

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE ATENCION Y PROMOCION TURÍSTICA DE ZARAGOZA TURISMO

1) OBJETO

El objeto del presente pliego es la contratación del servicio de atención y promoción turística de Zaragoza Turismo para desarrollar la gestión de los servicios de información y de promoción de Zaragoza en las oficinas de turismo y puntos de información, así como en eventos promocionales en España y el extranjero.

El servicio de atención y promoción turística de Zaragoza Turismo tiene como finalidad ofrecer un servicio integrado y de calidad de la oferta turística de Zaragoza y de Aragón y promocionar tanto el destino como las actividades, productos y programas desarrollados por Zaragoza Turismo, así como de la oferta del sector turístico.

2) CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

El servicio de atención y promoción turística se prestará en las oficinas de turismo debido a que estos espacios están situados en los lugares estratégicos de recepción de visitantes, así como en las dependencias que determine Zaragoza Turismo en función de las necesidades del servicio. También se llevará a cabo a través de la participación en puntos de Información en ferias y actos promocionales y otros eventos en España y en el extranjero.

Las funciones del servicio de atención y promoción turística son las siguientes:

- 1) Atender las consultas turísticas presenciales de los visitantes que llegan a la ciudad y de los ciudadanos que visitan las oficinas de Zaragoza Turismo, así como las consultas por correo, teléfono turístico, internet y a través de la oficina online y redes sociales.

Se facilitará información integrada y de calidad sobre la oferta turística, patrimonial, cultural, de naturaleza, deportiva y de ocio de Zaragoza y Aragón, y cualquier información práctica necesaria para el conocimiento y disfrute de los visitantes, con el fin de incidir en el incremento de la estancia media actual del turista.

El servicio se prestará de acuerdo con el sistema de calidad implantado en dichas oficinas de turismo.

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es
Tel. 902 14 2008 • 976 20 12 00

2) Velar por el correcto funcionamiento de las actividades y servicios programados por Zaragoza Turismo.

3) Promocionar la imagen de la ciudad como destino turístico con su oferta articulada por productos y servicios, en el ámbito local, nacional e internacional, a través de la presencia en redes sociales, la asistencia a ferias y actos promocionales en España y en el extranjero y la atención a prescriptores del sector turístico. Así como otras actividades de promoción que se aprueben desde Zaragoza Turismo.

SERVICIOS A PRESTAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA:

1.- SERVICIO DE ATENCIÓN TURISTICA

1.1) Atender las consultas turísticas en las oficinas y puntos de información de Zaragoza Turismo, que actualmente son las siguientes:

- Oficina de turismo situada en la Plaza del Pilar: abierta actualmente 10 horas diarias durante todo el año.
- Oficina de turismo situada en el Torreón de la Zuda: abierta actualmente 7 horas y media al día de lunes a sábado y 4 horas domingos y festivos, durante todo el año
- Oficina de Turismo situada en estación Zaragoza-Delicias: abierta actualmente 10 horas diarias durante todo el año.
- Oficina de Turismo de la Feria de Zaragoza: Abierta coincidiendo con las fechas en las que se celebren los certámenes feriales.
- El teléfono turístico, la oficina on line y las solicitudes vía email o correo postal se atenderán desde la oficina de turismo que Zaragoza Turismo determine.
- Otros puntos que Zaragoza Turismo considere de acuerdo con las necesidades del servicio.

El horario de las mencionadas oficinas o de otras que pudieran atenderse, tendrá un carácter flexible, ajustándose a las necesidades del servicio, según los periodos o eventos celebrados y será indicado en cada caso por el personal técnico de Zaragoza Turismo al coordinador de la empresa adjudicataria.

La estimación máxima de horas para el desarrollo del servicio es de **12.300 horas anuales**.

En función del acuerdo de colaboración vigente entre Zaragoza Turismo y Turismo de Aragón se ofrecerá información turística sobre la Comunidad de Aragón en todas aquellas oficinas que se establezca.

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es
Tel. 902 14 2008 • 976 20 12 00

1.2) Atender las consultas por correo, teléfono turístico, internet, oficina on line y redes sociales, facilitándole al visitante toda la información necesaria para la planificación del viaje.

1.3) Atender las consultas en los idiomas exigidos en este pliego: español, inglés, francés, alemán e italiano.

