



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL SERVICIO DE "GESTIÓN DE LAS OFICINAS DE TURISMO DEL PATRONATO DE TURISMO DE GRAN CANARIA EN EL AEROPUERTO, CALDERA DE BANDAMA, CRUZ DE TEJEDA Y TRIANA".

Es objeto de este documento establecer las condiciones técnicas en las que el Patronato de Turismo de Gran Canaria contratará por procedimiento abierto el servicio de gestión de las oficinas de turismo del PTGC en el Aeropuerto, Caldera de Bandama, Cruz de Tejeda y Triana.

Esta gestión consistirá principalmente en ofertar un buen servicio de acogida y atención a turistas y a excursionistas a efectos de orientarlos y ayudarlos, en materia de información turística, en lugares y puntos estratégicos bien por su tránsito o por encontrarse ubicados en entornos de gran valor natural, patrimonial.

A continuación se señalan las especificaciones técnicas de cada una de las oficinas de turismo anteriormente mencionadas, siendo susceptible en lotes individualizados.

LOTE NÚMERO 1 - OFICINA DE TURISMO EN EL AEROPUERTO

1.OFICINA TURISMO EN EL AEROPUERTO

La gestión del servicio de "informador turístico" de la oficina del Patronato de Turismo en el Aeropuerto de Gran Canaria consistirá principalmente, en ofertar un buen servicio de acogida y atención a pasajeros y turistas a efectos de orientarlos y ayudarlos en materia de información turística a la llegada a la isla, en uno de los puntos de mayor tránsito. Al mismo tiempo, se ofertará un servicio adecuado de mantenimiento y gestión necesaria de dicha oficina para el buen funcionamiento de los servicios de información turística en el Aeropuerto.

- **Mantenimiento:** incluye la limpieza de la oficina y tarima externa anexa a ésta, tres veces por semana. La limpieza del almacén y de las cristalerías que conforman el cubo de cristal (donde se incluye el techo de la oficina) se realizará dos veces al mes. Todos los materiales a emplear en el desarrollo del servicio de limpieza serán por cuenta de la empresa adjudicataria. El servicio de limpieza de la Oficina de Turismo en el Aeropuerto se



realizará siempre en horarios que no afecten al servicio de información turística que presta esta oficina. Dentro de este apartado se contempla también que la empresa adjudicataria debe cubrir los elementos básicos de material de oficina tales como folios, tóner para impresora, archivadores, bolígrafos, rotuladores, fundas para folios, carpetas, agenda, grapadora, grapas, clips, tijeras, post-it, etc., además de, proveer al personal informador turístico de un dispositivo *Tablet* para su uso durante el servicio de atención al turista de la oficina de turismo en el Aeropuerto.

1.1- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución de este proyecto será desde la fecha de la firma hasta el 31 de Diciembre de 2016. Una vez finalizado el período de ejecución del contrato, cabrá la prórroga de éste por el mismo periodo de tiempo, en las mismas condiciones y conforme a lo que establezca el texto refundido de la ley de contratos del sector público.

1.2.- DESCRIPCIÓN DE LOS INMUEBLES DEL PATRONATO DE TURISMO EN EL AEROPUERTO

1.2.1. Ubicación.-

La oficina de turismo: se encuentra situada dentro de la Terminal de Llegadas Comunitarias en el Aeropuerto de Gran Canaria. Está formada por un cubo de cristal, con dos ventanas que incluye, cada una, un pequeño mostrador. El mostrador que se encuentra en la zona denominada "aire" tiene como función principal la atención directa al pasajero/turista dentro de la misma Sala de Llegadas Comunitarias. Desde el mostrador de la zona "tierra" se atenderá, las solicitudes de información, a través de un cristal pasa documentos. En la tarima externa, anexa a la oficina, y ubicada dentro de la Sala de Llegadas, existe un mostrador móvil para que el "informador turístico" pueda atender al pasajero/turista cuando el servicio así lo requiera (horas con mayor tránsito de turistas, eventos especiales, etc.).

La oficina de turismo dispone de un cuarto cuya función es la de almacén que sirve para guardar el material turístico promocional de la isla.

1.2.2. Equipamiento.-



Oficina Turismo en el Aeropuerto:

a) Interior oficina turismo: ordenador, teléfonos, una fotocopidora multifunción, 3 sillas y una mesa.

b) Exterior oficina turismo: 3 expositores para información turística, un mostrador móvil, un *video wall* que consta de 4 pantallas y una pérgola de madera en su parte superior.

c) Almacén: El material promocional se encuentra organizado mediante estanterías y que cuenta con equipamiento tecnológico que consta de un DVD, dos torres de sonido, un dispositivo receptor y un router.

1.2.3. Horario de los Servicios.-

A continuación, en la siguiente tabla se detalla el horario de atención al público de la Oficina de Turismo del Patronato de Turismo en el Aeropuerto:

| Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado | Domingo |
|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---|
| De 09:30 a 21:30 horas | De 10:00 a 20:00 horas | De 08:00 a 23:00 horas | De 10:00 a 21:00 horas | De 09:00 a 23:00 horas | De 08:15 a 24:00 horas | De 00:00 a 02:00 horas y de 07:00 a 22:00 horas |
| 12 horas | 10 horas | 15 horas | 11 horas | 14 horas | 15 horas y 45 minutos | 17 horas |

- Este horario se hará efectivo los 365 días del año, incluyendo los días festivos.
- El horario de atención al turista de esta oficina 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 dos días de antelación a la empresa adjudicataria.
- Los horarios del servicio de "informador turístico" en la Oficina de Turismo en el Aeropuerto se harán efectivos hasta el 31 de Diciembre de 2016, incluyendo los días festivos.

