



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR, MEDIANTE CONCURSO PÚBLICO, LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS NECESARIOS PARA REALIZAR TRABAJOS Y ACCIONES EN EL ÁMBITO DEL MARKETING Y LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CARTOGRÁFICOS, COMERCIALIZADOS POR EL O. A. CENTRO NACIONAL DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (CNIG).

1. OBJETO DEL SERVICIO

Contratar los servicios necesarios para realizar trabajos y acciones en el ámbito del marketing y la venta de productos y servicios cartográficos, comercializados por el O. A. Centro Nacional de Información Geográfica, durante veinticuatro meses a contar desde el 1 de octubre de 2023, o desde la fecha de formalización del contrato si la fecha de formalización fuera posterior, de acuerdo con lo establecido por la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP).

2. CONDICIONES TÉCNICAS

El adjudicatario deberá proporcionar al O. A. Centro Nacional de Información Geográfica, durante el periodo de vigencia de este expediente de contratación, los servicios de atención personalizada, venta, diseño gráfico, actuaciones de marketing, visitas guiadas y coordinación que se encuentran en el ámbito de los sectores y actividades que se detallan seguidamente:

- A. Ferias del libro en ámbito nacional.
- B. Congresos, exposiciones y jornadas técnicas, tanto nacionales como internacionales.
- C. Visitas guiadas y tienda en el Museo del Real Observatorio de Madrid (ROM).
- D. Venta de productos cartográficos y servicios en las Casas del Mapa y puntos de venta (tiendas), en territorio nacional (Santa Cruz de Tenerife, Santander y Oviedo).
- E. Acciones de marketing directo.
- F. Funciones de un coordinador por parte del licitador.

A. Ferias del Libro

El servicio para desarrollar es el de atención personalizada y venta al público en Ferias del Libro dentro del ámbito nacional. El número de ferias en las que se participa depende, en primer lugar, de los organizadores (libreros, editores y ayuntamientos) de cada una de las ciudades en que se celebran y, en segundo lugar, de las políticas de marketing y ventas del propio Organismo.

A modo orientativo y basándonos en las participaciones que se han realizado en los últimos cinco años, se puede indicar que el CNIG tiene intención de seguir participando en las Ferias del Libro de las capitales de provincia siguientes:

- Comunidad Autónoma de Castilla y León:

Burgos, León, Palencia, Salamanca, Valladolid y Zamora.

- Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha:

Toledo.

- Comunidad Autónoma de Madrid:

Madrid.

- Comunidad Autónoma Región de Murcia:

Murcia.

- Principado de Asturias:

Oviedo.

No obstante, las ciudades donde se participe pueden cambiar dependiendo de las líneas estratégicas comerciales del Organismo.

Este servicio se ha de efectuar en horario de mañana y tarde en días laborables y también festivos. Las horas de apertura de las ferias las marcan los organizadores; asimismo, los días de duración de cada feria también dependen de los criterios de los organizadores de dichas ferias. Esta actividad se contratará por horas en días laborables y festivos.

B. Congresos, Exposiciones y Jornadas Técnicas.

Los servicios para desarrollar en este sector requieren la actividad de informar y tutelar a los visitantes y participantes en exposiciones, congresos y jornadas técnicas. También se realizan trabajos de marketing directo.

La organización o participación en estos eventos dependen del Departamento Ministerial (Instrucción nº 25, orden 8 septiembre 2017 de la Subsecretaría de Fomento), ya que ha de ser propuesta por el CNIG y autorizada, tanto la participación como la organización, por el Departamento Ministerial.

En este sector de actividad, las jornadas se contratarán por horas en días laborables y festivos.

C. Visitas guiadas y tienda en el Museo del Real Observatorio de Madrid (ROM).

Servicio de atención personalizada y venta al público en el punto de venta. También hay que afrontar la organización y gestión de las solicitudes para visitar el Museo, así como el acompañamiento durante todo su recorrido.

En este sector de actividad, las jornadas se contratarán por horas en días laborables y festivos, considerando una media de cuatro horas (mañana o tarde).

D. Venta de productos cartográficos y servicios en las Casas del Mapa y putos de venta (tiendas) en territorio nacional (Santa Cruz de Tenerife, Santander y Oviedo).

Servicio de atención y venta al público durante todo el tiempo de vigencia de este expediente, simultaneado con los servicios necesarios de difusión cartográfica y servicios de índole administrativo correspondientes a tareas de gestión administrativa.

La actividad en las tiendas se realizará en días laborables mañana o tarde, mediante la contratación del servicio a jornada completa o media jornada.

