

PLIEGO DE CONDICIONES QUE REGIRÁN LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE “CONSULTORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA IMPLANTACIÓN Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA Q DE CALIDAD TURÍSTICA” DURANTE 2017 CON LA COLABORACIÓN DE LA XUNTA DE GALICIA -AXENCIA TURISMO DE GALICIA

1	INTRODUCCIÓN	3
2	OBJETO DEL CONTRATO	5
2.1	Ámbito de aplicación	5
2.2	Actividades a realizar por el adjudicatario	5
2.3	Objetivos cuantitativos	5
2.4	Entregables	7
3	CAPACIDAD Y SOLVENCIA	8
3.1	Capacidad	8
3.2	Solvencia económica y financiera	9
3.3	Solvencia técnica y profesional	10
3.4	Disposición común a la solvencia económico-financiera y técnica-profesional	11
4	PRESUPUESTO Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO	11
4.1	Penalidades	11
5	PLAZO DE EJECUCIÓN	12
6	PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN, TRAMITACIÓN, LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS	12
6.1	Publicidad	12
6.2	Régimen jurídico del contrato	13
6.3	Criterios de adjudicación	13
6.4	Órgano competente para adjudicación	14
6.5	Formalización	14
6.6	Garantías	15
7	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	15
7.1	Jornadas de Presentación	16

7.2	Plan de actuación	16
7.3	Metodología	16
7.4	Sistema de aseguramiento de la calidad que garantice el cumplimiento del objeto del contrato	17
8	<i>COORDINACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO</i>	17
9	<i>OBLIGACIONES FORMALES DEL ADJUDICATARIO</i>	18
10	<i>GARANTÍAS</i>	19
11	<i>FACTURACIÓN</i>	19
12	<i>SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS</i>	19
13	<i>PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS REALIZADOS</i>	20
14	<i>CONTACTO</i>	21
15	<i>ANEXOS</i>	22
15.1	Anexo 1: Entidades mantenimiento 2017	22
15.2	Anexo 2: Modelo de oferta para los criterios de adjudicación evaluables mediante fórmula	31
15.3	Anexo 3: Modelo de aval garantía 5%	32
15.4	Anexo 4: Modelo de aval 100%	33

1 INTRODUCCIÓN

La Q de calidad ha surgido en el sector turístico español por la necesidad de definir estrategias que se basaban en la diferenciación del producto ofertado frente a otros destinos extranjeros muy competitivos y que restaban interés a los destinos españoles. Esta diferenciación se hace basándose en la calidad del servicio, mejora de las instalaciones, profesionalización del sector, cumpliendo e incluso superando las expectativas de los clientes.

Surgieron así los Planes de Calidad Turística que, con el paso del tiempo, evolucionaron hasta convertirse en el Sistema de Calidad Turística Española (SCTE), cuya metodología es propiedad de la Secretaría General de Turismo. Dicha situación ha evolucionado hacia una convergencia que se ha producido en dos planos; el institucional y el sistemático.

La convergencia institucional se ha traducido en la creación del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) como entidad de normalización y certificación que da soporte al conjunto de sectores y consolidando la existencia de un único ente gestor.

La convergencia sistemática, a su vez, se sustenta en la amortización de las Normas de Calidad Sectoriales y de los instrumentos que de ellas se derivan (procedimientos, reglamentos, herramientas y metodologías para la gestión y medición del servicio).

Tanto uno como otro son consecuencia de una opción estratégica por una marca de calidad única para el conjunto del sector turístico español, la Marca de Calidad Turística Española "Q".

La Q de Calidad es un distintivo que consiguen aquellos establecimientos turísticos que cumplen unos requisitos y estándares de excelencia en el servicio. La Q supone prestigio, fiabilidad y rigurosidad. Para obtenerla, los establecimientos turísticos deben someterse de forma voluntaria a las auditorías realizadas por una empresa certificadora acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) para tal fin, y posteriormente los informes generados por la entidad certificadora serán revisados durante los Comités que realiza el ICTE a lo largo de todo el año. La Certificación en Calidad Turística se basa en que un Organismo competente, acreditado, asegure por escrito que un servicio, debidamente identificado, cumple los requisitos especificados previamente para el mismo. Es una "certificación de confianza", que garantiza al

cliente un nivel de Calidad adecuado en el servicio que le ofrecen.

La Q de Calidad Turística cuenta con el reconocimiento tanto de la Secretaría General de Turismo como de los principales Tour Operadores y Agentes de Viaje.

Las ventajas para el sector de Servicios Turísticos de Intermediación en Galicia son claras:

- Mejora del servicio y competitividad
- Herramienta de marketing
- Un valor añadido frente a la competencia
- Mayor conocimiento de las expectativas de los clientes y tendencias del mercado
- Motivación y profesionalización del sector y del personal de la agencia.

Algunas de las ventajas para el cliente final son:

- Adecuación de los servicios a sus expectativas y necesidades
- Disminución de la incertidumbre ante la elección de la agencia.
- Confianza en la capacidad de respuesta y profesionalización de la agencia.

La implantación de un Sistema de Gestión de Calidad Turística debe ser emprendido a conciencia por el/los responsable/s de la empresa, con un planteamiento completo en el que no se quede al margen ningún ámbito de la gestión, con un conocimiento profundo de los enormes cambios que va a implicar en la actividad de todos y cada uno de los miembros de la organización, con un compromiso firme y a un plazo indefinido para buscar continuamente la mejor forma de desempeñar el trabajo diario, y con la seguridad de que todos los esfuerzos y recursos consumidos se verán sobradamente compensados si el proceso se implanta con seriedad.

Por todo ello, la Asociación Clúster Empresarial de Turismo de Galicia, en adelante **CTG**, considerando de gran importancia para el sector turístico de Galicia seguir el camino recorrido hasta ahora en la implantación de la marca Q de calidad turística, ha firmado un convenio de colaboración con la Agencia Turismo de Galicia, para el fomento de esta actividad.

2 OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto regular las condiciones que regirán la contratación por el CTG, de un servicio de **“CONSULTORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA IMPLANTACIÓN Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA Q DE CALIDAD TURÍSTICA”** durante el año 2017.

2.1 *Ámbito de aplicación*

El ámbito territorial de aplicación del contrato será la Comunidad Autónoma de Galicia, y la implantación del sistema de calidad Q se circunscribirá a empresas turísticas con domicilio social en Galicia, inscritas en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas (REAT) de la Xunta de Galicia, estando excluidos aquellos establecimientos sitos en Galicia pertenecientes a colectivos subsectoriales a nivel estatal, cuya certificación y/o renovación de la marca Q de calidad turística del ICTE, se realice bajo la modalidad multisite. Así mismo, quedan excluidos los servicios y productos turísticos de gestión pública.

2.2 *Actividades a realizar por el adjudicatario*

- Captación de empresas que se vayan a certificar con la marca Q de calidad turística.
- Asistencia técnica y consultoría a las empresas para que estén en condiciones de superar la auditoría externa necesaria y poder certificarse con la marca Q de calidad turística, ya sea por primera vez o en mantenimiento/renovación.
- Comprobación que las empresas que sean beneficiarias de la consultoría, cumplan los requisitos de mínimos en los términos establecidos en el Reglamento (UE) 1407/2013 de la Comisión, de 18 de diciembre de 2013, relativo a la aplicación de los artículos 107 y 108 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea a las ayudas de minimis, mediante la solicitud, cuando menos, de una declaración de responsable de cada empresa.
- Comunicación a cada empresa beneficiaria del importe de sujeto a mínimos que le corresponde al servicio suministrado.

