

**PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL SERVICIO DE INFORMADORES TURÍSTICOS EN LA OFICINA DE TURISMO DEL PATRONATO DE TURISMO DE GRAN CANARIA EN EL AEROPUERTO DE GRAN CANARIA.**

**1.- DEFINICIÓN Y ALCANCE DEL PLIEGO.-**

**1.1. OBJETO.-** Es objeto de esta contratación, el servicio de informadores turísticos en la Oficina de Turismo que el Patronato de Turismo de Gran Canaria tiene abierta en el Aeropuerto de Gran Canaria. Dicho servicio incluye por parte de la empresa adjudicataria, el mantenimiento de la citada oficina y la gestión necesaria de la misma para el adecuado funcionamiento de los servicios de información turística.

**1.1.1. Mantenimiento:** Incluye la limpieza, tres veces por semana, de la oficina y, dos veces al mes, de la cristalería completa, incluido el techo de la oficina y del almacén. El servicio de limpieza de esta oficina se realizará siempre en horarios fuera de oficina para que no afecten al servicio de información turística de la oficina. Asimismo, se deberá tener en cuenta las recomendaciones indicadas por el manual de buenas prácticas del SICTED, distintivo de calidad del que disfruta en la actualidad la oficina de turismo en el aeropuerto.

**1.2. PLAZO DE EJECUCIÓN.-** El plazo de ejecución de este proyecto es de doce meses, tal y como se establece en el pliego de condiciones administrativas.

**1.3. PERSONAL.-** La Oficina de Turismo del Patronato de Turismo en el Aeropuerto debe estar atendida siempre por el informador turístico en el horario establecido por la Unidad de Información del Patronato de Turismo.

A continuación, se detalla el perfil que debe tener el personal de la Oficina de Turismo en el Aeropuerto:

- Técnico Superior en Información y Comercialización Turística; Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (TEAT), o Diplomado en Turismo (DEAT), o Grado en Turismo. También se aceptan como válidos los títulos de otras diplomaturas, grados y licenciaturas universitarias.
- Buen conocimiento de los recursos y oferta turística de la Isla.
- Dominio oral y escrito, de los siguientes idiomas: español, inglés y alemán.
- Conocimientos de ofimática a nivel de usuario.

Los licitadores deben acreditar el cumplimiento de los requisitos de los informadores (tanto los de la plantilla fija como los temporales: vacaciones, días de asuntos propios, bajas por enfermedad) expuestos en este punto (1.3), documentalmente, mediante curriculum vitae y fotocopia de las titulaciones académicas oficiales (formación académica e idiomas) de cada uno de los informadores turísticos en plantilla.

**1.3.1** Asimismo, la empresa adjudicataria dispondrá de un coordinador previamente designado de entre la plantilla de informadores turísticos de la oficina. El coordinador designado debe:

- . Elaborar un informe mensual con los datos estadísticos de las visitas realizadas en esta oficina, adjuntándolo en el momento de la presentación de la factura. Dicho informe recogerá los siguientes datos: informe diario visitas a la oficina, incidencias del servicio, sugerencias y reclamaciones.
- . Llevar a cabo un sistema de control y encuestación de los visitantes llegados a la oficina de turismo para la mejora continua del servicio al turista. Este sistema de gestión diaria está diseñado y es remitido desde la Unidad de Análisis del Patronato de Turismo de Gran Canaria. El informador turístico de la oficina de turismo en el aeropuerto realizará el volcado diario de datos, en base a los sistemas informáticos facilitados por dicha Unidad, y remitirá los ficheros mensuales resultantes a la Unidad de Análisis. Tanto la empresa adjudicataria, el personal de la oficina de turismo como el Patronato de Turismo se comprometen a hacer un uso confidencial y exclusivo de los datos, si así se estima conveniente.
- . Trasladar al resto de los informadores turísticos de la citada oficina las directrices a seguir, en materia de información turística que la Unidad de Información del Patronato de Turismo ponga de manera previa en su conocimiento.
- . Vigilar la correcta utilización de las instalaciones y el orden correcto en la exposición del material promocional de información turística con el que cuenta la oficina de turismo.
- . Notificar por escrito a la Unidad de Información del Patronato de Turismo y a la empresa adjudicataria, las incidencias destacadas en materia de información turística que se ocasionen en los diferentes turnos de trabajo.
- . El coordinador de la oficina de turismo dispondrá de un teléfono móvil de trabajo, a cargo de la empresa adjudicataria para su localización en horarios de apertura de la oficina, cuando así lo requiera la Unidad de Información del Patronato de Turismo de Gran Canaria.

**1.3.2.** El Patronato de Turismo suministrará una vez iniciado el servicio, bajo previa petición por escrito del coordinador de la Oficina de Turismo en el Aeropuerto, el siguiente material promocional:

- a) Material promocional de Gran Canaria para la oficina, expositores pertenecientes al Patronato de Turismo ubicados tanto en el exterior (tarima) como en el interior de la oficina.
- b) Audiovisual: video-CD, para la pantalla plasma y aparato DVD de la oficina, que dicho Organismo considere adecuado para su exposición en esta Oficina de Turismo.

