

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE VISITAS GUIADAS DE ZARAGOZA TURISMO

1) OBJETO

El objeto del presente pliego es la adjudicación del servicio de visitas turísticas guiadas a la ciudad de Zaragoza llevadas a cabo por Zaragoza Turismo y que consiste en la programación, realización y promoción de distintos itinerarios destinados a difundir el patrimonio cultural, histórico y monumental de la ciudad de Zaragoza entre nuestros visitantes y ciudadanos.

2) CARACTERISTICAS DEL SERVICIO Y DESARROLLO DE LAS VISITAS

La actividad de visitas guiadas tiene como objetivo prioritario promocionar la ciudad de Zaragoza mostrando el Patrimonio monumental y natural y sus atractivos turísticos, así como su oferta cultural, gastronómica y de ocio para todo tipo de colectivos.

También se realizarán visitas guiadas y de acompañamiento a grupos de congresos, viajes de familiarización de agentes de viajes, periodistas, bloggers, otros prescriptores y aquellos grupos que visiten nuestra ciudad con misiones oficiales, adaptando la visita a las necesidades de cada grupo.

Las visitas se podrán realizar a pie, en autobús, en bus turístico, en bici, taxi y en otros medios de transporte.

La empresa adjudicataria deberá ofertar los **itinerarios** más adecuados, siendo el lugar de salida, siempre que sea posible, la Oficina Municipal de Turismo de la Plaza del Pilar o del Torreón de la Zuda o el edificio que se considere oportuno. En las visitas para grupos concertados, el lugar de recogida será el hotel o el lugar de la ciudad que solicite el grupo.

Asimismo, deberá conocer y tener en cuenta los horarios de apertura de los distintos edificios, monumentos o iglesias que hayan de visitarse, así como las modificaciones que tuviera que sufrir el recorrido de los itinerarios por cualquier evento que tenga lugar en la ciudad e impida el desarrollo normal de la visita. La empresa adjudicataria asumirá la responsabilidad de coordinación de itinerarios de acuerdo con los responsables de cada edificio.

Las empresas licitadoras deberán presentar diferentes **itinerarios** y redactar un **texto** para cada una de las rutas, indicando los monumentos o lugares que se visitan, con una breve descripción, así como un plano de situación de los mismos.

Zaragoza Turismo comunicará a la empresa adjudicataria el **número de guías** necesarios para realizar el servicio antes de las 20 horas del día anterior a la visita.

En éste servicio, además de realizar la visita, los guías deberán informar y promocionar estas visitas y otras actividades organizadas por Zaragoza Turismo a los visitantes, así

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es

Tel. 902 14 20 08 • 976 72 13 33 • 976 20 12 00



como vender tickets para la realización de las visitas cuando sea necesario, en distintos puntos de la ciudad.

Los guías también deberán entregar a cada grupo o participante, en función de las características del grupo de cualquier itinerario, una **encuesta** que deberá ser aprobada por Zaragoza Turismo, donde se valore la calidad del servicio y entregarla en las Oficinas de Turismo el mismo día de la visita.

La empresa adjudicataria se ocupará también de la **promoción, gestión y operativa de las visitas** (contactos con los edificios a visitar, coordinación con la empresa de autocares en caso necesario, comunicación del nombre de los guías que van a realizar la visita, además de la promoción de los servicios, redacción de los textos, etc.) desde la oficina designada para dicho cometido y de acuerdo con el horario establecido por Zaragoza Turismo, a razón de 10 horas semanales, acordando el horario con la Oficina de Turismo, en relación con la demanda de visitas.

La empresa adjudicataria realizará la gestión de las visitas utilizando las herramientas ya existentes en la oficina designada, como empresa externa de Zaragoza Turismo.

Zaragoza Turismo y la empresa adjudicataria mantendrán reuniones quincenales de coordinación para el buen desarrollo de las visitas y la promoción entre distintos colectivos. Además, mensualmente se analizarán las encuestas de calidad realizadas a los participantes, estableciendo el plan de mejora.

Zaragoza Turismo estará abierto a cualquier sugerencia, tanto de nuevas rutas, actividades, etc. como sistemas de organización, siempre y cuando ello implique una **mejora** en el funcionamiento de la actividad.