1.4) La empresa adjudicataria deberá desarrollar el servicio utilizando las herramientas ya existentes en las oficinas, como empresa externa de Zaragoza Turismo, para las siguientes tareas:

- Recogida estadística de datos de la demanda tanto presencial como telefónica y online.
- Resultados de informes estadísticos diarios, mensuales, anuales y todos aquellos que se requieran, según las necesidades del servicio.
- Encuestación.
- Stockage de almacén.
- Venta presencial y seguimiento de la venta on line de servicios y merchandising, según los precios públicos aprobados por el Ayuntamiento de Zaragoza.
- Gestión de visitas y servicios.
- Recogida de datos para la posterior difusión de información sobre la infraestructura y oferta turística, patrimonial, cultural, de naturaleza, deportiva y de ocio de la ciudad y de su entorno y, en general, sobre todos los servicios y recursos que interesen al visitante. La información indispensable será:
 - Infraestructura de acogida al visitante, de equipamientos turísticos y culturales y de comunicaciones.
 - Información sobre la oferta monumental, cultural, lúdica, deportiva, gastronómica, 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 de la ciudad.
 - Acontecimientos de congresos, eventos y certámenes feriales.
 - Actividades organizadas desde Zaragoza Turismo.
 - Atractivos regionales y rutas turísticas por Aragón desde Zaragoza.

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es
Tel. 902 14 2008 • 976 20 12 00

Para ello, Zaragoza Turismo dispone de varias herramientas como: app de recogida de datos y pantallas táctiles para la recogida de consultas presenciales, telefónicas y online; smartphones para la recogida de encuestas; aplicaciones para la recogida de consultas en el teléfono turístico, oficina on line, visitas guiadas, venta de servicios tanto online como offline y para la gestión del almacén. Así mismo existe una intranet que recoge datos de la oferta del destino.

Para mantener las bases de datos actualizadas, la empresa adjudicataria deberá trabajar en la recopilación de las actividades existentes en la ciudad solicitando a la entidad u organizador la información, en caso de no disponer de ella.

Para cumplir con la normativa de calidad, dichas actualizaciones se realizarán mínimo una vez al año más las aleatorias que surjan o según las necesidades del servicio.

1.5) Gestionar la Atención Turística con el apoyo de nuevas tecnologías de la Información y de la Comunicación.

1.6) Colaborar en la actualización de la información que contienen los soportes promocionales instalados en las oficinas de turismo y atender los espacios audiovisuales, si los hubiera.

1.7) Realizar la Gestión Telemática de la Explotación de datos.

1.8) Participar en el desarrollo y aplicación de los sistemas de calidad implantados en las Oficinas de Turismo, de la Q de Calidad Turística del ICTE, ISO 9001:2008 y EFQM: procedimientos, objetivos, indicadores, manuales de atención al visitante, sistema de quejas y sugerencias, sistema de encuestación, planes de mejora, desarrollos y diseños, etc.

La empresa debe estar certificada en algún sistema de calidad.

Zaragoza Turismo informará a la empresa adjudicataria de los requisitos que marcan las Normas de Calidad para que pueda elaborar los manuales de calidad necesarios para el correcto funcionamiento del servicio.

1.9) Diversificar, especializar y ofrecer la información turística adaptada a los diferentes perfiles de público.

1.10) Promocionar los servicios y actividades de Zaragoza Turismo, fomentar la comercialización de los mismos tanto offline como online y velar por el correcto funcionamiento de las actividades y servicios que Zaragoza Turismo gestione (Bus Turístico, Visitas guiadas, Zaragoza Cards, Informadores Turísticos, etc). Así mismo deberá informar a Zaragoza Turismo de las incidencias ocurridas durante el desarrollo del servicio, así como de las medidas adoptadas para la resolución de las mismas.

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es
Tel. 902 14 2008 • 976 20 12 00

- 1.11) Promocionar los servicios y actividades turísticas en redes sociales.
- 1.12) Colaborar en la revisión del material turístico editado por Zaragoza Turismo.
- 1.13) Proponer nuevas acciones referentes a mejorar e innovar el servicio de atención turística.
- 1.14) Para asegurar los estándares de calidad del servicio, la empresa adjudicataria deberá contratar externamente a una empresa con competencia demostrada, la realización de un estudio cliente misterioso, así como la elaboración de los informes y balances comparativos entre periodos, de este modo se pretende asegurar la independencia y objetividad del estudio de cliente misterioso, no pudiendo ser realizado por una empresa del mismo grupo empresarial que la empresa adjudicataria del servicio de atención y promoción turística.