La Unidad de Información del Patronato de Turismo, siguiendo los procedimientos sobre publicidad y promoción indicados por AENA, se reserva el derecho de decidir que material publicitario turístico no perteneciente a dicho organismo puede ser utilizado en la Oficina de Información Turística en el Aeropuerto.

Asimismo, la coordinación de la Oficina debe notificar por escrito a la Unidad de Información del Patronato de Turismo cualquier incidencia que se ocasione con respecto a: equipos tecnológicos (ordenador con ADSL, pantalla plasma, altavoces, DVD, fax, impresora) y expositores y paneles (falta de material, roturas o daños en los mismos) que dispone la Oficina de Turismo en el Aeropuerto.

**1.3.3.** El Patronato de Turismo se encargará de proveer uniformes, en la cantidad que estime, a los informadores turísticos de la Oficina de Turismo en el Aeropuerto en plantilla.

**1.3.4.** El informador turístico de la oficina debe ofrecer un servicio amable y eficaz al visitante bajo las indicaciones siguientes:

- Priorizar la atención al turista frente a otras tareas de la Oficina de Turismo, dedicando al turista toda la atención y disposición necesaria.
- Durante la presencia de vuelos en la sala, el informador turístico debe estar de pie en la oficina y atento en la resolución de cualquier petición de información. Además, deberá acoger al turista desde el momento de su entrada a la oficina, mostrando total disponibilidad, amabilidad y dándole la bienvenida al destino.

**1.3.5.** Estructurar y ofrecer una correcta información orientada a las necesidades del turista:

- Facilitar y organizar un servicio mínimo de información, también durante los horarios de cierre (exposición de material informativo) expuesto en los paneles laterales de la cristalera de la oficina.
- Facilitar soluciones alternativas en caso de que las solicitudes del turista no puedan ser plenamente satisfechas, orientándolas hacia otras oficinas de turismo o al Patronato de Turismo de Gran Canaria.

**1.3.6.** Los informadores turísticos seleccionados por la empresa adjudicataria deben asistir a unas jornadas formativas impartidas por el Patronato de Turismo de Gran Canaria, además de asistir a todas aquellas acciones en materia de mejora del servicio de información turística siempre que así lo estime oportuno la Unidad de Información del Patronato de Turismo de Gran Canaria.

**1.4 HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN EL AEROPUERTO.-** A continuación se detalla en la siguiente tabla el horario de atención al público de la oficina de turismo en el Aeropuerto:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
De 9:30 a 21:30 h	De 10:00 a 20:00 h	De 8:00 a 23:00 h	De 10:00 a 21:00 h	De 9:00 a 23:00 h	De 8:15 a 24:00 h	De 00:00 a 2:00 h y de 7:00 a 22:00 h
12 horas	10 horas	15 horas	11 horas	14 horas	15h y 45 minutos	17 horas

Este horario se hará efectivo durante los 365 días del año, incluyendo festivos. Asimismo, este horario puede ser objeto de variación por parte de la Unidad de Información del Patronato de Turismo de Gran Canaria, siempre y cuando se notifique, al menos con una semana de antelación a la empresa adjudicataria.

**1.5 PRECIO.-** El precio se abonará al adjudicatario por mensualidades vencidas mediante la presentación de factura al Patronato de Turismo de Gran Canaria, conjuntamente con el informe y visto bueno de la Unidad de Información de los servicios realizados en la oficina de turismo en el Aeropuerto, y que se expone en el punto 1.3 apartado 1.3.1. Siempre y cuando no haya la variación horaria a la que se refiere el párrafo anterior, las mensualidades han de ser uniformes y serán prorrateo del precio total de adjudicación.

**1.6 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.-** Las presentes condiciones técnicas son de obligado cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria, la cuál deberá hacer constar que las conoce y que se compromete a ejecutar los trabajos con estricta sujeción a las mismas en la propuesta que formule y que sirva de base a la ejecución. Asimismo, la empresa adjudicataria y el personal que presta el servicio deberán atender todas aquellas peticiones que estipule la Unidad de Información del Patronato de Turismo, cuyo fin principal será la mejora y calidad del servicio de información turística del destino.

En el supuesto que el Patronato de Turismo considere que los servicios de información turística que se ofrezcan no sean los adecuados, así se lo comunicará a la empresa adjudicataria, con la indicación de las medidas que deberán ser adoptadas y plazo para ello, y sin perjuicio de otras medidas legales que pudieran ser de aplicación tanto simultánea como alternativamente.

## CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios que han de servir de base a la adjudicación de este contrato serán los siguientes por orden decreciente:

- a) Proposición económica. Precio ofertado ponderado. Ponderación 60%.
- b) Mejoras en la oferta que propongan los licitadores que se consideren adecuadas, beneficiosas y novedosas para el servicio de información turística en la Oficina de Turismo en el Aeropuerto. Ponderación 40%.

## TIPO DE LICITACIÓN.-

El presupuesto máximo de este contrato se establece en **87.610,18 Euros + 4.380,51 Euros (IGIC)**



**DILIGENCIA:** Para hacer constar que el presente  
DESCRIPCIÓNES TECN.: ha sido aprobado  
mediante ...D.P. N.º 556..... de fecha  
...UNO... de ...AGOSTO... de dos mil ...ONCE...

Las Palmas de Gran Canaria, a ...1... de ...08... de 20...11.

**EL SECRETARIO GENERAL**

