualización solicitada no podrá ser superior al 85% del I.P.C. general fijado por el I.N.E. para los doce meses inmediatamente anteriores y está se realizará bajo los términos establecidos en los artículos 89 a 94 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.

h) Cuantías de la garantía provisional y de la definitiva.

30.051,45 y 5% del importe del contrato respectivamente. Deberá ser constituida en la Caja de Zaragoza Turismo, sita en C/Eduardo Ibarra nº 3.

i) Medios para justificar la solvencia económica y financiera y técnica o profesional. (Sobre 1).

Justificantes de los requisitos de solvencia económica, financiera y técnica o profesional conforme a los artículos 75 y 78 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, que se acreditará mediante la presentación de los siguientes documentos:

Solvencia económica y financiera:

Se acreditará por uno o varios de los medios siguientes:

- a) Volumen anual de negocios, o bien volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato, por importe igual o superior al exigido en el anuncio de licitación o en la invitación a participar en el procedimiento y en los pliegos del contrato o, en su defecto, al establecido reglamentariamente.
- b) En los casos en que resulte apropiado, justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales por importe igual o superior al exigido en el anuncio de licitación o en la invitación a participar en el procedimiento y en los pliegos del contrato o, en su defecto, al establecido reglamentariamente.
- c) Patrimonio neto, o bien ratio entre activos y pasivos, al cierre del último ejercicio económico para el que esté vencida la obligación de aprobación de cuentas anuales por importe igual o superior al exigido en el anuncio de licitación o en la invitación a participar en el procedimiento y en los pliegos del contrato o, en su defecto, al establecido reglamentariamente.

2. La acreditación documental de la suficiencia de la solvencia económica y financiera del empresario se efectuará mediante la aportación de los certificados y documentos que para cada caso se determinen reglamentariamente. En todo caso, la inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas de las Administraciones Públicas acreditará frente a todos los órganos de contratación del sector público, a tenor de lo en él reflejado y salvo prueba en contrario, las condiciones de solvencia económica y financiera del empresario.

Solvencia técnica:

Se acreditará por uno o varios de los medios siguientes:

- Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos cinco años en los términos establecidos en el art. 78 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.

Las empresas licitantes podrán aportar certificado acreditativo de que disponen la siguiente clasificación de empresas en los contratos de servicios: Grupo L subgrupo 6, Categoría D. No siendo obligatoria la clasificación.

j) Documentos a aportar sobre los criterios que requieren un juicio de valor, requisitos técnicos, (Sobre 2).

Para participar en el procedimiento de contratación al que este Pliego hace referencia, las entidades deberán presentar, conforme a lo previsto en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares, tres sobres cerrados (1, 2 y 3) con la documentación que en dicho Pliego se detalla, además de lo indicado, respecto al sobre 2, en esta cláusula.

El sobre 2 de criterios sometidos o sujetos a juicio de valor deberá contener la **Memoria Técnica** con la siguiente documentación:

1.- Una propuesta del modelo de organización, desarrollo y planificación del servicio, objeto del contrato, teniendo en cuenta la metodología tanto en las tareas de planificación y funcionamiento del servicio como en la valoración del cliente, cumpliendo con los niveles de calidad del servicio, en el que se tendrá en cuenta a título de orientación lo siguiente:

- Datos de la demanda y valoración del cliente: Sistema de recogida estadística de datos de la demanda (indicadores de procedencia, estancia, perfil del visitante, etc). Sistemas de encuestación para conocer la opinión del cliente. Resultados de informes estadísticos diarios, mensuales y anuales. Resolución de quejas y situaciones imprevistas y planes de mejora.
- Propuesta organizativa del personal: realización de planings con los turnos de trabajo del personal del servicio, inmediatez y capacidad de respuesta para las posibles contrataciones o sustituciones de personal, funciones asignadas al equipo de trabajo, manuales de atención al cliente, sistemas de coordinación del equipo.
- Propuesta organizativa del servicio de atención: atención presencial y no presencial, gestión de demanda en espera, stockage de almacén, venta presencial y on line de servicios y de material, gestión de visitas y servicios. Recogida de datos para la posterior difusión de información sobre la infraestructura y oferta turística, agenda cultural.
- Propuestas de sistemas de control de gestión de la actividad y de la calidad del servicio.

Todo ello, teniendo en cuenta los sistemas de calidad de las Oficinas de Turismo.