2.3 *Objetivos cuantitativos*

El adjudicatario se compromete, como mínimo, a conseguir los siguientes objetos cuantitativos:

1. Conseguir **20 nuevas** empresas certificadas con la marca Q de calidad turística. Los nuevos establecimientos o actividades en proceso de primera certificación deberán tener una composición equilibrada tanto desde un punto de vista territorial en toda Galicia, como desde un punto de vista de los sectores, sin perjuicio de que no existe una obligación mínima por sectores. En este sentido, los sectores serán:

SECTORES
Hoteles, hoteles-balneario, campings y ciudades de vacaciones
Alojamientos de Turismo Rural
Turismo Industrial (Bodegas visitables)
Agencias de viaje, OPCs, Palacios de Congresos y Convention Bureau
Turismo Náutico, Turismo activo y Campos de Golf
Restaurantes, Cafeterías, Bares y Ocio nocturno.

2. Conseguir el **mantenimiento del indicador de 222** establecimientos certificados, esto es, las 279 certificaciones de Q existentes, menos 57 correspondientes a gestión pública o multisites a nivel estatal, en procesos de 1º y/o 2º seguimiento y/o renovación de la marca Q (Anexo I: Entidades mantenimiento Q 2017).

Los establecimientos en procesos de seguimiento y/o renovación en el año 2017 que manifiesten de forma expresa su deseo de baja en la certificación de la marca Q, preferiblemente deberán enviar una comunicación escrita detallando los motivos de la baja.

3. Al objeto de mantener el número de certificaciones Q en Galicia, en el cómputo final para el presente año 2017, se establece como objetivo para el adjudicatario que el balance de certificaciones Q (certificaciones antes del 01/01/2017, más las nuevas en el 2017, menos las bajas en 2017) sea como mínimo 222 entidades con la marca Q en el ámbito del objeto de este contrato a su finalización, tal y como se explica en el punto anterior. (Anexo I)

2.4 Entregables

El adjudicatario se compromete a entregar al CTG los siguientes documentos:

1. Memoria final de las actividades realizadas describiendo las siguientes cuestiones:
 - a) Acreditación del cumplimiento de los objetivos cuantitativos y demás actividades a realizar según lo exigido en el presente pliego.
 - b) Tareas, visitas y reuniones mantenidas.
 - c) **Diagnóstico y análisis DAFO** de la marca Q de calidad turística en nuestra Comunidad Autónoma y por sectores.
 - d) Metodología utilizada.
 - e) Equipo de trabajo
 - f) Relación de empresas participantes con los siguientes campos: Asociación a la que pertenece, en su caso, proceso de certificación de inicio y final, si solicitó subvención o no, y en su caso, adjudicación o no de la subvención, realización de PAC o no y si se ha certificado o no.
 - g) Por cada empresa:
 - Declaración responsable del cumplimiento de los requisitos de mínimos en los términos establecidos en el Reglamento (UE) 1407/2013 de la Comisión, de 18 de diciembre de 2013, relativo a la aplicación de los artículos 107 y 108 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea a las ayudas de minimis
 - Temporalización de los trabajos realizados
 - Seguimiento de la convocatoria de la ayuda de la Agencia Turismo de Galicia, referidas a la certificación Q de Calidad Turística.
 - Visitas, auditoría interna, auditoría externa, realización del PAC
 - Resultados finales y cumplimiento de los objetivos.
 - Comentarios generales e incidencias
 - Comunicación realizada a las empresas beneficiarias del importe sujeto a mínimos que le corresponde por el servicio suministrado, firmado por la empresa.

2. Declaración de las entidades en proceso de seguimiento o renovación en el año 2017 que manifiesten de forma expresa su deseo de baja en la certificación de la marca Q, así como las entidades que manifiesten su interés en no adherirse al convenio.
3. Base de datos final de las empresas certificadas, que contenga al menos los siguientes campos: nombre de la empresa, CIF, dirección postal, correo electrónico, persona de contacto, teléfono y número de registro en el REAT.
4. Informes parciales mensuales, según lo establecido en estos pliegos. Estos informes serán comentados en reuniones mensuales con el CTG, y así mismo en la Comisión Mixta de Seguimiento y Control del Convenio de colaboración del CTG con la Axencia Turismo de Galicia que se celebrará con carácter bimensual.

3 CAPACIDAD Y SOLVENCIA

3.1 Capacidad

Están capacitadas para contratar las personas naturales (empresario individual) o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar y acrediten la solvencia que se señala a continuación y no estén incurso en alguna de las prohibiciones que contempla el art. 60 del Real Decreto Legislativo 3/2011, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP).

Los licitadores deberán tener una finalidad o actividad que tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos estatutos o reglas fundacionales, así como disponer de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.

A estos efectos, los licitadores deberán presentar una **declaración responsable** de no estar incurso en prohibición de contratar con arreglo al art. 60 del TRLCSP, así como de tener un objeto social que incluya las tareas objeto del contrato.

A efectos de la licitación, los empresarios que deseen concurrir integrados en una unión temporal de empresas (UTE), deberán indicar los nombres y las circunstancias que la constituyan y la participación de cada una, así como que asumen el compromiso de constituirse formalmente en UTE, mediante escritura pública, en el caso de resultar adjudicatarios del contrato. Las empresas que constituyen la UTE serán responsables solidarias ante el CTG, debiendo nombre un representante o

apoderado único de la UTE con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que se deriven del contrato hasta su extinción, sin perjuicio de la existencia de poderes mancomunados que puedan otorgar para cobros y pagos de una cuantía significativa.

La duración de la UTE deberá coincidir con la duración del contrato hasta su extinción.

3.2 Solvencia económica y financiera

La solvencia económica y financiera se acreditará mediante la aportación de la siguiente documentación:

1. Documentación acreditativa de que la cifra media de negocio de los servicios realizados por la empresa similares al objeto de licitación en los 3 últimos años sea igual o superior a dos veces el presupuesto de licitación, IVA incluido.
2. Declaraciones de entidades financieras, a través de un informe de la entidad financiera en el que deberá constar la denominación de esta contratación, y en el que la entidad financiera se pronuncie expresamente sobre la solvencia económica y financiera del licitador para llevar a cabo la ejecución del objeto del contrato.
3. En el caso de una sociedad mercantil, se presentarán las cuentas anuales de los 3 últimos ejercicios presentadas en el Registro Mercantil, y los modelos 200 de declaración-liquidación del Impuesto de Sociedades de los 3 últimos ejercicios.
4. En el caso de personas físicas:
 - a. Si tributa en el IRPF mediante estimación directa:
 - i. Libro registro de ventas e ingresos de los 3 últimos años
 - ii. Modelo 390 del IVA de los 3 últimos años
 - iii. Modelo 100 de ingreso o devolución de la declaración del IRPF de los 3 últimos años.
 - b. Si tributa en el IRPF mediante estimación objetiva:
 - i. Libro registro de ventas e ingresos de los 3 últimos años y/o

modelo 100 de los 3 últimos años.