Este estudio deberá realizarse con una frecuencia mensual, tanto para el servicio de atención presencial, como para el servicio no presencial, asegurando que se cubren los idiomas exigidos en este pliego.

2.- SERVICIO DE PROMOCION TURISTICA

En el servicio de promoción turística la empresa adjudicataria realizará indistintamente los servicios relacionados en el apartado anterior de atención turística, además de los que a continuación se enumeran:

- 2.1) Ejecutar el plan de promoción del destino tanto off line como on line a nivel nacional e internacional, así como informes de los servicios realizados mensuales, anuales y todos aquellos solicitados por Zaragoza Turismo.
- 2.2) Atender de forma dinámica y participativa los puntos de información de Zaragoza Turismo en ferias, workshops y actos promocionales, tanto en España como en el extranjero, según el calendario establecido. Además se realizarán presentaciones para la promoción del destino dirigida a turoperadores, medios de comunicación, blogueros y a la oferta del destino.
- 2.3) Colaborar y participar en las acciones que las Oficinas Españolas de Turismo en el extranjero desarrollen, con el fin de promocionar y dar difusión a Zaragoza como destino turístico y a las actividades, productos y programas de Zaragoza Turismo (organización de jornadas directas e indirectas, famtrips, envío de newsletters).
- 2.4) Captar y atender a agentes de viaje y prescriptores del sector turístico tanto off line como on line, durante su visita a Zaragoza.

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es
Tel. 902 14 2008 • 976 20 12 00

2.5) Realizar un análisis de los mercados internacionales y sus diferentes tipologías de clientes susceptibles de visitar el destino Zaragoza e investigar sobre el posicionamiento en los principales touroperadores y agencias mayoristas.

2.6) Recopilar datos de estudios sobre el sector turístico que resulten de interés y elaborar informes de datos estadísticos turísticos procedentes de diversas fuentes, como del Instituto Nacional de Estadística (I.N.E.), Frontur, Familitur, Egatur, etc.

2.7) Gestionar las solicitudes de visitas guiadas a la ciudad tanto para grupos como para individuales, programadas según el calendario establecido por Zaragoza Turismo (informar, tramitar y confirmar dichas solicitudes). Todo ello en coordinación con la empresa adjudicataria de visitas guiadas.

2.8) Coordinar y velar por el correcto funcionamiento de las actividades y servicios que Zaragoza Turismo gestione (Bus Turístico, Informadores Turísticos, Visitas guiadas, Zaragoza Cards, etc) e informar de las incidencias ocurridas durante el desarrollo del servicio, así como de las soluciones adoptadas para la resolución de las mismas.

Durante el desarrollo de estas actividades fuera del horario de apertura de oficinas, la empresa adjudicataria deberá garantizar la correcta prestación de los servicios hasta que los mismos finalicen.

2.9) Promocionar los servicios turísticos y el destino en la web, blog y redes sociales en las que Zaragoza Turismo esté presente, estableciendo una planificación con un calendario de publicaciones y elaborando los informes mensuales correspondientes. Se deberán utilizar las herramientas de análisis y medición necesarias para la monitorización y seguimiento de las acciones llevadas a cabo en social media.

2.10) Elaborar dosieres del destino y contenidos para newsletter con la información turística y cultural de la ciudad, para enviar de forma periódica a profesionales y colectivos.

2.11) Revisar y actualizar los contenidos de portales y webs turísticos, como el portal spain.info de Turespaña, Saborea España, Red AVE, etc.

2.12) Proponer nuevas acciones de marketing turístico referentes a mejorar e innovar la promoción del destino, teniendo en cuenta entre otras acciones, la propuesta de nuevas actividades y servicios, la realización de estudios de benchmarking, la participación en redes y la captación de posibles acciones enmarcadas dentro de proyectos de la Unión Europea.

La estimación máxima de horas para el desarrollo del servicio es de Promoción Turística es de 19.465 horas anuales.