2.- Propuesta de un modelo de gestión de un centro de recepción de visitantes con una descripción detallada de los distintos espacios, entre otros: Servicio de acogida e información, servicio de reservas y venta, área de autoservicio, espacio para atención a grupos, espacio de exposición.

3.- Propuesta de la metodológica para las acciones de promoción del destino a nivel nacional e internacional y para las acciones de promoción de los servicios y actividades turísticas tanto off line como on line a través de redes sociales.

4.- Propuesta de la metodología para la atención especializada a prescriptores turísticos.

5.- Propuesta de un Plan Social Media para la promoción del destino.

6.- Propuesta de un Plan de formación para los profesionales que vayan a desarrollar el servicio, con un calendario anual establecido en el que se incluyan las siguientes acciones formativas, entre otras:

Información turística, atención al cliente, idiomas, ofimática, calidad y gestión ambiental, marketing turístico, benchmarking, producto turístico, resolución de quejas, prevención de riesgos laborales, comunicación, liderazgo, lenguaje de signos, gestión de empresas, web, wordpress, redes sociales, etc.

Además en el sobre 2, se incluirán las **Mejoras** ofertadas en su caso por la empresa, sobre las bases fijadas en el pliego de condiciones técnicas y que incidan de forma significativa sobre el proyecto, consistentes en:

1.- Aportación de una bolsa económica para la realización de viajes de promoción.

2.- Equipos informáticos portátiles u otros dispositivos móviles.

3.- Idiomas: Además de los idiomas exigidos en la base de la convocatoria, se valorará el conocimiento de otros idiomas adicionales (chino, ruso, portugués), con una acreditación mínima de un nivel B1.

k) Documentos a aportar sobre los criterios evaluables mediante la aplicación de fórmulas, (Sobre 3).

Se deberá presentar en esta sobre la siguiente documentación:

1.- Oferta económica.

l) Cuantía de la cobertura a través de la póliza de responsabilidad civil.

Correrán a cargo del Adjudicatario todos los daños producidos en el desarrollo de su actividad.

El adjudicatario deberá tener suscrita la siguiente póliza:

- Un seguro de RESPONSABILIDAD CIVIL que garantice las responsabilidades que se puedan derivar por daños y perjuicios que se causen tanto a Zaragoza Turismo como a terceros en general como consecuencia de la ejecución de los servicios.

Dicha póliza deberá incluir las garantías siguientes:

1. Responsabilidad Civil de Explotación.
2. Responsabilidad Civil Patronal.

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones del contratista, se deberá aportar una póliza de responsabilidad civil por un valor mínimo de 600.000 euros.

(El sublímite por víctima en la R.C. Patronal no deberá ser inferior a 90.000 euros)

Así mismo, el adjudicatario deberá justificar documentalmente antes del inicio de los servicios, así como cuando se requiera, la contratación de la póliza y el contenido de los seguros. Caso contrario, se considerará como incumplimiento contractual grave.

En todo caso, serán soportados por el adjudicatario los daños y perjuicios en la cuantía de la franquicia y en lo que se superen los límites que se establezcan en las pólizas de seguros, así como en los bienes y riesgos no cubiertos en las mismas.

3. El Adjudicatario deberá mantener como mínimo las coberturas siguientes:

- Responsabilidad Civil de suscripción obligatoria para todos los vehículos que sean utilizados en la ejecución del servicio, y están sujetos a la Ley de Uso de Circulación de Vehículos de Motor.
- Las empresas adjudicatarias y subcontratistas, deberán tener dadas de alta en la Seguridad Social a todas las personas que intervengan en los servicios así como cumplir con las exigencias de seguros de Vida y Accidentes que determinen los convenios sectoriales a los que pertenezcan.
- Cualquier otro seguro que pueda ser le exigido por la legislación vigente o Convenio Colectivo a lo largo del contrato.

II) Criterios de valoración.

Las ofertas serán valoradas conforme al siguiente baremo, sobre un total de 100 puntos:

CRITERIOS SUBJETIVOS (Sobre 2)

(Se valorará hasta un máximo de 49 puntos):

-**Memoria Técnica.** Hasta 45 puntos, con la siguiente distribución y desglose:

1.- Una propuesta del modelo de organización, desarrollo y planificación del servicio, objeto del contrato, teniendo en cuenta la metodología tanto en las tareas de planificación y funcionamiento del servicio como en la valoración del cliente, cumpliendo con los niveles de calidad del servicio, en el que se tendrá en cuenta a título de orientación lo siguiente. Hasta 12 puntos, con la siguiente distribución y desglose:

- Datos de la demanda y valoración del cliente: Sistema de recogida estadística de datos de la demanda (indicadores de procedencia, estancia, perfil del visitante, etc).