- ii. Declaración responsable firmada por el representante legal que acredite que el libro de registro de ventas e ingresos refleja la imagen fiel de la actividad económica de la empresa. En caso de no disponer de este libro, la declaración debe acreditar que el rendimiento neto de la actividad refleja la imagen fiel de la actividad económica de la empresa.

3.3 Solvencia técnica y profesional

La solvencia técnica y profesional se acreditará mediante:

- Relación de los principales servicios o trabajos similares al objeto del contrato realizados en los últimos tres años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos, precisando si se llevaron a buen término.

Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público o, cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario;

- Cada licitador deberá disponer de los medios necesarios y de personal técnico suficiente y cualificado, para garantizar el desarrollo de los trabajos de la propuesta. El equipo mínimo requerido para los trabajos previstos es de:
 - 1 Director/a Técnico/a: Profesional con más de 5 años de experiencia en el ámbito del sector turístico. Realizará funciones de dirección, planificación, control y supervisión del proyecto y de los recursos asignados al mismo. Asimismo, será el interlocutor directo en la empresa adjudicataria del servicio y el CTG, y tendrá como misión, entre otras, la asistencia a todas las reuniones que convoque el CTG en relación al objeto del contrato, en donde resolverá todas las dudas planteadas.
 - 4 Consultores/as: Profesionales con más de 3 años de experiencia en el ámbito del sector turístico. Deberán acreditar trabajos de

consultoría/auditoría en Q de Calidad Turística como mínimo de 1 año. Realizarán funciones de definición, diseño y supervisión del desarrollo e implantación de los trabajos fijados en la descripción técnica del proyecto.

- 1 Administrativo/a: Profesional con más de 3 años de experiencia en tareas administrativas, así como en contacto directo con empresas del sector turístico. Llevará un control documental adecuado de cada una de las actuaciones a realizar, así como, asumirá las gestiones administrativas necesarias para la buena consecución del proyecto.

Será imprescindible que al menos que al menos *tres personas* del equipo mínimo requerido acrediten su capacitación por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) mediante la formación específica en alguna de las normas UNE correspondientes a los sectores objeto de certificación.

A efectos de acreditar el equipo mínimo necesario, se deberán presentar los contratos de trabajo, documentos TC2, o en su caso compromisos de colaboración con trabajadores autónomos de alta en el RETA.

3.4 Disposición común a la solvencia económico-financiera y técnica- profesional

El **licitador** podrá presentar simplemente una declaración responsable en el momento de presentación de su oferta, haciendo constar que dispone de la solvencia exigida, sin perjuicio de que, en todo caso, el **adjudicatario** deberá presentar la documentación exigida en los puntos 3.2 y 3.3.

4 PRESUPUESTO Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El importe máximo del contrato será de 121.280,99 € más 25.469,01 € en concepto de IVA, lo que supone un total IVA incluido de 146.750,00 €.

4.1 Penalidades

1. De no alcanzarse los objetivos cuantitativos expresados en el apartado 2.3 de estos pliegos, se procederá a minorar el importe de adjudicación de acuerdo con una cuantía de **675,67 euros**, atendiendo a los posibles incumplimientos, pudiendo realizarse por los dos conceptos siguientes:

- a) Por cada certificación de la marca Q de calidad turística no conseguida dentro del objetivo de las 20 nuevas Q para el año 2017. (675,67 euros de minoración por cada Q no conseguida)
- b) Por cada certificación por debajo del objetivo de balance final de las 222 entidades con la marca Q en Galicia a la finalización del plazo de ejecución este contrato. (675,67 euros de minoración por cada certificación, ya sea nueva o mantenimiento/renovación, que baje del objetivo de las 222).

2. De no alcanzarse los certificados a mayores ofertados (criterio de valoración del pliego) expresados en el apartado 6.3 de estos pliegos, se procederá a minorar el importe de adjudicación de acuerdo con una cuantía de **1.351,34 euros**, atendiendo a los posibles incumplimientos, por cada certificación de la marca Q de calidad turística no conseguida de las ofertadas a mayores (1.351,34 euros de minoración por cada Q no conseguida).

5 PLAZO DE EJECUCIÓN

La fecha máxima de ejecución del presente contrato será el **10 de diciembre de 2017**. El incumplimiento del plazo de ejecución implicará la resolución del contrato, obligándose el adjudicatario a devolver las cantidades recibidas en concepto de pagos parciales, sin perjuicio de la indemnización que corresponda por daños y perjuicios.

No cabe la prórroga del contrato.

6 PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN, TRAMITACIÓN, LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

6.1 Publicidad

La presente licitación se llevará a cabo mediante un procedimiento abierto, a cuyos efectos se publicará el anuncio de licitación en la página web del Cluster de Turismo de Galicia (<http://clusterturismogalicia.com/es/contratacion/>) así como en uno de los diarios con mayor difusión en el territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Los gastos de publicación del anuncio de licitación serán por cuenta del adjudicatario.

Desde la publicación del anuncio en prensa, los licitadores que deseen participar en este procedimiento deberán presentar sus propuestas de forma telemática en la dirección secretariatecnica@clusterturismogalicia.com, en un plazo máximo de 15 días naturales.

6.2 Régimen jurídico del contrato

La presente contratación tiene naturaleza privada. Toda cuestión litigiosa que surja tanto en relación a la preparación y adjudicación, como a los efectos y extinción del presente contrato se sustanciarán ante la jurisdicción ordinaria, previa reclamación al CTG, que deberá resolver en el plazo de un mes.

6.3 Criterios de adjudicación

La adjudicación del presente contrato se realizará, a la oferta económicamente más ventajosa, mediante la aplicación de los siguientes criterios de adjudicación, cuantitativos y cualitativos, que suman un máximo de 100 puntos:

1. Oferta técnica: 50 puntos

Se valorará la metodología, el plan de trabajo, y el sistema de aseguramiento de la calidad que garantice el cumplimiento del objeto del contrato. La propuesta técnica se elaborará conforme al siguiente punto (“7. Contenido de la propuesta”)

2. Precio: 30 puntos

Se otorgarán hasta 30 puntos en función de la baja en el precio del contrato, según la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación} = \frac{30 \cdot b^2}{30 + b^2}$$

b = porcentaje de baja, en número entero. (Ej.: para conocer la puntuación de un 5% de baja, colocar el número 5 en lugar de “b”).

3. Nuevos establecimientos/actividades certificadas con la Q de calidad turística a mayores del objetivo: 10 puntos

Se otorgarán hasta 10 puntos, a razón de 2 puntos por cada nuevo establecimiento o actividad en proceso de primera certificación a que se comprometa el licitador por encima

del objetivo de las 20 nuevas Q de calidad turística establecido en el pliego.

El incumplimiento de la consecución de las certificaciones ofertadas por el licitador a mayores establecidas en este punto, dará lugar a las penalidades establecidas en este pliego.

4. Porcentaje de entidades cuya auditoría externa para la obtención o renovación de la Q de Calidad turística se realice con anterioridad al 31 de octubre de 2017.