En aquellos servicios prestados a Zaragoza Turismo y siempre que la circunstancia lo requiera, además de los guías que realicen los servicios, deberá estar presente un coordinador o responsable de la empresa, **supervisando** la perfecta ejecución de los mismos.

La empresa adjudicataria deberá presentar a Zaragoza Turismo un **informe** mensual del desarrollo de los servicios prestados y las actuaciones realizadas para la difusión de las visitas, además de una memoria anual.

En relación con el tema de Calidad, deberá participar en el desarrollo y aplicación de los sistemas de calidad implantados en Zaragoza Turismo, de la Q de Calidad Turística del ICTE, ISO 9001:2008 y EFQM.

La empresa debe estar certificada en algún sistema de calidad.

La empresa adjudicataria velará por el correcto funcionamiento de las visitas y servicios que Zaragoza Turismo ofrece. Así mismo deberá informar de las incidencias ocurridas durante el desarrollo del servicio.

Se deberán proponer nuevas acciones referentes a mejorar, innovar y promocionar el servicio de visitas guiadas.

En aquellos casos en los que el grupo se **retrase** de la hora prevista para comenzar la visita y no lo hayan comunicado a Zaragoza Turismo previamente, el servicio de guía deberá estar disponible durante las 3 horas previstas de la visita.

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es

Tel. 902 14 20 08 • 976 72 13 33 • 976 20 12 00



El servicio de guía deberá estar disponible, en el lugar acordado con el grupo, **diez minutos** antes del comienzo de la visita.

La empresa adjudicataria no facturará la visita cuando se anule con una antelación de 24 horas. No obstante, aquellas visitas organizadas para grupos en las que no sea posible concretar el número exacto de guías con 24 horas de antelación, la empresa no facturará aquellos servicios que no se realicen.

Ante visitas imprevistas, la empresa adjudicataria deberá tener **disponibilidad** para atender dichas peticiones que puedan surgir con una antelación de hasta 1 hora.

La empresa adjudicataria se encargará de comunicar a los edificios los **imprevistos** que puedan surgir a lo largo de la visita.

En aquellas visitas que por sus características específicas, requieran una operativa y **organización especial**, ya sea por el número de participantes o porque sean de distintas procedencias, etc. la empresa adjudicataria deberá encargarse del control de la visita desde la asignación del servicio hasta su finalización, con un coordinador o responsable designado por la empresa para la supervisión de toda la operativa.

Se considerarán visitas nocturnas aquellas que comiencen a partir de las 21h y se facturarán como visitas especiales.

Para la realización de las visitas la empresa adjudicataria deberá utilizar material gráfico de apoyo y de nuevas tecnologías para complementar las explicaciones de las visitas y hacer el itinerario más ameno y participativo.

ITINERARIOS:

-PASEOS GUIADOS, GASTRONÓMICAS, ACCESIBLES Y OTRAS VISITAS:

Las visitas que se desarrollan actualmente forman parte de la actividad "Paseos Guiados", estas visitas están dirigidas por una parte, a nivel **individual** tanto a los zaragozanos como al turista que nos visita, y por otra parte, a los **grupos**, previa cita concertada.

En estas visitas se deberá realizar una programación teniendo en cuenta los diferentes segmentos del público al que va dirigido.

Las visitas "Paseos Guiados" se realizan normalmente los fines de semana, con objeto de promocionar el turismo cultural urbano y podrán realizarse a pie, en bici o en otro medio de transporte que se considere oportuno. No obstante podrán realizarse cualquier día del año dependiendo de la demanda. La duración de las visitas será de 2 horas y media aproximadamente.

Para los grupos se establecerá un día a la semana, de acuerdo con los horarios de apertura de los edificios.

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es
Tel. 902 14 20 08 • 976 72 13 33 • 976 20 12 00



En cuanto a la forma de **participar** en las rutas programadas, será necesario proveerse del correspondiente ticket, que será facilitado en cualquiera de las oficinas municipales de Zaragoza Turismo, online a través de la web de Zaragoza Turismo y en caso de disponibilidad de tickets en el lugar de inicio de la visita, al **precio aprobado por el órgano competente**.