Sistemas de encuestación para conocer la opinión del cliente.
Resultados de informes estadísticos diarios, mensuales y anuales.
Resolución de quejas y situaciones imprevistas y planes de mejora.
Hasta 3 puntos.

- Propuesta organizativa del personal: realización de planings con los turnos de trabajo del personal del servicio, inmediatez y capacidad de respuesta para las posibles contrataciones o sustituciones de personal, funciones asignadas al equipo de trabajo, manuales de atención al cliente, sistemas de coordinación del equipo. Hasta 3 puntos.
- Propuesta organizativa del servicio de atención: atención presencial y no presencial, gestión de demanda en espera, stockage de almacén, venta presencial y on line de servicios y de material, gestión de visitas y servicios. Recogida de datos para la posterior difusión de información sobre la infraestructura y oferta turística, agenda cultural. Hasta 3 puntos.
- Propuestas de sistemas de control de gestión de la actividad y de la calidad del servicio. Hasta 3 puntos.

Todo ello, teniendo en cuenta los sistemas de calidad de las Oficinas de Turismo.

2.- Propuesta de un modelo de gestión de un centro de recepción de visitantes con una descripción detallada de los distintos espacios, entre otros: Servicio de acogida e información, servicio de reservas y venta, área de autoservicio, espacio para atención a grupos, espacio de exposición. Hasta 7 puntos.

3.-Propuesta de la metodológica para las acciones de promoción del destino a nivel nacional e internacional y para las acciones de promoción de los servicios y actividades turísticas tanto off line como on line a través de redes sociales. Hasta 8 puntos.

4.- Propuesta de la metodología para la atención especializada a prescriptores turísticos. Hasta 6 puntos.

5.- Propuesta de un Plan Social Media para la promoción del destino. Hasta 7 puntos.

6.- Propuesta de un Plan de formación para los profesionales que vayan a desarrollar el servicio, con un calendario anual establecido en el que se incluyan las siguientes acciones formativas, entre otras:

Información turística, atención al cliente, idiomas, ofimática, calidad y gestión ambiental, marketing turístico, benchmarking, producto turístico, resolución de quejas, prevención de riesgos laborales, comunicación, liderazgo, lenguaje de signos, gestión de empresas, web, wordpress, redes sociales, etc. Hasta 5 puntos.

-Aportación de iniciativas o mejoras sobre las bases fijadas en el pliego de condiciones técnicas y que incidan de forma significativa sobre el proyecto. Hasta 4 puntos, con la siguiente distribución y desglose:

1.- Aportación de una bolsa económica para la realización de viajes de promoción. Hasta 2 puntos (Esta mejora estará valorada económicamente y por cada 1.000 euros valorados económicamente, se asignarán 0,10 puntos).

2.- Equipos informáticos portátiles u otros dispositivos móviles. Hasta 0,5 puntos. (Esta mejora estará valorada económicamente y por cada 1.000 euros valorados económicamente, se asignará 0,10 puntos).

3.- Idiomas: Además de los idiomas exigidos en la base de la convocatoria, se valorará el conocimiento de otros idiomas adicionales (chino, ruso, portugués), con una acreditación mínima de un nivel B1.

Hasta 1,5 puntos (valorando con 0,5 cada idioma).

CRITERIOS OBJETIVOS (Sobre 3):

1. Oferta económica. Se valorará hasta un máximo de 51 puntos. Se aplicará un criterio de proporcionalidad respecto de la oferta más reducida, a la que se atribuirá la puntuación máxima, calculando la ponderación de los demás con arreglo a la siguiente fórmula:

$$\text{Puntos} = \frac{51 \times \text{min.}}{\text{Of}}$$

Siendo:

P = Puntuación obtenida.

Min = Oferta mínima.

Of = Oferta correspondiente al licitador que se valora.

m) Porcentaje para presumir las bajas como temerarias.