Se otorgarán hasta 10 puntos por el compromiso de tener finalizadas la totalidad de auditorías externas, tanto las de 1ª certificación como las correspondientes al seguimiento e renovación da marca Q das empresas adheridas al Convenio (segundo el reflejado en el anexo I), antes del día 31 de octubre de 2017, en función del porcentaje en base a la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación} = \frac{10 * c}{100}$$

c = porcentaje de entidades cuya auditoría externa para la obtención o renovación de la Q de Calidad turística se realice con anterioridad al 31 de octubre de 2017, en número entero. (Ej.: para conocer la puntuación de un 50%, colocar el número 50 en lugar de "c").

6.4 Órgano competente para adjudicación

De acuerdo con lo previsto en el art. 18.2 d) de los Estatutos del CTG, corresponde a la Junta Directiva la contratación de actuaciones que redunden en beneficio del cumplimiento del objeto social de la entidad. No obstante, esta facultad se ha delegado en el Consejo Ejecutivo, por acuerdo de 19 de junio de 2014, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 17.4 de los Estatutos.

6.5 Formalización

El contrato entre el CTG y la empresa adjudicataria se formalizará en el plazo de 7 días naturales.

A efectos de la formalización del contrato, el CTG podrá requerir aquella documentación que estime necesaria al adjudicatario, sin que se proceda a la formalización hasta la completa remisión de la misma.

La formalización del contrato implicará la aceptación inequívoca y total de estos pliegos

así como de los compromisos asumidos en la propuesta, siendo ley entre las partes.

6.6 Garantías

El adjudicatario deberá constituir una garantía definitiva, mediante aval bancario, por importe equivalente al 5% del importe de adjudicación del contrato, IVA incluido.

Esta garantía será devuelta cuando el adjudicatario realice todas las acciones recogidas en el objeto de estos pliegos y en el contrato.

7 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Cada licitador realizará una descripción del proyecto, teniendo en cuenta que la asistencia técnica conlleva tanto la impartición de formación específica para la capacitación de los responsables de implantación del Sistema de Calidad en los establecimientos adheridos como la prestación de asistencia técnica individual y colectiva a los establecimientos.

La asistencia técnica para la implantación que se preste a las empresas/servicios debe prever distintos niveles de asesoramiento, ajustados al cumplimiento del objetivo fijado para la consecución del mayor número posible de establecimientos que accedan a la certificación de la marca Q.

El servicio de consultoría deberá facilitar un canal de comunicación permanente (telefónica, por e-mail y/o por fax) con los establecimientos beneficiarios de la asistencia técnica, al objeto de resolver las cuestiones que surjan en el día a día de la implantación de la/s norma/s UNE correspondiente/s. La asistencia técnica individualizada estará dirigida a:

- Implantar el sistema de calidad Q, de acuerdo a los requisitos de la norma UNE correspondiente,
- Integración de la norma Q de Calidad Turística con cualquier otra certificación de calidad (ISO 9001,...).
- Aplicación práctica de herramientas de gestión de la calidad
- Apoyo en la redacción de las políticas de calidad de cada empresa.
- Establecimiento de los planes de mejora y proyectos individuales para la mejora de la calidad que como resultado del cuestionario de autoevaluación resulten

con valoración insatisfactoria.

- Asistencia técnica para preparación de auditorías de certificación renovación/seguimiento.
- Asistencia técnica posterior a la auditoría de certificación / seguimiento / renovación, principalmente en el desarrollo del Plan de Acciones Correctoras (PAC).
- Impartición de formación de carácter presencial e individual en lo referente a la Norma UNE de referencia.

La empresa consultora facilitará a las empresas participantes los materiales necesarios para el correcto desarrollo y seguimiento del proyecto

7.1 Jornadas de Presentación

Se realizarán, al menos, dos jornadas de presentación pública a los establecimientos adheridos al proyecto, en las que se dé a conocer los objetivos de la asistencia técnica, así como la planificación de los trabajos para la implantación del sistema de calidad.

El objeto de estas jornadas es informar y sensibilizar a nuevas empresas para su participación y colaboración en la presente asistencia técnica.

7.2 Plan de actuación

También será necesaria la presentación de un avance del plan de actuación que permita apreciar el plan de trabajo de asistencia técnica que se pretende prestar a este grupo de empresas, incluyendo entre otros aspectos:

- Plan de Asistencia Técnica individualizada presencial (incluyendo la asistencia de preauditoría) y nº de días propuesto (mínimo de 4 jornadas para nuevas certificaciones, 3 jornadas para renovaciones y 2 jornadas para seguimientos) en el año 2017. Se valorará el incremento en el nº de jornadas previstas.
- Nº de días de asistencia técnica colectiva.
- Cronograma claro y conciso de las actuaciones a realizar

7.3 Metodología

Se describirá la metodología para el desarrollo del proyecto, explicitando las fases previstas y la organización de los trabajos, así como las técnicas, actividades y

puntos de control necesarios para la realización del mismo. Se incluirán y describirán como mínimo los siguientes aspectos:

- Descripción de los trabajos y productos que ofrecen con la ejecución del contrato.
- Planificación temporal de las actuaciones.
- Diseño y organización de todas las actuaciones propuestas
- Organización y seguimiento de los tipos de asistencia
- Horas de asistencia técnica y consultoría previstas avanzando en su caso una distribución de las mismas de acuerdo a la visión de la empresa para el mejor desarrollo de los objetivos propuestos, haciendo un desglose claro y expreso de las horas de asistencia directa (trabajos de campo) y de gabinete de acuerdo al siguiente desglose:
 - Nº de jornadas de asistencia técnica y consultoría directa (diferenciando las actuaciones colectivas de las individuales).
 - Nº de jornadas de trabajo de gabinete por tareas y áreas de actuación.
- Nº de jornadas imputadas a otras posibles actividades
- Compromiso nuevas auditorías de primera certificación: La oferta de asistencia técnica incluirá un compromiso sobre el número de nuevas empresas que se vayan a someter a auditoría externa por primera vez para la obtención de la certificación de la marca Q, a las que prestarán asistencia técnica, valorándose positivamente la existencia de dichos compromisos.

7.4 Sistema de aseguramiento de la calidad que garantice el cumplimiento del objeto del contrato

El licitador podrá presentar cartas de compromiso de los establecimientos/servicios interesados en obtener la certificación de la marca Q de calidad turística por primera vez.

8 COORDINACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La adjudicataria de los trabajos, cumplimentará el correspondiente informe de resultados parciales, que presentará al CTG con carácter **mensual**.

En el antedicho informe, se incluirán las actas de visitas presenciales a las empresas (reflejando: visita implantación o auditoría interna, fecha de visita,

duración, nombre del consultor, persona contactada en la empresa visitada, acciones realizadas, acciones a desarrollar a partir de la visita ...), realizadas en el tramo temporal solicitado.

En caso en que se produzcan eventualidades que hagan variar la planificación o la organización del proyecto o de su equipo, será el CTG quien autorice las soluciones más adecuadas. El adjudicatario no podrá realizar ninguna variación sin la autorización expresa del CTG.

