

**PROPUESTA DE PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE RIGEN LA CONTRATACIÓN DE UNA ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA PROMOCIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA DE GRAN CANARIA EN EL MERCADO DE BENELUX, FRANCIA Y SUIZA FRANCÓFONA**

**1. OBJETO.-**

El presente pliego tiene por objeto la regulación de las condiciones del procedimiento para la adjudicación del contrato de servicios para la Promoción de la oferta turística de Gran Canaria en los mercados de Benelux, Francia y Suiza Francófona.

**2. FINALIDAD DE LA LICITACIÓN.-**

El Patronato de Turismo de Gran Canaria viene desarrollando desde hace unos años un proyecto para profundizar en el conocimiento de los mercados emisores o de origen de la demanda turística mediante Promotores de Turismo de Gran Canaria; en este sentido, es intención del Patronato ubicar un servicio de promoción en el mercado de Benelux, Francia y Suiza Francófona, dado que se ha apreciado la importancia de mejorar la información sobre los mercados turísticos como principal herramienta para la definición de estrategias de comercialización y promoción turísticas.

Los objetivos de esta licitación serán:

1. Conocer el mercado Turístico de los citados destinos a través de:
  - Análisis de la situación y evolución de los cambios en los destinos turísticos que se puedan producir en el interior del país emisor.
  - Investigaciones de las actuaciones comerciales y genéricas de otros países o zonas turísticas, competidoras de GRAN CANARIA.
  - Análisis de los folletos de los diferentes y principales touroperadores hacia Gran Canaria y los que publican otros destinos competitivos.
  - Potenciar los canales de información y comunicación de la oferta turística de Gran Canaria, tanto a profesionales del sector como a los segmentos de población interesados.
  - Entrevistas con operadores turísticos y Medios de Comunicación.
2. Servir de apoyo para lo siguiente:
  - Prestar asistencia e información de la coyuntura económica, social y turística de cada país.
  - Contribuir a hacer más eficaz la acción de marketing de Gran Canaria como destino turístico.
  - Informar de cualquier incidencia económica, política o social que se produzca y que tenga repercusión en el mercado turístico.
  - Servir de apoyo logístico para la celebración de reuniones y visitas de trabajo en los mercados de origen, con representantes del Trade, así como de las Instituciones Económicas en dichos países.

### 3. SERVICIOS A REALIZAR POR EL ADJUDICATARIO.-

En relación al objetivo establecido en el punto anterior, y dentro de la asistencia técnica a desarrollar por el adjudicatario dentro del mercado de Benelux, Francia y Suiza Francófona, se realizarán los siguientes trabajos y acciones con carácter enunciativo y no limitativo respecto a la promoción de Gran Canaria como destino turístico:

**1. Presentaciones y Workshops ante agentes de viaje**, utilizando los canales mayoristas con los que se colabore. Se realizarán un mínimo de diez.

INDICADOR: Entrega de una base de datos de los agentes de viaje a los que se ha presentado Gran Canaria, haciendo constar lugares, fechas, asistentes y documentación fotográfica de los mismos. Esa base de datos será propiedad del Patronato de Turismo de Gran Canaria y esos datos podrán ser incorporados a las bases de datos del Patronato de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.

**2. Seguimiento a operadores turísticos:** Visitas a agencias de viaje, turoperadores y líneas aéreas, tanto a nivel directivo como minorista.

INDICADOR: Presentación de informes mensuales de visitas realizadas.

#### 3. Medios de comunicación:

a) Contactos con la prensa, turística y general para la inserción de información relacionada con Gran Canaria.

INDICADOR: Presentación de un informe de la valoración económica de la información captada a través de la gestión del promotor.

b) Creación, organización y gestión de viajes a Gran Canaria de familiarización para periodistas.

INDICADOR: Captación de un mínimo de 4 viajes durante 2016 con miembros de cualquier tipo de medios de comunicación.

Al respecto de este punto, el adjudicatario hará entrega de una base de datos de los periodistas contactados. Esa base de datos será propiedad del Patronato de Turismo de Gran Canaria, y esos datos podrán ser incorporados a las bases de datos del Patronato de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.