Dado que el precio ofertado es uno de los criterios objetivos que han de servir de base para la adjudicación, se considerará, en principio, como desproporcionada o temeraria la baja de toda proposición cuyo porcentaje exceda en 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.

n) Posibilidad de ofertar variantes.

No.

ñ) Gastos de difusión y comunicación.

El adjudicatario deberá abonar en concepto de gastos de difusión y comunicación de las actuaciones a realizar la cantidad correspondiente a gastos de anuncios y publicidad de la licitación.

o) Designación de representante de la empresa adjudicataria.

Si.

p) Reglas especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista.

1.- En relación con los trabajadores destinados a la ejecución de este contrato, la empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, la imposición- cuando proceda- de sanciones disciplinarias, las obligaciones en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

2.- La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias administrativas. En este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación. En el cuadro de características del pliego deberá hacerse constar motivadamente la necesidad de que, para la ejecución del contrato, los servicios se presten en las dependencias administrativas.

3.- La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

a) Recibir y transmitir cualquier comunicación que el personal de la empresa contratista deba realizar a la Administración. En relación con la ejecución del contrato se realizará a través del coordinador, técnico o interlocutor designado al efecto.

b) Controlar el cumplimiento de las normas laborales de la empresa, en particular en materia de asistencia del personal al lugar de trabajo y disfrute de vacaciones, de manera que no se perturbe la prestación del servicio contratado.

c) Informar a la Administración de los empleados del contratista que dejen de estar adscritos a la ejecución del contrato, en especial a los efectos de poder gestionar adecuadamente los medios de trabajo de que aquellos hubieran dispuesto.

4.- El personal de la empresa contratista, o el que en virtud de una encomienda de gestión preste sus servicios en los centros de trabajo del Ayuntamiento o sus organismos públicos no podrá tener acceso a los siguientes Servicios:

a) Cursos de formación, salvo los obligatorios en materia de prevención de riesgos laborales.

b) Uso del servicio médico, salvo en los casos de emergencia debidamente justificados.

c) Programas socio-culturales o prestaciones de acción social.

d) Acceso al correo electrónico corporativo. En caso de que se les deba asignar una cuenta de correo electrónico corporativo deberá dejarse constancia de que se trata de personal externo.

e) Tarjetas de control de acceso de empleados públicos, dotándoseles, en su caso, de una autorización especial de entrada. En ningún supuesto el control de acceso a las instalaciones podrá suponer un control horario del personal de la empresa contratista.

f) Se establece la obligación para la empresa adjudicataria de no minorar las condiciones de trabajo de los trabajadores establecidas en función del convenio colectivo que resulte de aplicación al presentarse a la oferta, aunque el mismo pierda posteriormente su vigencia como consecuencia de la ultraactividad:

q) Condiciones especiales de ejecución

- a) Toda la documentación, publicidad, imagen o materiales deberán emplear un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad, y pluralidad de roles e identidades de género.

Con este fin se presentarán todos los elementos que se elaboren durante la ejecución del contrato antes de ser publicitados, para que el Ayuntamiento pueda comprobar el cumplimiento de esta obligación.

- b) Las empresas con plantilla superior a 250 personas, deberán acreditar el diseño y aplicación efectiva del Plan para la Igualdad de mujeres y hombres previsto en la LOI.
- c) En todo caso y siempre que sean necesarias nuevas contrataciones, sustituciones y/o se produzcan bajas, la empresa adjudicataria se compromete a contratar a mujeres y en función del número de contrataciones, éstas se realizarán en un porcentaje superior, al menos en cinco puntos, al porcentaje medio señalado en el último trimestre para el sector de actividad concreto por la Encuesta de Población activa del I.N.E..
- d) La empresa adjudicataria garantizará la adopción de medidas para prevenir, controlar y erradicar el acoso sexual, por razón de sexo u orientación sexual.
- e) En la elaboración de memorias o informes realizados a lo largo de la ejecución del contrato se aportarán los datos estadísticos de personas beneficiarias o usuarias que deberán estar desagregados por sexos y edades, estableciendo porcentajes, de forma que pueda conocerse claramente la población a la que se dirige el contrato. Dichos informes se presentarán periódicamente según se recoja en los pliegos de condiciones técnicas.

- f) Medidas de conciliación entre la vida personal, laboral y familiar de las mujeres y de los hombres, que la entidad se compromete a aplicar para la plantilla que ejecute la prestación y para las personas beneficiarias de la actividad a lo largo del periodo de duración del contrato y que justificará anualmente.