Los **tickets** serán recogidos por los guías antes de comenzar la ruta y los mismos deberán adjuntarse en la facturación de la empresa contratada.

-VISITAS PANORÁMICAS:

La ruta **Panorámica** que actualmente se lleva a cabo, está destinada a todos aquellos colectivos, previa solicitud por escrito a Zaragoza Turismo con una antelación mínima de 24 horas a la fecha de la visita, siendo 55 pax el número máximo de participantes. Las visitas podrán realizarse cualquier día del año dependiendo de la demanda.

La duración de esta ruta es de 3 horas aproximadamente, excepto en aquellas visitas para periodistas y grupos especiales que podrá ser de hasta 4 horas.

Para visitas con profesionales, periodistas, bloggers, otros prescriptores, etc y en aquellos casos en los que Zaragoza Turismo lo estime oportuno, el servicio de guía que realice la visita deberá tener disponibilidad para prolongar el tiempo de visita o de acompañamiento al grupo.

A demanda del grupo, y coincidiendo con los horarios de apertura de los edificios a visitar, se realizará un recorrido panorámico en autobús en el que se mostrará los principales atractivos de la ciudad, pudiendo coincidir con los itinerarios anteriormente mencionados o con aquellos edificios o lugares que el grupo solicite y puedan visitarse. En el caso de que el grupo no disponga de autobús, la visita se realizará a pie, en bus turístico, en bici o en otro medio de transporte.

Así mismo el servicio de guía deberá adaptarse a las necesidades del grupo, en caso de que estimen oportuno cambiar o incluir algún edificio en un principio no previsto.

ITINERARIOS ACTUALES Y NUEVAS PROPUESTAS:

La empresa adjudicataria deberá de realizar los itinerarios que actualmente Zaragoza Turismo ofrece, además de las nuevas propuestas que dicho Organismo estime oportunas. En la página web de Zaragoza Turismo www.zaragozaturismo.es pueden visualizarse los recorridos que actualmente se están realizando. Los recorridos podrán modificarse a criterio de Zaragoza Turismo

Las empresas licitadoras deberán proponer otros recorridos alternativos a los que actualmente se llevan a cabo, con objeto de poder renovar y ampliar la oferta, no sólo con carácter histórico-artístico y monumental, sino también que contemplen otros aspectos experienciales de la ciudad como la gastronomía, oferta comercial, industrial, urbanística, nuevas infraestructuras, eventos culturales, visitas para diferentes colectivos de niños, familias, jóvenes, visitas accesibles, etc.

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es
Tel. 902 14 20 08 • 976 72 13 33 • 976 20 12 00



PROPUESTA DE ITINERARIOS:

- PASEO ROMANO
- PASEO MUDÉJAR
- PASEO DE LOS PALACIOS RENACENTISTAS
- PASEO DE LAS IGLESIAS
- PASEO DE GOYA
- PASEO DEL EBRO Y RIBERAS
- PASEO PANORÁMICO
- PASEOS EN IDIOMAS
- PASEOS EN BICI
- PASEOS GASTRONOMICOS
- PASEOS EN FAMILIA CON NIÑOS
- PASEOS PARA JÓVENES
- PASEOS ACCESIBLES
- PASEOS PROMOCIONALES
- VISITAS A EDIFICIOS MUNICIPALES Y A OTROS EDIFICIOS DE LA CIUDAD
- VISITAS NOCTURNAS
- OTRAS PROPUESTAS

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 las personas que solicitan las visitas y el público que participa en las mismas, con el fin de que la calidad del servicio sea óptima.

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 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 las 24 horas.

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 propuestas de nuevas visitas a realizar así como de su promoción.

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

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es

Tel. 902 14 20 08 • 976 72 13 33 • 976 20 12 00



La empresa adjudicataria deberá asignar el guía más adecuado para cada servicio y deberá comunicar a Zaragoza Turismo el nombre de los guías designados antes de confirmar ese servicio al grupo. Al mismo tiempo, la empresa se ocupará de la correcta formación de los guías en función a las visitas que vayan a realizar.