**4. Líneas aéreas:** Realización de contactos y búsqueda de acuerdos con líneas aéreas.

INDICADOR: Informe con los contactos realizados y acuerdos alcanzados producto del trabajo realizado.

#### 5. Seguimiento de la denominación, posicionamiento e imagen correcta de Gran Canaria.

a) Control de todas las alusiones e imágenes que se publiquen de la Isla (Internet, tv, revistas, catálogos, etc...).

b) Visita a los departamentos responsables de publicación de catálogos de touroperadores para ofrecer material promocional renovado de la Isla y vigilar la imagen adecuada de la misma.

c) Control de la adecuada denominación e imagen de la Isla en los operadores turísticos y gestión de acciones correctoras de los errores detectados, en coordinación con el Patronato de Turismo.

d) Control y seguimiento de las campañas comerciales realizadas, asegurando el cumplimiento de los acuerdos firmados: fotos de exteriores, control de pósters en agencias, etc...

e) Realización de comparativas periódicas sobre la presencia de Gran Canaria en agencias, en comparación con destinos competidores.

INDICADOR: Presentación de informes mensuales de actividad en estos aspectos.

#### **6. Acciones de promoción en Internet.**

En coordinación con la Unidad de Información del Patronato de Turismo, el adjudicatario deberá trabajar en favor de la adecuada presencia de Gran Canaria en Internet, y en especial asegurarse de que la información sobre el destino Gran Canaria en Internet es correcta y se encuentra debidamente actualizada.

Asimismo, deberá seguir de cerca y colaborar en lo posible en las diferentes herramientas de comunicación online activadas desde el Patronato de Turismo (web, newsletter, redes sociales, etc.), siempre en estrecha colaboración con el área responsable del Patronato de Turismo.

INDICADOR:

- Número de suscriptores al newsletter de [grancanaria.com](http://grancanaria.com).
- Número de acciones y gestiones on-line realizadas.
- Búsqueda de otras vías promocionales en este ámbito.

#### **7. Realización de informes de actividad.**

INDICADOR:

- Envío de un informe mensual de las actividades realizadas.
- Envío de un informe de mercado con datos de cierre por temporada, por TTOO, y previsiones a corto plazo.
- Envío de informe final de la actividad a la finalización del contrato.

#### **8. Asistencia y organización de las distintas ferias que se indiquen, con un mínimo de 8.**

**9. Mantener colaboración estrecha con la Oficina Española de Turismo de Bruselas;** en este sentido, deberá tenerse en cuenta el acuerdo existente con Turespaña, por el cual el adjudicatario contará con un espacio de trabajo en dicha Oficina de Turismo; asimismo, el adjudicatario debe mantener una colaboración estrecha con dicha oficina colaborando en aquellos trabajos que el Consejero de Turismo en Bruselas le encomiende, siempre en concordancia con las directrices del Patronato de Turismo de Gran Canaria, como manera de mantener una interrelación profesional que sea provechosa para ambas partes; en todo caso, esto no supondrá ninguna relación jurídico-laboral con la Consejería de Turismo, ni con el Instituto de Turismo de España. En el supuesto de que no se renueve el citado acuerdo con Turespaña y el Patronato de Turismo de Gran Canaria, el adjudicatario deberá desempeñar las funciones de la presente contratación en un espacio propio, sin coste adicional alguno para el Patronato.

**10. Noticias del mercado:** remisión regular y traducción al español de las noticias más importantes que se generen en los mercados de origen, una vez al mes, al menos, tanto desde el punto de vista económico como turístico.

INDICADOR: Envío mensual de un dossier de información.

**11. Conexiones aéreas:** elaboración de tablas de conexiones aéreas, por temporada turística. INDICADOR: Envío y puesta a disposición del plan de conexiones aéreas, para cada temporada turística, con Gran Canaria y nuestros principales competidores.