La selección de las medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, laboral y familiar, por parte de la empresa adjudicataria, dependerá de las características y de la naturaleza del contrato y se referirán a medidas concretas que puedan pertenecer a uno o más de los siguientes bloques:

1. Mejora o ampliación de los permisos establecidos por la normativa legal vigente.
2. Flexibilización y/o adecuación de la jornada de trabajo.
3. Flexibilización y/o adecuación del horario de trabajo.
4. Servicios de apoyo a la conciliación.
5. Otro tipo de medidas.

Como mínimo se establecerán tres acciones nuevas en materia de conciliación durante la ejecución del contrato.

Se adjunta un modelo de informe en este el pliego de cláusulas administrativas particulares sobre las medidas que establecerá la empresa para favorecer la conciliación corresponsable en la plantilla que ejecute el contrato.

Con el fin de dar cumplimiento a las condiciones especiales de ejecución relacionadas anteriormente, para todos los contratos que celebre el Ayuntamiento de Zaragoza, sus Organismos autónomos y las Entidades del sector público municipal, la empresa adjudicataria deberá acreditar al inicio del contrato la planificación de las acciones a realizar de forma detallada.

Del mismo modo, antes de finalizar el contrato, la empresa adjudicataria deberá aportar al Responsable del contrato un informe detallado sobre todas las actuaciones realizadas; sin la presentación del mismo no se podrá dar por finalizado el contrato.

r) Supuestos de contradicción.

Prevalecerán, en todo caso, los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares Específicas, en lo que es materia propia de los mismos, sobre lo recogido en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

s) Subrogación de personal

Es de aplicación la extensión del Convenio Colectivo de trabajo del Sector de Servicios Auxiliares de la Comunidad Foral de Navarra (código del convenio 72100025062015), al mismo sector de la Comunidad Autónoma de Aragón, procediendo la subrogación y cuya extensión a la Comunidad autónoma de Aragón se aprobó por Resolución de 3 de julio de 2015 del Director General de Trabajo, del Departamento de Economía, Industria y Empleo (BOA nº 146 de 30 de julio de 2015).

t) Protección de datos

El adjudicatario está obligado a guardar reserva respecto a los datos o antecedentes que no sean públicos o notorios y que estén relacionados con el objeto del contrato, de los cuales haya tenido conocimiento con ocasión del contrato. El adjudicatario y su personal deberán respetar, en todo caso, las prescripciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y normas que la desarrollen. A los efectos de la citada Ley, el contratista tendrá la consideración de "encargado del tratamiento" y se someterá en cada momento a las instrucciones de Zaragoza Turismo en materia de medidas de seguridad. A estos efectos, el adjudicatario también deberá:

a) Mantener la confidencialidad de los datos de carácter personal a que tenga acceso o haya elaborado por razón de la ejecución del contrato y, a tal efecto, adoptará las medidas de tipo técnico y organizativo necesarias para garantizar la seguridad y evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, en atención al estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestas.

b) Tratar los datos de carácter personal únicamente conforme a las instrucciones que al efecto le remita Zaragoza Turismo y de forma confidencial y reservada, no pudiendo ser objeto de cesión, difusión, publicación o utilización para finalidades distintas de las establecidas en este pliego. Esta obligación seguirá vigente una vez el contrato se haya extinguido, por finalización de su plazo u objeto, por resolución o cualquier otra causa legalmente admitida o establecida en este pliego.

c) Devolver a Zaragoza Turismo, en todos los casos de extinción contractual, los datos de carácter personal, así como cualquier soporte o documento en que conste algún dato objeto del tratamiento.

d) Guardar la debida confidencialidad respecto a toda la información obtenida y documentación elaborada por razón de la ejecución del contrato y esta documentación no podrá ser reproducida, cedida, difundida, publicada o utilizada para fines diferentes de las establecidas en este pliego, incluso una vez extinguido el contrato.

A estos efectos las partes suscribirán el oportuno acuerdo.

Al mismo tiempo, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, informamos a todos los licitadores que sus datos personales serán incorporados a un fichero titularidad de Zaragoza Turismo con la finalidad de tramitar el presente proceso de contratación. Sus datos podrán ser públicos en caso de resultar adjudicatario como consecuencia de la publicación de los mismos en el Boletín oficial correspondiente, web municipal y perfil del contratante.

