
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA REALIZACION DE VISITAS GUIADAS EN EL PARQUE DE LA NATURALEZA DE CABÁRCENO.

1.- ANTECEDENTES

CANTUR S.A. es una sociedad mercantil pública dependiente del Gobierno de Cantabria, que además es su socio único, poseyendo el 100% de su capital social y tiene como objeto social promover el deporte de alta montaña y el turismo en Cantabria, especialmente en aquellas zonas en las que estas manifestaciones no existan o sean insuficientes.

EL PAQUE DE LA NATURALEZA DE CABARCENO, es en la actualidad el espacio más visitado de Cantabria. La demanda de servicios internos por parte de los numerosos visitantes, ha ido variando a lo largo de los años. Como producto turístico de primer orden, constituye una actividad económica de gran importancia, constituyendo uno de los principales motores de desarrollo turístico de las zonas donde se encuentra el parque y produciendo un gran impacto económico no solo en ellas, a través de la creación de nuevos alojamientos y negocios de Hostelería, sino también para Cantabria, como imagen turística de calidad.

2.- NECESIDAD

Una de los servicios más demandados por los numerosos grupos que nos visitan a lo largo del año son las VISITAS GUIADAS. Estas visitas ofrecen a los visitantes una forma de optimizar el tiempo de forma cómoda y profesional. Es una forma de poner en valor los trabajos que se llevan a cabo y que definen la filosofía de los parques del siglo XXI:

- CONSERVACIÓN DE ESPECIES EN PELIGRO DE EXTINCION
- INVESTIGACIÓN EN COLABORACION CON OTROS PARQUES Y UNIVERSIDADES
- EDUCACIÓN COMO PILAR FUNDAMENTAL DE DESARROLLO

Para ello, se precisa la posibilidad de poder ofrecer a los grupos que lo soliciten, una VISITA GUIADA por el interior del parque de una duración aproximada de tres horas.

3. VISITA GUIADA

Una visita guiada consiste en el acompañamiento de un grupo por el interior del parque desde su llegada, hasta el tiempo que quede estipulado por el propio grupo (3 horas mínimo). Durante el recorrido, el guía comentará lo más destacado del parque y ha de adaptarse en todo momento a las necesidades del grupo para que sea una visita personalizada.

4. FUNCIONES Y REQUISITOS TÉCNICOS DEL GUIA:

A efectos informativos el número de guías solicitado varía dependiendo de la temporada, según los datos que constan en CANTUR:

AÑO 2015: ENERO A DICIEMBRE	SE CONTRATARON 215 SERVICIOS
AÑO 2016: ENERO A DICIEMBRE	SE CONTRATARON 341 SERVICIOS
AÑO 2017: ENERO A DICIEMBRE	SE CONTRATARON 397 SERVICIOS
AÑO 2018: ENERO A SEPTIEMBRE	SE HAN CONTRATADO 410 SERVICIOS

Los meses de abril, mayo y junio, suelen ser los meses de más demanda.

En coordinación con el personal de CANTUR, a través del responsable del contrato, se le facilitará al contratista, al inicio de la ejecución, la información necesaria para poder desarrollar su trabajo:

- Acompañar y dar información veraz, desde el momento en el que se recibe al grupo.
- Informar de la filosofía del parque siempre desde una perspectiva de respeto hacia los animales y el medioambiente.
- Tener conocimientos de todo lo que ocurre y es destacable en el parque, tanto si se trata de fauna como de botánica o de geología.
- Conocer la situación real y actualizada de los recintos y sus habitantes.
- Conocer todas las áreas de servicios en el interior con detalle: servicios adaptados etc
- Capacidad para adaptarse a las necesidades y demandas de cada grupo.
- Evaluar las características de cada grupo y personalizar la visita: edad, intereses etc...
- Mantener y promover el espíritu del parque: respeto, conservación y concienciación.
- Atención activa a las demandas de los clientes: intereses especiales, adaptados...
- Estar en continuo contacto con la dirección del parque y con el servicio veterinario, para mejorar los contenidos de su información.
- Conocer los horarios de las actividades y servicios que se ofrecen en el interior: telecabinas, demostraciones etc.
- Velar siempre por la seguridad de los clientes en el transcurso de su trabajo.

- Deberá trasladar cualquier incidencia que vea susceptible de mejora durante la prestación del servicio.

Los guías que presten el servicio deberán tener conocimientos relacionados con Cantabria.

Los que presten el servicio en otros idiomas deberán tener los conocimientos suficientes para la realización de dichas visitas con calidad, tener al menos una titulación B2 o similar.