#### **4. PRESUPUESTO.-**

El presupuesto base de licitación asciende, con carácter máximo, a un total de CIENTO TREINTA NUEVE MIL CIEN EUROS (139.100,00€), que incluye el Impuesto General Indirecto Canario (7%), por un valor de 9.100 euros, con el siguiente desglose por años:

- Año 2016: SESENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS CINCUENTA EUROS, CUARENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS EUROS (69.550,00€), que incluye el Impuesto General Indirecto Canario (7%), por un valor de 4.550 euros.
- Año 2017: SESENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS CINCUENTA EUROS, CUARENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS EUROS (69.550,00€), que incluye el Impuesto General Indirecto Canario (7%), por un valor de 4.550 euros. La cuantía señalada para el año 2017 se establece para el supuesto de prórroga del contrato para dicho ejercicio.

Este presupuesto se considera para el caso que el contrato se lleve a cabo para el conjunto del año 2016; si fuese adjudicado posteriormente, la cantidad arriba consignada se reducirá proporcionalmente, de tal forma que se calcularán la parte de los honorarios correspondientes al periodo entre la fecha efectiva de firma del contrato y el final del año 2016.

El precio del contrato será el que figure en la oferta que se adjudique por ser la más ventajosa en su conjunto para el Patronato de Turismo de Gran Canaria, incluyendo dicho precio todos los tributos que sean de aplicación, así como todos los gastos que deban realizarse para la obtención y entrega del objeto del contrato al Patronato y los que con arreglo al presente pliego sean por cuenta del adjudicatario.

Quedarán excluidos de esta cantidad, únicamente, los gastos de desplazamiento y alojamiento de una persona durante la asistencia a ferias y eventos acordados por las partes, que serán reembolsados por el Patronato. Estos gastos no podrán superar la cantidad total para cada periodo anual de **DIEZ MIL EUROS (10.000€)**, y deberán contar previamente con el visto bueno de la persona responsable del mercado en cuestión en el Patronato de Turismo de Gran Canaria. Por tanto, serían un total de **VEINTE MIL EUROS (20.000€)** para el conjunto del contrato.

Para el abono de estos gastos, el adjudicatario tendrá que justificar tras su ejecución tanto el importe de los mismos con las correspondientes facturas originales como que éstos se han realizado con motivo del desempeño de los trabajos acordados objeto de la presente contratación.

Serán de cuenta exclusiva del adjudicatario el pago de cualquier otro tipo de gastos, tasas, contribuciones e impuestos necesarios para el desarrollo de su actividad.

#### **5. PLAZO DE EJECUCIÓN.-**

El plazo de ejecución de los trabajos del servicio será desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2016; la continuidad de los trabajos en el año 2017 dependerá de la voluntad expresa del

Patronato de Turismo de Gran Canaria, que habrá de manifestar su intención de renovar al adjudicatario antes del 15 de diciembre de 2016.

#### **6. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.-**

El resultado final (máximo 100 puntos) se obtendrá como suma de las valoraciones de los siguientes apartados:

**1. Propuesta económica..... 50 puntos (máx.)**

**2. Propuesta técnica.....50 puntos (máx.)**

-Grado de conocimiento de la oferta turística de Gran Canaria.....18 puntos (máx.)

-Grado de conocimiento de los mercados de destino de la oferta turística.....22 puntos (máx.)

- Propuesta para la metodología y organización del desarrollo de los trabajos objeto del contrato..... 10 puntos (máx.)

#### **CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN OBJETIVABLES MEDIANTE FÓRMULAS (50 PUNTOS)**

##### **Oferta económica. (máx. 50 puntos)**

La baja máxima permitida será del **10%** aplicado sobre el presupuesto total de licitación. El encargo de este servicio requiere la contratación de personal y su residencia en países extranjeros, con notables niveles de vida y fiscalidad. Además, el servicio obliga a realizar numerosos desplazamientos, con costes no cubiertos por el contrato (manutención, posibles dietas, etc.), y las condiciones de este pliego obligan a contar con personal altamente especializado. En este sentido, una reducción excesiva del precio podría suponer en cierta manera poner en riesgo la adecuada calidad del servicio a prestar.