9 OBLIGACIONES FORMALES DEL ADJUDICATARIO

El adjudicatario se compromete a cumplimentar las siguientes obligaciones en la ejecución del contrato:

1. En materia de publicidad, todos los documentos elaborados deberán contener una tira de logos que contenga la marca Galicia, el logo del CTG y la imagen corporativa de la Q de Calidad Turística.
 - La marca “Galicia” en todas las actuaciones de promoción objeto de este contrato. En los folletos y otras publicaciones se deberá incluir en la contraportada la marca turística, siguiendo las indicaciones del manual de uso. Para la aplicación correcta de la marca, se deberán descargar de la página <http://www.xunta.es/identidade-corporativa/marca-galicia> los archivos informáticos con los elementos gráficos en calidad y formatos adecuados así como las condiciones de uso.
 - El logo de “Clúster Turismo de Galicia” en todas las actuaciones de promoción objeto de este contrato, siguiendo las indicaciones que se establecen en la página web <http://clusterturismogalicia.com/descargas/>
 - La imagen corporativa de la Q de Calidad Turística en todas las actuaciones de promoción objeto de este contrato, siguiendo las indicaciones que se establecen en la página web: <http://www.icte.es/>
2. Difusión de la marca Q de Calidad Turística y distribución del distintivo Q a los nuevos establecimientos que alcancen su primera certificación a lo largo del presente año 2017, así como aquellos que mantengan la marca en procesos de seguimiento y renovación.
3. Deberá presentar certificaciones de estar al corriente en sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, tanto en el momento de la adjudicación como con la solicitud de pagos parciales, en su caso, y del pago final.

4. Deberá presentar toda la documentación que le requiera el CTG para comprobar el correcto cumplimiento del objeto del presente contrato.

10 GARANTÍAS

El adjudicatario deberá constituir una garantía definitiva, mediante aval bancario, por importe equivalente al 5% del importe de adjudicación del contrato, IVA incluido.

Esta garantía será devuelta cuando el adjudicatario realice todas las acciones recogidas en el objeto de estos pliegos y en el contrato.

11 FACTURACIÓN

El adjudicatario podrá presentar factura de pago final única, al finalizar la ejecución del presente contrato.

En todo caso, el adjudicatario deberá, en su caso, aplicar las penalidades establecidas en estos pliegos, de cara a determinar el importe final a facturar.

El adjudicatario deberá presentar dos ejemplares de la factura, debidamente firmados y sellados. En dicha factura deberá indicarse el código IBAN para su correspondiente liquidación.

Con la presentación de la solicitud de pago final única, el adjudicatario deberá presentar un aval bancario, en concepto de garantía de una correcta ejecución del contrato de conformidad con las Instrucciones Internas de Contratación del Clúster de Turismo de Galicia (I 21.4), por el 100% del importe solicitado por tiempo indefinido.

Dicha garantía será devuelta en el momento en que la Axencia Turismo de Galicia dé por válida la certificación de gasto presentada. Con la presentación de este aval bancario, se procederá a la devolución de la garantía definitiva constituida.

No se realizarán pagos parciales a cuenta.

En todo caso, los pagos del CTG quedan condicionados a la efectiva transferencia de los fondos derivados del convenio de colaboración firmado con la Agencia Turismo de Galicia.

12 SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

El CTG proveerá a la empresa adjudicataria de toda la información necesaria para realizar de los trabajos asignados. A estos efectos, en el contrato que se firme, figurará una cláusula de encargo de tratamiento de datos de carácter personal.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar ni utilizar con una finalidad distinta a la que figura en este documento, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Este deber subsistirá aunque se extinga el contrato, hasta que la información llegue a ser de dominio público o, que por otras causas, pierda su consideración de confidencialidad, sin que medie incumplimiento del deber de confidencialidad por cualquiera de las partes contratantes.

La empresa adjudicataria se obliga en los términos previstos en el artículo 12 de la Ley orgánica 15/1999, del 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, a garantizar la total confidencialidad y seguridad de los datos a los que tenga acceso para su tratamiento.

Los trabajos objeto de este contrato deberán ser convenientemente documentados, para lo cual el adjudicatario se compromete a generar toda la documentación aplicable.

13 PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS REALIZADOS

Los trabajos contratados, en su totalidad o en cualquiera de sus fases, serán propiedad del CTG y éste, en consecuencia, podrá solicitar en cualquier momento las entregas de los documentos o materiales que la integren, con todos sus antecedentes, datos o procedimientos en cualquier tipo de formato editable.

En consecuencia, los trabajos que sean objeto de propiedad intelectual se entenderán expresamente cedidos en exclusiva por el adjudicatario que, en su caso, cuidará de que se cedan por terceros en exclusiva al CTG.

Si para la realización del objeto del contrato se precisan derechos de propiedad intelectual, el adjudicatario deberá aportar con su oferta la correspondiente cesión de su titular para los efectos del cumplimiento del contrato, teniendo en cuenta la anterior previsión, aunque, en tal caso, la cesión puede no ser con carácter exclusivo.

14 CONTACTO

Para cualquier duda en relación a estos pliegos y el procedimiento de contratación, pueden dirigir un correo electrónico a: st@ctg.gal

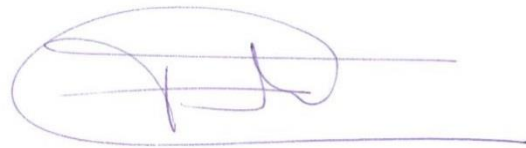
En Santiago de Compostela, a 25 de abril de 2017

Cesáreo González Pardal



Secretario do CTG

Francisco González López



Presidente do CTG

15 ANEXOS

15.1 Anexo 1: Entidades mantenimiento 2017

Nome	Concello	Provincia	Sector
A Casa Da Meixida	Padrón	A Coruña	Aloxamentos Rurais
A Casa da Torre Branca	Santiago de Compostela	A Coruña	Aloxamentos Rurais
A Casa de Aldán	Cangas do Morrazo	Pontevedra	Aloxamentos Rurais
A Parada das Bestas	Palas de Rei	Lugo	Aloxamentos Rurais
A Pena de Augasantas	Touro	A Coruña	Aloxamentos Rurais
Cabañas de Lires	Cee	A Coruña	Aloxamentos Rurais
Casa da Torre	Valga	Pontevedra	Aloxamentos Rurais
Casa das Xacias	Chantada	Lugo	Aloxamentos Rurais
Casa de Cacheiro	Silleda	Pontevedra	Aloxamentos Rurais
Casa De Laxe	Malpica	A Coruña	Aloxamentos Rurais
Casa de Trillo	Muxía	A Coruña	Aloxamentos Rurais
Casa do Castelo de Andrade	Pontedeume	A Coruña	Aloxamentos Rurais
Casa do Romualdo	Taboada	Lugo	Aloxamentos Rurais
Casa Grande da Ferrería de Rugando	Quiroga	Lugo	Aloxamentos Rurais
Casa Grande de Rosende	Sober	Lugo	Aloxamentos Rurais
Casa Perfeito María	Outes	A Coruña	Aloxamentos Rurais
Casa Rosinda	Trazo	A Coruña	Aloxamentos Rurais
Casa Rural A Cobacha	Paderne	A Coruña	Aloxamentos Rurais
Casa Rural Abadía Eiras	O Rosal	Pontevedra	Aloxamentos Rurais
Casa Rural San Ginés	Vila Cruces	Pontevedra	Aloxamentos Rurais
Casa Rural Torre do Río	Caldas de Reis	Pontevedra	Aloxamentos Rurais
Casa Vixide	Lalín	Pontevedra	Aloxamentos Rurais