Sin perjuicio de ello, se les informa de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación, en relación con sus datos personales, en cualquier momento dirigiéndose a la siguiente dirección: Zaragoza Turismo, C/Eduardo Ibarra nº 3 ,50003, Zaragoza.

u) Requisitos administrativos

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo.

El incumplimiento de estas obligaciones por parte del contratista, o la infracción de las disposiciones sobre seguridad por parte del personal técnico designado por él, no implicará responsabilidad alguna para Zaragoza Turismo.

En cualquier momento, Zaragoza Turismo podrá exigir del contratista la justificación de que se encuentra en regla en el cumplimiento de lo que concierne a la aplicación de la legislación laboral y de Seguridad Social de los trabajadores ocupados en la ejecución del servicio objeto de contrato, así como de que se encuentra al día en el pago de sus obligaciones tributarias.

v) Dirección de servicios

La empresa adjudicataria deberá coordinar y controlar todo el servicio prestado con la colaboración y supervisión de la Dirección de Zaragoza Turismo.

W) Infracciones y penalidades

Las infracciones que se cometan en el cumplimiento del contrato se clasificarán en:

1) Se considerarán infracciones leves:

- El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones.
- La ligera incorrección con los usuarios.
- La falta de uniformidad.
- El deficiente nivel de idiomas para el desarrollo del servicio.
- En general, la falta de puntualidad o el incumplimiento de sus deberes por negligencia o descuido excusable.

2) Se considerarán infracciones graves:

- El abandono del servicio.
- La falsedad o falsificación de servicios.
- Las faltas repetidas de puntualidad,
- La negligencia o descuido continuado.
- La notoria falta de rendimiento, la prestación incorrecta y defectuosa del servicio, tanto en su calidad como en la cantidad.
- En general el incumplimiento grave de los deberes y obligaciones con el usuario y la acumulación de tres faltas leves en el transcurso de un año.
- Incumplimientos de las condiciones laborales de los trabajadores incluida la prevención de riesgos laborales.

3) Se considerarán infracciones muy graves:

- La negativa infundada a realizar los servicios o tareas ordenadas por Zaragoza Turismo a la empresa adjudicataria, siempre que sea una actitud directamente imputable a la empresa o a sus directivos responsables.
- La acumulación o reiteración de tres faltas graves cometidas en el transcurso de un año.

La incursión por parte del contratista:

- Cada una de las infracciones señaladas en el apartado 1) anterior darán lugar a una penalización económica de 200 euros.
- Cada una de las infracciones contempladas en el apartado 2) anterior darán lugar a una penalización económica de un 2.000 euros.
- Cada una de las infracciones contempladas en el apartado 3) anterior darán lugar a una penalización económica de un 10.000 euros, además podrá dar lugar a la resolución del contrato previo expediente instruido al efecto.

x) Mesa de Contratación.

Composición:

- El Ilmo Sr. Presidente de Zaragoza Turismo, quien podrá delegar en la Vicepresidencia del Patronato.
- Un Concejal designado por los Grupos Municipales.
- El Secretario General del Patronato y del Excmo. Ayuntamiento o persona en quien delegue.
- El Interventor General del Patronato y del Excmo. Ayuntamiento o persona en quien delegue.
- La Dirección del Organismo Autónomo.
- La Jefe del Servicio u Oficina Administrativo/a competente en materia de Turismo.
- Vocales Facultativos designados libremente por la Presidencia atendiendo a su especial cualificación profesional en relación con el objeto del contrato.
- Un Secretario, que podrá ser miembro de la mesa o el Jefe de Unidad correspondiente del Servicio u Oficina administrativa competente en materia de Turismo.

y) Presentación de la documentación.

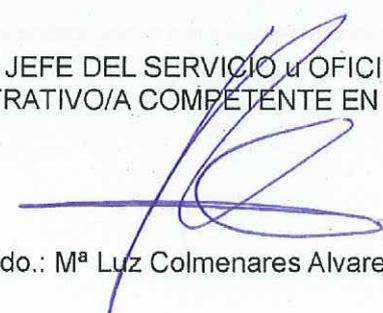
Se realizará en el Servicio u Oficina administrativo/a competente en materia de Turismo

I.C. de Zaragoza, 27 de septiembre de 2016



EL SECRETARIO GENERAL,
Fdo.: Luis Jiménez Abad

LA JEFE DEL SERVICIO u OFICINA
ADMINISTRATIVO/A COMPETENTE EN TURISMO



Fdo.: Mª Luz Colmenares Alvarez

ANEXO I

MODELO DE PROPOSICION ECONOMICA EN SERVICIO, PROCEDIMIENTO ABIERTO.