Las ofertas presentadas con una baja superior a la permitida serán excluidas. Solo se valorará la baja de aquellas ofertas que presenten una oferta por debajo del precio máximo de licitación.

#### **CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN NO OBJETIVABLES MEDIANTE FÓRMULAS (50 PUNTOS)**

##### **Puntuación**

Se ha considerado inviable la valoración mediante fórmulas del resto de los criterios de valoración atendiendo a la finalidad buscada y al carácter abierto de las propuestas, no obstante lo cual se han fijado las reglas para su baremación.

La valoración de los no objetivables a través de fórmulas matemáticas se realizará clasificando las propuestas de mejor a peor y asignándoles una puntuación proporcional al orden ocupado. La no presentación o la invalidez en la presentación de un criterio supondrá la no obtención de puntos.

Para la valoración de los méritos de estos criterios, así como de los medios personales mínimos establecidos en el punto 7, el adjudicatario deberá aportar información validable sobre las capacidades del equipo de trabajo dispuesto; asimismo, se podrá establecer un encuentro personal con dicho equipo, que permita al Patronato de Turismo discernir de forma más adecuada sobre la valoración de los criterios no objetivables.

##### **a. Grado de conocimiento de la oferta turística de Gran Canaria (hasta 18 puntos)**

Este criterio tiene por objetivo valorar el grado de conocimiento de la oferta turística de Gran Canaria. En este punto se deberá demostrar el control sobre los aspectos de Gran Canaria como destino y sus atributos principales de venta. En particular, los aspectos a considerar y valorar serán:

- Manejo de la oferta alojativa de la Isla: sus tipologías, sus zonas principales, los grandes grupos empresariales, los canales de comercialización más importantes.
- Oferta de productos turísticos: los principales productos que complementarios al sol y playa, ofrece a Gran Canaria. Estructura, potencial y operadores.
- Oferta complementaria en la Isla: variedad, principales lugares de atracción, actividades más utilizadas por los turistas.
- Principales atributos de venta de Gran Canaria como destino turístico.
- Relación de los puntos anteriores con respecto a la clientela del mercado.

**b. Grado de conocimiento del mercado de destino de la oferta turística (hasta 22 puntos)**

Este criterio tiene por objetivo conocer y valorar el manejo de la información clave en los siguientes aspectos:

- Demanda turística: volumen, evolución, tendencias actuales, vinculación con el destino Gran Canaria.
- Oferta turística: Agencias de viaje, Touroperadores, Líneas aéreas en general y para Gran Canaria: estructura, importancia, interlocutores en los diferentes operadores, productos específicos.
- Comercialización y promoción: canales más importantes de venta, técnicas y lugares relevantes para la promoción de los destinos turísticos.
- Promoción y competidores: competidores más importantes para el destino, manejo de sus herramientas de venta.

**c. Propuesta para la metodología y organización del desarrollo de los trabajos objeto del contrato (hasta 10 puntos).** Se considerarán acciones innovadoras que consoliden la marca Gran Canaria como un producto de calidad, utilizando formatos novedosos, patrocinios,

alianzas con marcas que se puedan asociar con el destino Gran Canaria, publlirreportajes, microsite, etc., que permitan considerar mensajes que difundan lo que ocurre y lo que ocurrirá en la isla. Las acciones de comunicación propuestas han de provocar la venta del destino y la mejora del conocimiento y la percepción sobre el mismo, destacando el clima, la seguridad, la cultura europea y el alto nivel de satisfacción de los clientes con los servicios que ofertamos.

**7. MEDIOS PERSONALES MÍNIMOS.-**

El adjudicatario deberá tener como mínimo los siguientes medios personales que deberán quedar acreditados mediante la aportación de los curriculum vitae del personal que vaya a ser adscrito al servicio debidamente firmados.

**Titulación:** Universitaria superior o Diplomatura en Turismo.

**Conocimientos previos**

Conoce en profundidad el destino turístico "Gran Canaria" y los mercados turísticos de Benelux, Francia y Suiza Francófona.

Domina los idiomas francés, flamenco, inglés y español.

Soltura en la realización de presentaciones y exposiciones públicas.