Finca Goleta	Foz	Lugo	Aloxamentos Rurais
Finca O Bizarro	Trabada	Lugo	Aloxamentos Rurais
Fogar do Selmo	Rois	A Coruña	Aloxamentos Rurais
Hotel Rural Entre Os Ríos	Pobra do Caramiñal	A Coruña	Aloxamentos Rurais
Hotel Rústico Casa Franco	Alfoz	Lugo	Aloxamentos Rurais
Pazo da Touza	Nigrán	Pontevedra	Aloxamentos Rurais
Pazo da Trave	Viveiro	Lugo	Aloxamentos Rurais
Pazo de Eidian	Pontevedra	Pontevedra	Aloxamentos Rurais
Pazo de Sedor	Arzúa	A Coruña	Aloxamentos Rurais
Pazo do Castro	O Barco de Valdeorras	Ourense	Aloxamentos Rurais
Pazo Santa María	Arzúa	A Coruña	Aloxamentos Rurais
Pension Rustica O Rincon Da Baiuca	Muxía	A Coruña	Aloxamentos Rurais
Valraiña	Foz	Lugo	Aloxamentos Rurais
Balneario Acuña	Caldas De Reis	Pontevedra	Balnearios
Balneario Arnoia	Arnoia	Ourense	Balnearios
Balneario de Carballo	Carballo	A Coruña	Balnearios
Balneario Laías	Laías	Ourense	Balnearios
Balneario Lobios	Lobios	Ourense	Balnearios
Balneario y Termas de Lugo	Lugo	Lugo	Balnearios
Complejo Termal Balneario de Cuntis	Cuntis	Pontevedra	Balnearios
Oca Augassantas. Balneario & Golf Resort	Pantón	Lugo	Balnearios
Camping Baltar	Sanxenxo	Pontevedra	Campings
Camping Paisaxe II	O Grove	Pontevedra	Campings
Camping Punta Batuda	Porto do Son	A Coruña	Campings
Camping Rural Ria de Arousa 2	Riveira	A Coruña	Campings

Apartahotel Attica 21 As Galeras	Oleiros	A Coruña	Hoteis e Aptos. Turísticos
Augusta Spa Resort	Sanxenxo	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Catedral Suites	Santiago	A Coruña	Hoteis e Aptos. Turísticos
Complejo Termal de Cuntis Hotel Castro	Cuntis	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Complejo Termal de Cuntis Hotel La Virgen	Cuntis	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Gran Talaso Hotel Sanxenxo	Sanxenxo	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Cons Da Garda	O Grove	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel A Casa Do Río	Pontecesures	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Alfonso I	Tui	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Alfonso IX	Sarria	Lugo	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Attica21 Coruña	A Coruña	A Coruña	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Balneario Acuña	Caldas de Reis	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Balneario de Carballo	Carballo	A Coruña	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Balneario Laias	Laias-	Ourense	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Balneario Lobios	Lobios	Ourense	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Balneario y Termas de Lugo	Lugo	Lugo	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Blue Coruña	A Coruña	A Coruña	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Bosque Mar	O Grove	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Campomar	Sanxenxo	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Canelas	Sanxenxo	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Carlos I Silgar	Sanxenxo	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Casa Benilde	Palas de Rei	Lugo	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Casona de Lazurtegui	Ribadeo	Lugo	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Congreso	Santiago de Compostela	A Coruña	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Ego	Viveiro	Lugo	Hoteis e Aptos. Turísticos

Hotel Inffinit Sanxenxo	Sanxenxo	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Inffinit Vigo	Vigo	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Louxo La Toja	O Grove	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Mar De Plata	Sarria	Lugo	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Marycielo	Sanxenxo	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Mogay	Chantada	Lugo	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Monasterio de San Clodio	Leiro	Ourense	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Monumento Pazo Do Rio	Oleiros	A Coruña	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Nanin Playa	Sanxenxo	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel O Son Do Mar	Sanxenxo	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Parrillada San Isidro	Bergondo	A Coruña	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Pazo De Altamira	Santiago de Compostela	A Coruña	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Piñeiro	Sanxenxo	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Puente de la Toja	O Grove	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Room Pontevedra	Pontevedra	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Rotilio	Sanxenxo	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Rural Campaniola	Pontevedra	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Rustico Spa Finisterrae	Fisterra	A Coruña	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Silken América	Vigo	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Spa Atlántico	O Grove	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Spa Attica 21 Villalba	Vilalba	Lugo	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Vermar	Sanxenxo	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Via Argentum	Silleda	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel Vila do Val	Valadouro	Lugo	Hoteis e Aptos. Turísticos
Hotel-Balneario Arnoia	Arnoia	Ourense	Hoteis e Aptos. Turísticos

O Cabazo do Zacurro	Ribadeo	Lugo	Hoteis e Aptos. Turísticos
O Xardín de Julia	Santiago de Compostela	A Coruña	Hoteis e Aptos. Turísticos
Oca Augassantas. Balneario & Golf Resort	Pantón	Lugo	Hoteis e Aptos. Turísticos
Punta Cabicastro	Portonovo	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Villa Cabicastro	Portonovo	Pontevedra	Hoteis e Aptos. Turísticos
Club Náutico Boiro	Boiro	A Coruña	Instalacións Náutico Deportivas
Club Náutico de Portonovo	Portonovo	Pontevedra	Instalacións Náutico Deportivas
Club Náutico Deportivo Riveira	Riveira	A Coruña	Instalacións Náutico Deportivas
Club Náutico Ria de Ares	Ares	A Coruña	Instalacións Náutico Deportivas
Club Náutico San Vicente do Mar	O Grove	Pontevedra	Instalacións Náutico Deportivas
Puerto Deportivo Vigo del Real Club Náutico	Vigo	Pontevedra	Instalacións Náutico Deportivas
Real Club Náutico de La Coruña	A Coruña	A Coruña	Instalacións Náutico Deportivas
Real Club Náutico de Ribadeo	Ribadeo	Lugo	Instalacións Náutico Deportivas
Real Club Náutico de Sanxenxo	Sanxenxo	Pontevedra	Instalacións Náutico Deportivas
Real Club Náutico Portosín	Portosín	A Coruña	Instalacións Náutico Deportivas
Real Club Náutico Rodeira Cangas	Cangas do Morrazo	Pontevedra	Instalacións Náutico Deportivas
Palacio de la Ópera	A Coruña	A Coruña	Palacios de Congresos
Palexco	A Coruña	A Coruña	Palacios de Congresos
A Estación Restaurante	Cambre	A Coruña	Servizos de Restauración
A Mirandilla Restaurante	Ribadeo	Lugo	Servizos de Restauración
A Taberna	Ourense	Ourense	Servizos de Restauración
Asador Vacavella	Ames	A Coruña	Servizos de Restauración
Bodeguilla de San Lázaro	Santiago de Compostela	A Coruña	Servizos de Restauración
Bodeguilla de Santa Marta	Santiago de Compostela	A Coruña	Servizos de Restauración
Cantina Río Covés	Pontedeume	A Coruña	Servizos de Restauración