El CNIG se reserva el derecho a marcar las horas que determinan la jornada en cada una de las tiendas, considerando que este criterio se establece en función de los resultados comerciales y contables de cada una de ellas y, también, por la necesidad puntual de recursos humanos adicionales. Así mismo, el CNIG se reserva el derecho de suprimir, modificar o añadir tiendas en diferentes localidades, siempre haciéndose cargo de los gastos que originen el servicio.

E. Acciones de Marketing directo.

Los servicios o acciones para realizar tienen como fin establecer la comunicación bidireccional directa con el cliente, mediante los medios digitales de que dispone el CNIG y las acciones y trabajos son:

- Email marketing, mediante correo electrónico masivo a clientes reales y potenciales, se informa acerca de la edición de nuevos productos, nuevos puntos de venta temporal como ferias del libro, jornadas técnicas, etc.
- Marketing por catálogos digitales, con actualizaciones diarias de los contenidos.
- Marketing online, trabajos de publicidad digital en la red, con seguimiento y actualizaciones periódicas.
- Redes sociales, trabajos de comunicación con el cliente, esta actividad es selectiva y muy dinámica, con seguimiento diario.
- Banners: se estudian y proponen banner con la finalidad de despertar la atención del usuario hacia los diferentes productos y servicios cartográficos que se incluyen en nuestros portales.

La actividad se desarrollará en días laborables de mañana o de tarde, mediante la contratación del servicio a jornada completa o media jornada.

F. Funciones de un coordinador por parte del licitador.

Será el responsable nombrado por la empresa licitadora quien realizará las funciones de único interlocutor con el CNIG. Actuará de coordinador de todos los servicios y proyectos que la empresa licitadora tenga con el CNIG, siendo el responsable de resolver cuantos defectos e incidencias sean observados en la prestación de todos los servicios, durante los veinticuatro meses de vigencia de este expediente.

Como se ha podido comprobar, son muchas y diversas las actividades a desarrollar, por tanto, se debe tener en cuenta que no se pueden programar los días, horas, e incluso en algunas actividades, los lugares donde se ha de desarrollar el servicio; estos factores estarán sujetos a las condiciones que se han desarrollado en los puntos anteriores. En consecuencia, la dirección del CNIG especificará al adjudicatario la relación de servicios a prestar con un mes de antelación a la realización del evento.

Cada servicio puesto a disposición del CNIG por parte del adjudicatario dependerá, administrativamente, del funcionario designado por el CNIG, en cada caso y, sus tareas incluirán entre otras:

- La apertura y cierre de puertas al público.
- El cobro por cuenta del CNIG y confección de recibos de las ventas.
- La ubicación del material de reposición en casilleros y estanterías.
- La atención telefónica de información, de consulta y/o pedidos.
- El mantenimiento y uso adecuado de los dispositivos informáticos.
- El mantener puntualmente informado al responsable del CNIG de todas las incidencias que se produzcan incidencias que se produzcan.

En la atención al público, el servicio del adjudicatario cuidará especialmente de:

- El uso de un lenguaje correcto y preciso en la denominación de los productos.
- El uso de un tono amable y educado en la comunicación con los clientes y con el resto del personal.
- El debido cumplimiento de las instrucciones del responsable del CNIG.

Para la prestación de los servicios descritos anteriormente se requiere una cualificación especializada y centrada en el conocimiento de la geografía española, acreditado mediante la posesión del título de Bachillerato español o nivel equivalente y, para determinados servicios, el Grado en el ámbito de Humanidades como Geografía o Historia.



El servicio puesto a disposición del CNIG deberá ser prestado por trabajadores dados de alta en la Seguridad Social, debiendo entregar copia de la documentación correspondiente al responsable del CNIG.

Tales trabajadores deberán ser informados adecuadamente de que no mantienen ninguna relación laboral con el CNIG. No se autoriza la subcontratación de ninguna de las prestaciones exigidas en el presente pliego técnico.

La empresa licitadora deberá tener en la provincia de Madrid al menos una oficina delegada, y se considerará que los trabajadores asignados para efectuar los servicios que se han detallado en este pliego de prescripciones técnicas hablarán las lenguas oficiales del territorio español, por considerar que los servicios, en casi su totalidad, se desarrollan en territorio español. Si en algún momento, se requiere otro tipo de idioma, se comunicaría al contratista, con la antelación suficiente para que desarrolle adecuadamente los trabajos de selección de personal.

LA JEFA DEL ÁREA DE PRODUCTOS GEOGRÁFICOS

Ana Velasco Tirado