D-----vecino de ----- con domicilio en calle----- núm-----NIF núm-----, en nombre propio (o en representación de -----, con domicilio social en -----, y CIF núm-----) manifiesta que, enterado del anuncio publicado en el BOA núm----- de fecha-----, referente al procedimiento abierto convocado para la contratación del servicio de ATENCION TURISTICA DE ZARAGOZA TURISMO, y teniendo capacidad legal para ser contratista, se compromete con sujeción en un todo a los Pliegos que conoce y acepta expresamente, a tomar a su cargo dicho contrato por la cantidad del precio (en letra y número), IVA Excluido, lo que supone un total de (en número) (IVA incluido).

Desglose de precios unitarios ofertados------(IVA excluido)------(IVA incluido).

(fecha y firma del proponente)

ANEXO II

AVAL PARA LA CONSTITUCION DE GARANTIA PROVISIONAL O DEFINITIVA

La entidad (razón social de la entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca)----- NIF-----, con domicilio (a efectos de notificaciones y requerimientos) en----- con calle/plaza/avenida----- C.P.----- y en su nombre (nombre y apellido de los Apoderados)----- y con poderes suficientes para obligarle en este acto que resultan de-----

AVALA

a: (nombre o razón social del avalado)-----NIF----- en virtud de lo dispuesto por : (norma/s y artículo/s que impone/n la constitución de esta garantía)----- para responder de las obligaciones siguientes: (detallar el objeto del contrato u obligación asumida por el garantizado)----- ante ZARAGOZA TURISMO, por importe de (en letra)-----, euros (en cifra)-----, en concepto de (garantía provisional o definitiva).*

La Entidad avalista declara bajo su responsabilidad que cumple los requisitos previstos en ella art. 56,2 del Reglamento General de la ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Este aval se otorga solidariamente respecto al obligado principal, en renuncia expresa al beneficio de exclusión y con el compromiso de pago al primer requerimiento de Zaragoza Turismo, con sujeción a los términos previstos en el Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre por el que se aprueba el Texto Efundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

----- (lugar y fecha)-----
----- (razón social de la entidad)-----
(firma de los apoderados)

- *Consignar lo que proceda
- Este documento se presentará por triplicado (original y dos copias)

MODELO DE INFORME SOBRE LAS MEDIDAS QUE ESTABLECERÁ LA EMPRESA EN MATERIA DE CONCILIACIÓN CORRESPONSABLE.

Tal como se indica en el apartado 3.5.1- f de la Instrucción relativa a la incorporación de cláusulas sociales de género en los contratos celebrados por el Ayuntamiento de Zaragoza, sus Organismos autónomos y Entidades del sector público municipal, la empresa adjudicataria presentará, como mínimo, tres acciones nuevas en materia de conciliación durante la ejecución del contrato. A través de este informe deberá **acreditar la planificación de dichas acciones de forma detallada.**

El informe deberá recoger los siguientes aspectos por cada una de las medidas que se compromete a realizar a lo largo de la contratación:

MEDIDA NÚMERO:

1. DEFINICIÓN DE LA MEDIDA: A quién va dirigida
2. PLANIFICACIÓN DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO: Fecha de inicio y vigencia de la medida.
3. OBJETIVOS A CONSEGUIR.
4. MOTIVOS POR LOS QUE SE ELIGE DICHA MEDIDA: Detallar el proceso que se ha establecido para su elección.
5. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN: Indicar como y cuando se va a comunicar la implantación de dicha medida a las personas que puedan acogerse a la misma.
6. INSTRUMENTOS DE SEGUIMIENTO DE LA MEDIDA: indicar los mecanismos o herramientas que se van a utilizar para realizar un seguimiento cuantitativo y cualitativo de la medida implantada con datos desagregados por sexos y porcentajes.
7. PREVISIÓN DEL NÚMERO DE PERSONAS, TRABAJADORAS Y/O USUARIAS, QUE PODRÁN ACOGERSE A LA MISMA.