Casa Paco	Lugo	Lugo	Servizos de Restauración
Como Na Casa Restaurante & Bar	O Carballiño	Ourense	Servizos de Restauración
Eirado da Leña	Pontevedra	Pontevedra	Servizos de Restauración
In9 Eventos	Boiro	A Coruña	Servizos de Restauración
La Portonovesa	Sanxenxo	Pontevedra	Servizos de Restauración
La Postrería	A Coruña	A Coruña	Servizos de Restauración
La Ultramar	Pontevedra	Pontevedra	Servizos de Restauración
Mar Divino Asador	Sanxenxo	Pontevedra	Servizos de Restauración
Mesón a Ceba	Culleredo	A Coruña	Servizos de Restauración
Mesón O Pote	Betanzos	A Coruña	Servizos de Restauración
O Barzal	Maside	Ourense	Servizos de Restauración
O Curro da Parra	Santiago de Compostela	A Coruña	Servizos de Restauración
O Parrulo	Ferrol	A Coruña	Servizos de Restauración
O Rincón Dos Barcos	Sanxenxo	Pontevedra	Servizos de Restauración
Pandelino	A Coruña	A Coruña	Servizos de Restauración
Restaurante A Carballeira	Ourense	Ourense	Servizos de Restauración
Restaurante A La Brasa	A Coruña	A Coruña	Servizos de Restauración
Restaurante Bar Berberecho	Sanxenxo	Pontevedra	Servizos de Restauración
Restaurante Bido	Coruña	A Coruña	Servizos de Restauración
Restaurante Campos	Lugo	Lugo	Servizos de Restauración
Restaurante Carmen	Sanxenxo	Pontevedra	Servizos de Restauración
Restaurante Chicolino	Boiro	A Coruña	Servizos de Restauración
Restaurante Coral	A Coruña	A Coruña	Servizos de Restauración
Restaurante Coto Do Rano	Ourense	Ourense	Servizos de Restauración
Restaurante El Pasaje	Santiago	A Coruña	Servizos de Restauración

Restaurante El Refugio	Oleiros	A Coruña	Servizos de Restauración
Restaurante Esencia	Lugo	Lugo	Servizos de Restauración
Restaurante España	Lugo	Lugo	Servizos de Restauración
Restaurante Finisterrae Acuario	A Coruña	A Coruña	Servizos de Restauración
Restaurante Finisterrae La Torre	A Coruña	A Coruña	Servizos de Restauración
Restaurante La Solana	Cabanas	A Coruña	Servizos de Restauración
Restaurante los Abetos	Nigrán	Pontevedra	Servizos de Restauración
Restaurante Montero	Vilalba	Lugo	Servizos de Restauración
Restaurante O Grelo	Monforte de Lemos	Lugo	Servizos de Restauración
Restaurante Paprica	Lugo	Lugo	Servizos de Restauración
Restaurante Parrillada Antonio	Lugo	Lugo	Servizos de Restauración
Restaurante Pepe Vieira	Poio	Pontevedra	Servizos de Restauración
Restaurante Room	Pontevedra	Pontevedra	Servizos de Restauración
Restaurante Tamarindo	Ourense	Ourense	Servizos de Restauración
Restaurante Yayo Daporta	Cambados	Pontevedra	Servizos de Restauración
Santos Mesón Cafetería	Santa Comba	A Coruña	Servizos de Restauración
The Seafood Bar Santiago	Santiago de Compostela	A Coruña	Servizos de Restauración
Ancora Viajes y Congresos	A Coruña	A Coruña	Servizos Turísticos de Intermediación
Bivestour Boiro	Boiro	A Coruña	Servizos Turísticos de Intermediación
Bivestour Central	Vigo	Pontevedra	Servizos Turísticos de Intermediación
Bivestour Coruña	A Coruña	A Coruña	Servizos Turísticos de Intermediación
Bivestour Santiago de Compostela	Santiago de Compostela	A Coruña	Servizos Turísticos de Intermediación
Bivestour Vigo	Vigo	Pontevedra	Servizos Turísticos de Intermediación
CN Travel	Sanxenxo	Pontevedra	Servizos Turísticos de Intermediación
Tee Travel	Vilagarcía de Arousa	Pontevedra	Servizos Turísticos de Intermediación

Viajes Abra-Mar	Vigo	Pontevedra	Servizos Turísticos de Intermediación
Viajes Abra-Mar (Sucursal Vigo)	O Porriño	Pontevedra	Servizos Turísticos de Intermediación
Viajes Airbus Galicia A Coruña	A Coruña	A Coruña	Servizos Turísticos de Intermediación
Viajes Airbus Galicia Central	Vigo	Pontevedra	Servizos Turísticos de Intermediación
Viajes Airbus Galicia Ourense	Ourense	Ourense	Servizos Turísticos de Intermediación
Viajes Airbus Galicia Redondela	Redondela	Pontevedra	Servizos Turísticos de Intermediación
Viajes All Tour	Vigo	Pontevedra	Servizos Turísticos de Intermediación
Viajes Barraña	Boiro	A Coruña	Servizos Turísticos de Intermediación
Viajes Compostela	Ourense	Ourense	Servizos Turísticos de Intermediación
Viajes Fontao Travel	Ribeira	A Coruña	Servizos Turísticos de Intermediación
Viajes Fontao Travel (Sucursal Pablo Iglesias)	Boiro	Pontevedra	Servizos Turísticos de Intermediación
Viajes Galitur	Ferrol	A Coruña	Servizos Turísticos de Intermediación
Viajes Galitur (Viajes Galitur Santiago de Compostela)	Santiago de Compostela	A Coruña	Servizos Turísticos de Intermediación
Viajes Lira	Vigo	Pontevedra	Servizos Turísticos de Intermediación
Viajes Luamar	Vigo	Pontevedra	Servizos Turísticos de Intermediación
Viajes Paco A Coruña	A Coruña	A Coruña	Servizos Turísticos de Intermediación
Viajes Paco Central	Ferrol	A Coruña	Servizos Turísticos de Intermediación
Viajes Pardo	Ourense	Ourense	Servizos Turísticos de Intermediación
Viajes Sant Yago	Santiago de Compostela	A Coruña	Servizos Turísticos de Intermediación
Viajes Sierra	Santiago de Compostela	A Coruña	Servizos Turísticos de Intermediación
Viajes Trotta	Santiago de Compostela	A Coruña	Servizos Turísticos de Intermediación
Viajes Valmiñor	Baiona	Pontevedra	Servizos Turísticos de Intermediación
Viajes Vitoria Central	Santiago de Compostela	A Coruña	Servizos Turísticos de Intermediación
Viajes Vitoria Santiago	Santiago de Compostela	A Coruña	Servizos Turísticos de Intermediación
Viaxes Naron S.L.	Narón	A Coruña	Servizos Turísticos de Intermediación