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es
Tel. 902 14 2008 • 976 20 12 00

3) RELACIONES ENTRE ZARAGOZA TURISMO Y EL ADJUDICATARIO

3.1 Funcionamiento y coordinación.



Dadas las características de la actividad, es indispensable que el servicio se preste en adecuadas condiciones de seriedad, atención y trato personalizado con el público, con el fin de que la calidad del servicio sea óptima. Se debe priorizar la atención al cliente frente a la realización de cualquier otra actividad.

La empresa adjudicataria designará a una persona coordinadora, responsable del servicio que ejercerá las funciones de coordinación y seguimiento durante todo el tiempo del servicio y actuará de interlocutora con Zaragoza Turismo. Esta persona deberá estar en todo momento localizable y en presencia física en las horas, días (festivos o no) y lugares que se le señalen durante la prestación del servicio.

En ausencia de esta figura la empresa designará a una persona sustituta que ejerza sus funciones.

Así mismo, la empresa habilitará un teléfono que estará operativo y atendido durante todo el tiempo del servicio.

Con objeto de que la relación entre la empresa adjudicataria y Zaragoza Turismo sea fluida y con continuidad, se establecerán reuniones con una periodicidad mínima quincenal.

La empresa adjudicataria deberá elaborar y presentar un Plan de Actuación anual con avances trimestrales, así como una planificación de los recursos humanos con las funciones de los puestos y con la asignación de tareas y un plan de formación.

La empresa adjudicataria habrá de justificar, mediante la elaboración de una memoria anual, las actividades del servicio llevadas a cabo.

La empresa adjudicataria deberá coordinar al equipo de personal a su cargo que cubre todos los servicios para la consecución de los objetivos, para lo que deberá realizar de forma imprescindible reuniones semanales.

3.2 Control

El inicio de la prestación del servicio se resolverá con la entrega de órdenes de alta a la empresa contratante, la cual notificará al Ayuntamiento la fecha efectiva de inicio del servicio y la sujeción a los extremos contenidos en la orden.

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es
Tel. 902 14 2008 • 976 20 12 00

Corresponde a Zaragoza Turismo la total supervisión de los trabajos de la Contrata, pudiendo adoptar las medidas pertinentes con vista a la correcta ejecución de la prestación del servicio.

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.

Los técnicos de Zaragoza Turismo confirmarán la materialización y calidad de los servicios prestados, pudiendo contactar en cualquier momento con la empresa con el fin de recabar información sobre la marcha general del servicio.

Zaragoza Turismo velará por el correcto funcionamiento del servicio, manteniendo cuantos contactos sean necesarios con la entidad adjudicataria.

4) PRESTACION DEL SERVICIO

1. La empresa deberá tomar todas las medidas necesarias para la óptima prestación de los servicios objeto del contrato, disponiendo de todos los recursos humanos y materiales necesarios y adecuados, ajustando los periodos vacacionales del personal a aquellos periodos que menos actividad turística exista, no existiendo relación laboral entre Zaragoza Turismo y el personal contratado por la entidad adjudicataria.

2. El servicio se realizará con personal cualificado y deberá tener una titulación de diplomado universitario o grado universitario.

Para el servicio de Atención Turística también se admitirá la titulación académica de Formación Profesional de Grado Superior de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.

Idiomas: Además del español, conocimiento tanto a nivel escrito como hablado de dos Idiomas extranjeros como mínimo, siendo uno de ellos el inglés y el otro deberá ser el francés, alemán o italiano.

El servicio se prestará con el conocimiento y experiencia profesional necesaria para el trabajo a desarrollar.

En el servicio de atención y promoción turística se garantizarán los conocimientos sobre la infraestructura y oferta turística, patrimonial, cultural, monumental, de ocio y de naturaleza de Zaragoza y Aragón.

Además de conocimiento de herramientas ofimáticas (word, excel, bases de datos, power point, openoffice, internet y correo electrónico, etc...)

Para la promoción en redes sociales y servicios 2.0 más conocidos de la red: Facebook, YouTube, Flickr, Twitter, Foursquare, Instagram, Pinterest, google +, blog, etc. se deberá garantizar el conocimiento y experiencia en:

- Comunicación y dinamización en las principales redes sociales.
- Creación de páginas, redactar y generar contenidos.
- Elaboración de planes estratégicos y de comunicación de social media.
- Conocimiento de herramientas de análisis y medición en redes sociales (HootSuite, Pirendo, Google Analytics, Twitter Analytics, etc.) que ayuden a la monitorización y seguimiento de las acciones llevadas a cabo en social media.
- Manejo de gestores de contenidos como Wordpres, Mailchimp, etc.