5.- EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

- Lunes a domingo. Todos los días del año en el que el parque está abierto.
- Los horarios podrían variar dependiendo de la actividad solicitada por los clientes. Mínimo 3 horas.
- Puede ser horario de mañana o de tarde.
- Se puede solicitar más de un servicio al día, e incluso pueden coincidir varios servicios a la misma hora, por lo que deberán disponer de dos guías para las visitas simultaneas, en los meses de abril, mayo y junio que son los meses de mayor demanda.
- El punto de partida y de salida es siempre la entrada principal del parque, por Obregón.
- En aquellos casos en los que el grupo se retrase de la hora prevista, el guía ha de permanecer en el parque durante una hora sobre el tiempo indicado.
- Las anulaciones del servicio realizadas con una comunicación mínima de 24 horas, no serán facturadas por la empresa adjudicataria.
- La empresa adjudicataria está obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo que señala la normativa española.
- La empresa adjudicataria deberá asignar al guía más adecuado para cada servicio y se ocupará de su formación.
- La empresa adjudicataria deberá tomar todas las medidas necesarias para la óptima prestación del servicio objeto del contrato, disponiendo de los recursos humanos necesarios.
- CANTUR se reserva el derecho de realizar cuantas encuestas de satisfacción del servicio al cliente final que considere oportuno.
- La empresa adjudicataria está obligada a mantener y preservar la confidencialidad tanto de los grupos atendidos, como de la información elaborada para las visitas.
- La empresa adjudicataria no podrá ofrecer el servicio objeto de este contrato a otros clientes, a un precio inferior al que resulte de la adjudicación del mismo. El incumplimiento por parte de la adjudicataria, será causa de la resolución del contrato en los términos establecidos en el Pliego de Condiciones Particulares.

- La contratación del servicio de autobús corresponde al cliente y no al adjudicatario.
- La empresa adjudicataria no publicitará ni promocionará servicios o actividades ajenas a CANTUR, durante el servicio objeto de este contrato. El incumplimiento por parte de la adjudicataria, será causa de la resolución del contrato en los términos establecidos en el Pliego de Condiciones Particulares.

7.- VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El precio de cada visita guiada tendrá el mismo precio independientemente del idioma, siendo el valor estimado máximo por visita de 75,00€ (IVA no incluido), lo que supone un valor estimado total máximo de:

Visita GUIADA	75,00€	3 HORAS
500 VISITAS / AÑO	37.500€/AÑO	

La empresa adjudicataria se encargará de comunicar los imprevistos que puedan surgir durante las visitas.

La empresa adjudicataria no podrá ofrecer el servicio objeto de este contrato a otros clientes, a un precio inferior al que resulte de la adjudicación del mismo. El incumplimiento por parte de la adjudicataria, será causa de la resolución del contrato en los términos establecidos en el Pliego de Condiciones Particulares.

DESGLOSE DEL PRECIO

El valor estimado ANUAL del contrato para la prestación del servicio citado, se desglosa en los siguientes conceptos:

- Los costes derivados de las normativas laborales vigentes ascienden a 22.849,44€
- Los gastos generales de estructura ascienden a 3.750,00€
- El beneficio industrial asciende a 7.500,00€
- Otros costes derivados de la estructura material de los servicios, ascienden a 3.400,56€

8.- PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO

Se establece un plazo inicial de duración del contrato de un año desde la fecha de adjudicación del mismo, pudiendo ser prorrogado anualmente a su vencimiento, con un máximo de 1 anualidad, de mutuo acuerdo expreso entre las partes.

9. FACTURACIÓN

La empresa adjudicataria deberá presentar mensualmente la facturación correspondiente a los servicios prestados en el mes en curso, detallando el tipo de servicio, fecha y nombre del grupo, acompañado de los albaranes firmados tanto por el grupo como por el personal de Cantur, S.A. asignado en el Parque de Cabarceno.

10. RESPONSABLES DEL CONTRATO

Se designan como Co-Responsables del Contrato a:

- NOMBRE : MIGUEL OTI PINO
CARGO: DIRECTOR PARQUE DE CABARCENO
- NOMBRE: MARIOLA SAN JOSE TORICES
CARGO: DIRECTORA DEP. PROMOCION&MARKETING

Ambos responsables velarán por el correcto cumplimiento del contrato y establecerán los criterios y líneas generales del servicio objeto del contrato.

En Santander, a día 22 de octubre de 2018



Mariola San Jose Torices
Cantur
Directora de Promoción & Marketing
DE PROMOCIÓN TURÍSTICA, S.A.



Miguel Oti Pino
Cantur
Director del Parque de la Naturaleza
de Cabárceno