**Tareas/Responsabilidades**

Es responsable del desarrollo, la organización y el control de todas las acciones recogidas en el punto anterior.

Desarrolla el plan de trabajo y elabora informes periódicos de avance.

Establece una comunicación efectiva con las agencias de viaje, turoperadores, líneas aéreas, prensa turística especializada... etc. en los mercados de referencia, y supervisa la comunicación que se establezca de éstos del destino turístico Gran Canaria.

Identifica problemas, desarrolla soluciones y recomienda acciones en los distintos mercados.

#### **Experiencia previa para la capacitación en el puesto**

3 años, como mínimo, desarrollando tareas en el sector turístico en puestos relacionados con la promoción y desarrollo de destinos turísticos, en organismos público-privados de promoción y turismo o en actividades de gestión comercial y/o de marketing en hoteles y/o touroperadores.

Los medios humanos que sea preciso contratar, de acuerdo con la legislación laboral vigente, para la correcta prestación de los servicios que constituyen el objeto de este contrato, serán por cuenta exclusiva del adjudicatario.

El personal que se adscriba a la realización del servicio deberá contar con el previo visto bueno del Patronato de Turismo, que podrá requerir en cualquier momento a la adjudicataria su sustitución en el caso de que el nivel de servicio no se mantenga o las entregas de documentación acordadas no se estuvieran realizando en plazo por causas directamente imputable al primero.

Asimismo la sustitución del personal adscrito al servicio a propuesta de la adjudicataria deberá contar previamente con el visto bueno del Patronato.

La empresa adjudicataria asume la obligación de reemplazar inmediatamente a los trabajadores que sufran incapacidad laboral o cualquier otra circunstancia que imposibilite el desempeño del trabajo y que pueda afectar a la ejecución adecuada del contrato.

Asimismo, serán por cuenta del adjudicatario los medios materiales necesarios para la prestación correcta de los servicios contratados de conformidad con las determinaciones técnicas establecidas este Pliego.

## **8. EJECUCIÓN Y MÉTODO DE LOS TRABAJOS.-**

### **1. Planificación, seguimiento y control de los trabajos.**

Corresponde al Patronato la supervisión de las tareas para lograr los objetivos, en base a las especificaciones del presente Pliego, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.

El Patronato de Turismo de Gran Canaria designará como responsable directo de los trabajos, al responsable de la promoción de los mercados en cuestión, cuyas funciones en relación con el objeto del presente Pliego serán la planificación, ordenación, supervisión y coordinación de las acciones a desarrollar y velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.

La planificación, el seguimiento y control de los trabajos se efectuará sobre las siguientes bases:

a) Planificación de las acciones a desarrollar y seguimiento continuo de las mismas por parte del responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el responsable designado por el Patronato.

b) El Patronato podrá determinar los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo la planificación, seguimiento y control de las acciones.

c) Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas del responsable del equipo de trabajo, por parte del adjudicatario, y el responsable designado por el Patronato al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos y la validación de las actividades realizadas.

d) Tras las revisiones técnicas, el responsable designado por el Patronato podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados, en cuyo caso se levantará la correspondiente acta.

## **2. Método de los trabajos**

El método de trabajo será el marcado por el Patronato de acuerdo en su caso a la oferta presentada por el adjudicatario.

## **3. Horario del servicio**

El horario del personal adscrito al servicio vendrá determinado por la propia naturaleza de los servicios, pero con el fin de garantizar la correcta realización de los trabajos descritos se establece como general que el equipo adscrito al servicio esté disponible de lunes a viernes en horario de 9:00 a 17:00 horas.

Con motivo de la realización de los trabajos objeto de la presente contratación se podrá requerir la presencia del personal adscrito al servicio en horario diferente al anteriormente señalado, incluso sábados, domingos y festivos. La oferta realizada por el adjudicatario tendrá que incluir todos estos gastos.

## **9. LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS.-**

La asistencia técnica objeto de la presente licitación se realizará desde Bélgica, con base en Bruselas, aunque con una movilidad constante entre los diversos países incluidos en este pliego.