El servicio se deberá prestar con experiencia en labores de atención al público y de comunicación y con capacidad para el trabajo en equipo y para resolver reclamaciones y situaciones imprevistas.

Los servicios se prestarán con flexibilidad y multifuncionalidad y se adaptarán a las necesidades de Zaragoza Turismo.

Los servicios específicos son de obligado cumplimiento debiéndose realizar además cualquier otro que éste en relación directa con la ejecución del contrato.

El servicio de coordinación se realizará con personal cualificado y deberá tener titulación superior universitaria.

El curriculum vitae de las personas propuestas para cubrir los servicios deberá estar certificado por la acreditación de títulos oficiales, tanto en titulación académica como en idiomas.

En nuevas contrataciones de personal por parte de la empresa adjudicataria, los idiomas exigidos deberán estar acreditados como mínimo, mediante certificado B2 en inglés y B1 en francés, alemán e italiano.

La empresa dispondrá de una bolsa de trabajo para cubrir las posibles bajas.

3. La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento que el servicio se ofrecerá en los siguientes idiomas, correctamente hablados y escritos: castellano, inglés, francés, alemán e italiano, de forma que en todo momento en el conjunto de las oficinas se pueda dar respuesta a las consultas en estas lenguas.

4. La empresa deberá preparar técnicamente a sus trabajadores en materias propias del servicio que deben prestar, elaborando un plan de formación anual, ofreciéndoles los cursos necesarios para el desarrollo y la mejora del mismo. Tanto el coste económico de los cursos como las horas de formación correrán a cargo de la empresa adjudicataria del servicio.

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es
Tel. 902 14 2008 • 976 20 12 00

5. La empresa deberá aportar el personal debidamente uniformado, de acuerdo con los criterios marcados por Zaragoza Turismo, quien tendrá la facultad de supervisar o modificar la propuesta de la empresa adjudicataria, correspondiendo a la empresa adjudicataria tanto la entrega del vestuario como su conservación o reparación en los casos pertinentes. Además cada miembro del personal llevará una placa de identificación con su nombre, los idiomas que domina y el logotipo que Zaragoza Turismo determine.

6. Todos los materiales y manuales de cualquier tipo generados durante la prestación del servicio por parte de la empresa adjudicataria serán propiedad de Zaragoza Turismo.

7. La empresa adjudicataria pondrá a disposición del servicio correo electrónico propio para la gestión y comunicación, así como el equipamiento de telefonía móvil necesario para su personal.

8. La empresa deberá desarrollar la actividad en función del horario que en cada oficina de turismo o punto de información se establezca, de acuerdo con las necesidades del servicio. El horario podrá ser modificado, según el criterio de Zaragoza Turismo, cuando así lo considere oportuno.

Siempre se cumplirá con la puntualidad en el horario de apertura establecido para cada Oficina de Turismo.

9. El número de horas estimadas para cubrir las Oficinas de Turismo y los servicios mencionados anteriormente deberá aplicarse en función de las necesidades de cada oficina y según determine Zaragoza Turismo a la empresa adjudicataria.

10. En todo el horario de apertura al público deberá haber una persona coordinadora designada por la empresa y que será la interlocutora con la Dirección de Zaragoza Turismo.

En ausencia de esta figura la empresa designará a una persona sustituta que ejerza sus funciones.

11. La empresa adjudicataria deberá atender las necesidades derivadas de los servicios prestados en las Oficinas de Turismo que Zaragoza Turismo determine.

5) SUBROGACION DE PERSONAL

En el caso de que el contratista adjudicatario sea otro distinto al que realizaba anteriormente el servicio, estará obligado a la absorción del personal que para la anterior empresa realizaba dicho servicio, respetándole a dicho personal, en todo caso, sus derechos y obligaciones, tanto las establecidas en los vigentes convenios colectivos, a los cuales el personal está adscrito en el momento de la adjudicación, como las pactadas a título individual.

Los datos del citado personal son los recogidos en el ANEXO 1 del presente pliego.

Se adjunta en el ANEXO 2 el Convenio Colectivo.

I.C. de Zaragoza, a 23 de septiembre de 2016



Enrique Pérez Ruiz
Director