Viaxes Piña	Ourense	Ourense	Servizos Turísticos de Intermediación
Viaxes Piña (Viajes Piña - Sucursal C/Hórreo)	Santiago de Compostela	A Coruña	Servizos Turísticos de Intermediación
Vio Viajes	Vigo	Pontevedra	Servizos Turísticos de Intermediación
Autos González S.L.	Ourense	Ourense	Transportes Turísticos
Autos González S.L. (Sucursal Autos González en Vigo)	Vigo	Pontevedra	Transportes Turísticos
Altavela	Sada	A Coruña	Turismo Activo
Estación de Montaña Manzaneda	Pobra de Trives	Ourense	Turismo Activo
Hola Ola Ribadeo Slu	Ribadeo	Lugo	Turismo Activo
Centro Médico El Carmen	Ourense	Ourense	Turismo de Saúde
Adega Eidos	Sanxenxo	Pontevedra	Turismo Industrial
Adegas E Viñedos Paco & Lola	Meaño	Pontevedra	Turismo Industrial
Bodega Don Olegario	Cambados	Pontevedra	Turismo Industrial
Bodega Granbazán	Vilanova de Arousa	Pontevedra	Turismo Industrial
Bodega Zarate	Meaño	Pontevedra	Turismo Industrial
Bodegas del Palacio de Fefiñanes	Cambados	Pontevedra	Turismo Industrial
Bodegas La Val	Salvaterra de Miño	Pontevedra	Turismo Industrial
Bodegas Marqués de Vizhoja	Arbo	Pontevedra	Turismo Industrial
Bodegas Martín Códax	Cambados	Pontevedra	Turismo Industrial
Bodegas Regina Viarum	Sober	Lugo	Turismo Industrial
Bodegas Terras Gauda	O Rosal	Pontevedra	Turismo Industrial
Leive	Ribadavia	Ourense	Turismo Industrial
Pazo de Señorans	Meis	Pontevedra	Turismo Industrial
Señorío de Rubiós	As Neves	Pontevedra	Turismo Industrial
Terra do Castelo	Beade	Ourense	Turismo Industrial
Viña Costeira	Ribadavia	Ourense	Turismo Industrial

15.2 Anexo 2: Modelo de oferta para los criterios de adjudicación evaluables mediante fórmula

Objeto del contrato: CONSULTORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA IMPLANTACIÓN Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA Q DE CALIDAD TURÍSTICA 2017

Presupuesto máximo de licitación: 146.750,00 € incluidos los tributos, tasas y cánones de cualquier índole.

Apellidos y nombre del firmante de la declaración:

DNI número:

Relación que une al firmante con el licitador:

NIF del licitador:

Domicilio del licitador:

Teléfono:

Correo electrónico:

El abajo firmante, en virtud de la representación que ostenta se compromete, en nombre de su representado, a:

- la ejecución del objeto del presente contrato, de acuerdo con las estipulaciones contenidas en el Pliego de Condiciones, aceptando expresamente el contenido de los mismos por la mera presentación de esta oferta.
- Realizar una oferta en los siguientes términos:

PRECIO TOTAL OFERTADO (IVA INCLUIDO)	€
NUEVAS CERTIFICACIONES Q A MAYORES DEL OBJETIVO	

Firmado:

.....

15.3 Anexo 3: Modelo de aval garantía 5%

El BANCO xxxxxxxxxxxx. sucursal de xxxxxxxx con N.I.F. xxxxxxxxxxxxxxxx con domicilio, a efectos de notificaciones y requerimientos, en la localidad de xxxxxx en la calle xxxxxxxx Cód. Postal xxxxxxxx y en su nombre xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta del bastanteo de poderes que se reseña en la parte inferior de este documento,

AVALA

A: **DENOMINACIÓN SOCIAL EMPRESA**, con N.I.F.: **XXXXXXXXXXXXX** en concepto de GARANTÍA DEFINITIVA en virtud de lo dispuesto por: **Instrucción 21.1** (Instrucciones Internas de Contratación del Clúster de Turismo de Galicia, publicadas en <http://clusterturismogalicia.com/gl/contratacion/>) para responder de la obligaciones siguientes: **“DENOMINACIÓN DEL CONTRATO”**

ante: **CLUSTER DE TURISMO DE GALICIA** (G70377338)

por (moneda e importe *en letra*): **IMPORTE DEL CONTRATO (5 %)**, (*en cifra*) **IMPORTE DEL CONTRATO EUROS**.

La entidad avalista declara bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos previstos en el artículo 56.2 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. Este aval se otorga solidariamente respecto al obligado principal, con renuncia expresa al beneficio de excusión y con compromiso de pago al primer requerimiento del Clúster de Turismo de Galicia, con sujeción a los términos previstos en las **Instrucciones Internas de Contratación del Clúster de Turismo de Galicia, inspiradas en el Real Decreto Legislativo 3/2011 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público**.

La devolución está condicionada a la comprobación del correcto cumplimiento del contrato por la Axencia Turismo de Galicia.

El presente aval estará en vigor hasta que el **CLUSTER TURISMO DE GALICIA** o quien en su nombre sea habilitado legalmente para ello autorice su cancelación o devolución de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 3/2011 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y legislación complementaria.

El presente aval ha sido inscrito, en esta misma fecha, en el Registro Especial de Avaluos con el número: **XXXXXXXXXXXXX**.

En xxxxxx a xx de XXX de 2017

15.4 Anexo 4: Modelo de aval 100%

El BANCO xxxxxxxxxxxx. sucursal de xxxxxxxx con N.I.F. xxxxxxxxxxxxxx con domicilio, a efectos de notificaciones y requerimientos, en la localidad de xxxxxx en la calle xxxxxx Cód. Postal xxxxxxxx y en su nombre xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta del bastateo de poderes que se reseña en la parte inferior de este documento,

AVALA

A: DENOMINACIÓN SOCIAL EMPRESA, con N.I.F.: **XXXXXXXXXXXX** en concepto de garantía DE CORRECTA EJECUCIÓN en virtud de lo dispuesto por: **Instrucción 21.4** (Instrucciones Internas de Contratación del Clúster de Turismo de Galicia, publicadas en <http://clusterturismogalicia.com/gl/contratacion/>) para responder de la obligaciones siguientes: **“DENOMINACIÓN DEL CONTRATO”**

ante: **CLUSTER DE TURISMO DE GALICIA (G70377338)**

por (moneda e importe *en letra*): **IMPORTE DEL CONTRATO (100%)**, (*en cifra*) **IMPORTE DEL CONTRATO EUROS.**

La entidad avalista declara bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos previstos en el artículo 56.2 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. Este aval se otorga solidariamente respecto al obligado principal, con renuncia expresa al beneficio de excusión y con compromiso de pago al primer requerimiento del Clúster de Turismo de Galicia, con sujeción a los términos previstos en las **Instrucciones Internas de Contratación del Clúster de Turismo de Galicia, inspiradas en el Real Decreto Legislativo 3/2011 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.**

La devolución está condicionada a la comprobación del correcto cumplimiento del contrato por la Axencia Turismo de Galicia.

El presente aval estará en vigor hasta que el **CLUSTER DE TURISMO DE GALICIA** o quien en su nombre sea habilitado legalmente para ello autorice su cancelación o devolución de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 3/2011 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y legislación complementaria.

El presente aval ha sido inscrito, en esta misma fecha, en el Registro Especial de Avaluos con el número: **XXXXXXXXXXXX**.

En xxxxxx, a xx de Diciembre de 2017