## **10. PROHIBICIONES E INCOMPATIBILIDAD.-**

Queda expresamente prohibida la cesión o subcontratación parcial y/o total del objeto del presente contrato.

Igualmente queda expresamente prohibida la prestación de servicios por parte del adjudicatario de idéntica o análoga naturaleza o características a los recogidos en el presente contrato para cualquier clase de persona física y/o jurídica, organismo y/o institución referente a cualquier destino turístico competidor implantado en el mercado en cuestión, con la excepción de la colaboración a mantener con Turespaña.

## **11. CONFIDENCIALIDAD.-**

El adjudicatario se compromete a guardar estricta confidencialidad sobre la información y el material que le sea suministrado en virtud del presente contrato, así como del resultado de las actuaciones objeto del mismo, asumiendo a título exclusivo su guarda y conservación, comprometiéndose a no utilizar dicha información para fines distintos de los pactados en este contrato. Esta obligación será trasladada al personal del adjudicatario que sea designado para llevar a cabo la asistencia objeto de la presente licitación.

## **12. DERECHOS DE PROPIEDAD.-**

El presente contrato atribuye al Patronato de Turismo de Gran Canaria de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/1996 de 12 de abril por el que se aprueba el texto

refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, todos los derechos de explotación de los documentos resultantes del presente contrato y, en especial, los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación, por lo que el adjudicatario cede la totalidad de los derechos de autor en el caso de que fuera oportuno. La presente cesión de los derechos de autor se realiza en exclusividad, de conformidad con el artículo 48 del citado texto legal.

El Patronato, en concepto de propietaria exclusiva podrá editar, reproducir, distribuir, difundir total o parcialmente en territorio español o en el extranjero, ceder a terceros y, en definitiva, utilizar como titular exclusivo, los derechos cedidos referidos los documentos que se redacten como resultado del presente contrato y su contenido.

La utilización o difusión de cualquier contenido de cualquier documento objeto de este contrato, deberá contar en cualquier caso con la previa autorización por escrito del Patronato, salvaguardando siempre la confidencialidad de la información en la forma establecida en la estipulación anterior.

### 13. FORMA DE PAGO.-

El Patronato efectuará el pago de la cantidad para cada periodo anteriormente reseñada dividida en pagos mensuales, tras la presentación de la factura correspondiente.

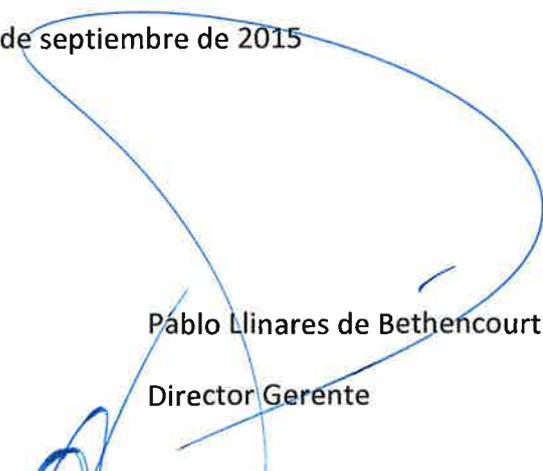
El pago de la misma estará condicionado al correcto desarrollo de los trabajos, así como al cumplimiento de las entregas de documentación previstas y demás obligaciones recogidas en el presente documento.

Las Palmas de Gran Canaria, a 3 de septiembre de 2015



Eduardo Reyes Ojeda

Analista Turístico



Pablo Llinares de Bethencourt

Director Gerente

DILIGENCIA. Para hacer constar que el presente  
PRESCRIPCIONES TÉCNICAS ha sido aprobado  
mediante ..... D.P. N° 385 ..... de fecha  
OCHO de SEPTIEMBRE ..... de dos mil QUINCE  
Las Palmas de Gran Canaria, a OCHO de SEPTIEMBRE de 2015

LA SECRETARIA ACCTAL.  
P.D. EL JEFE DE SECCIÓN ADMINISTRATIVA II  
D.F. N° 56 de 09/07/15