La empresa adjudicataria deberá coordinar al equipo de guías, para lo que deberá realizar de forma imprescindible las reuniones oportunas.

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.

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

4.1.- El servicio de visitas se realizará con personal cualificado y que cumpla con lo dispuesto en el Decreto 21/2015, de 24 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Guías de turismo. Además debe tener la experiencia profesional necesaria.

Las visitas se realizarán en distintos idiomas, siendo obligatorio por parte de la empresa adjudicataria cubrir los recorridos establecidos, además de en castellano, en los siguientes idiomas:

- Inglés
- Francés
- Italiano
- Alemán
- Chino

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es
Tel. 902 14 20 08 • 976 72 13 33 • 976 20 12 00



El nivel lingüístico en cada uno de estos idiomas deberá ser óptimo, siendo imprescindible la disponibilidad de guías que puedan desarrollar esta actividad con un buen nivel de conocimiento artístico y lo expresen en cada uno de estos idiomas, acreditando dichos conocimientos.

Las empresas licitadoras presentarán el currículum vitae de las personas propuestas para realizar el servicio de visitas, que deberá estar certificado por la acreditación de títulos oficiales, tanto en titulación académica como en idiomas y en experiencia profesional, debiendo presentar las empresas licitadoras una declaración responsable acreditándolo.

Las empresas licitadoras presentarán una relación con el número de guías habilitados en cada idioma: castellano, inglés, francés, italiano, alemán y chino.

La comprobación por parte de Zaragoza Turismo de una deficiente ejecución en el desarrollo de las visitas tanto en español como en otros idiomas será motivo de sanción, pudiendo promover Zaragoza Turismo la rescisión del contrato.

4.2.- La empresa adjudicataria deberá preparar técnicamente a sus trabajadores en materias propias del servicio que deben prestar, elaborando un plan de formación anual, ofreciendo 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.

4.3.- A los efectos de uniformidad, identificación e imagen, los guías que tomen parte en la actividad de visitas guiadas deberán utilizar un vestuario uniforme, siendo de parte de la empresa tanto la entrega del uniforme como su conservación o reparación en los casos pertinentes. Dicho uniforme constará de falda o pantalón negro con camisa blanca y chaqueta sastre negra. No obstante la empresa adjudicataria podrá proponer a Zaragoza Turismo un uniforme adecuado para realizar dicho servicio. El guía deberá llevar una placa identificativa con el logotipo de Zaragoza Turismo, además de lo que exija el Reglamento de Guías de turismo del Gobierno de Aragón.

4.4.- Las visitas se realizarán con micrófonos inalámbricos y receptores que deberán ser facilitados por la empresa adjudicataria.

4.5.- Promoción de los servicios tanto offline como online: La empresa adjudicataria deberá desarrollar una labor de promoción de los servicios ofrecidos por Zaragoza Turismo, entre los centros educativos, asociaciones, agencias de viajes, instituciones, etc. Esta labor consistirá tanto en acciones promocionales directas (mailings, envíos de correos electrónicos masivos, redacción de textos promocionales, etc.), como en visitas presenciales a dichos centros y a través de redes sociales.

También deberá promocionar las visitas en los medios de comunicación y otros actos promocionales que Zaragoza Turismo considere oportuno.

La empresa adjudicataria deberá elaborar un informe mensual de las tareas realizadas.

4.6.- La empresa adjudicataria deberá colaborar con Zaragoza Turismo en la formación teórico- práctica para el servicio de Informadores Turísticos en la Calle.

4.7.- La empresa adjudicataria será la encargada de realizar la visita del bus turístico nocturno según calendario anual fijado por Zaragoza Turismo.

turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es

Tel. 902 14 20 08 • 976 72 13 33 • 976 20 12 00



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

4.9.- La empresa adjudicataria 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, no existiendo relación laboral entre Zaragoza Turismo y el personal contratado por la entidad adjudicataria.

4.10.- 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.

I.C. de Zaragoza, a 28 de abril de 2017



Enrique Pérez Ruiz
Director



turismo@zaragoza.es • www.zaragozaturismo.es
Tel. 902 14 20 08 • 976 72 13 33 • 976 20 12 00