1.3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE "INFORMADOR TURÍSTICO" EN LA OFICINA DE TURISMO EN EL AEROPUERTO DE GRAN CANARIA

Sin perjuicio de las prestaciones establecidas en el presente documento, la empresa adjudicataria ejecutará el objeto del contrato de acuerdo con las instrucciones del PTGC.

1.3.1.- El personal del servicio de "Informador Turístico"

A) El Informador Turístico

-. La oficina de turismo del PTGC en el Aeropuerto contará con un personal cualificado, con la función de "Informador Turístico", cuya función principal es la atención adecuada a los turistas y pasajeros que se acerquen a la oficina de turismo en busca de información y asesoramiento en materia de información turística de la isla.

El perfil que debe tener el informador turístico de la Oficina de Turismo en el Aeropuerto es el siguiente:

Esta Oficina de Turismo deberá contar al menos con un Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (TEAT), o Diplomado en Turismo (DEAT), o Grado en Turismo. El resto del personal informador turístico podrá contar con las titulaciones de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turística o, Técnico Superior en Información y Comercialización Turística. También se aceptan como válidos los títulos de diplomaturas, grados y licenciaturas universitarias como Traducción e Interpretación o, Filología Inglesa o, Filología Alemana, que acrediten poseer certificados de formación académica en materia de "oficinas de turismo".

Buen conocimiento de los recursos, productos y oferta turística de la Isla en general, y de los servicios aeroportuarios.

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 turísticos (tanto los de la plantilla fija como los temporales: vacaciones, días de asuntos propios, bajas por enfermedad) expuestos en este punto (1.3.1.A)), documentalmente, mediante currículum vitae y fotocopia de las titulaciones académicas oficiales (formación académica e idiomas) de cada uno de los informadores en plantilla.

- Las funciones básicas a desempeñar en dicha Oficina de Turismo por este personal serán:

a) Informar a los turistas, tanto presencialmente como a través de las consultas telefónicas recibidas, relacionadas básicamente con la información turística de Gran Canaria.

b) Estructurar y ofrecer una correcta información orientada a las necesidades del turista:

- Facilitar y organizar un servicio mínimo de información turística durante las horas que la oficina permanezca cerrada al público (expositores, paneles, etc.).

- Facilitar soluciones alternativas en caso de que las solicitudes del turista no puedan ser plenamente satisfechas, orientándolas hacia otras oficinas de turismo cercanas o directamente a la Sede del Patronato de Turismo de Gran Canaria.

- Participar de forma activa en el foro de informadores turísticos (intranet creada por el Patronato de Turismo para uso de la Red Insular de Oficinas de Turismo). Para ello el nuevo personal de la oficina de turismo en el Aeropuerto deberá asistir a un curso de formación impartido por la Unidad de Información del PTGC en esta materia.

c) El informador turístico deberá seguir las indicaciones en materia de información turística que la Unidad de Información del PTGC ponga de manera previa en su conocimiento:

- -. Llevar a cabo a diario 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 ha sido diseñado por 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 el día 1 de cada mes, los ficheros mensuales resultantes a la Unidades de Análisis Turístico y de



Información del Patronato de Turismo de Gran Canaria. Tanto la empresa adjudicataria, el personal de esta 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.

d) El/La informador/a que realice las funciones de coordinador de la oficina y designado por la empresa adjudicataria, deberá remitir por escrito a la Unidad de Información del PTGC y al supervisor del servicio por parte de la empresa adjudicataria, las incidencias destacadas en materia de información turística que se ocasionen en los diferentes turnos de trabajo.

e) El informador turístico de dicha oficina de turismo 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, dedicando al visitante toda la atención y disposición necesaria.

- . Acoger al turista desde el momento de su llegada a la oficina, mostrando total disponibilidad y amabilidad.

- . Estar atento en la resolución de cualquier petición de información y estar de pie en la oficina durante la presencia de vuelos en la Sala de Llegadas.

- . Atender las peticiones de información turística tanto desde el mostrador de "zona aire" como desde el de "zona tierra". No obstante, se debe priorizar la atención al turista en el mostrador "zona aire", frente a la atención de "zona tierra" (ventana pasa documentos) de esta oficina, en el caso de que el turista o pasajero solicite información a la vez desde ambas zonas.

f) El personal designado por la empresa adjudicataria como informador turístico deberá asistir a una jornada formativa impartida por el Patronato de Turismo de Gran Canaria en materia de información turística *off line* y *on line*. Asimismo, el informador turístico que desempeñe las labores de coordinador (designado por la empresa adjudicataria), deberá acudir a todas aquellas convocatorias y participar en aquellas acciones formativas que repercutan en la mejora del servicio de información turística en el Aeropuerto, cuando así lo estime la Unidad de Información de este Patronato de Turismo.

g) La empresa adjudicataria deberá nombrar de entre el personal informador turístico en plantilla, a un/a coordinador/a del servicio de información turística de la OT en el Aeropuerto.



B) Uniformidad.

El adjudicatario dotará a los informadores turísticos de uniformes, de acuerdo con los criterios marcados por la Unidad de Información del Patronato de Turismo de Gran Canaria, quien tendrá la facultad de supervisar o modificar la propuesta de diseño de la empresa adjudicataria tanto la entrega del vestuario como su conservación o reparación en los casos pertinentes. El coste de los uniformes será a cargo de la empresa adjudicataria. En ningún caso se podrá imputar el coste de la uniformidad al personal contratado para la realización del servicio.

La empresa adjudicataria deberá proveer del siguiente número de prendas a cada informador turístico en plantilla, para la apropiada cobertura de este servicio en la Oficina de Turismo en el Aeropuerto:

- 4 blusas manga larga
- 4 blusas manga corta
- 2 Pantalones largos
- 2 chaquetas

Las chaquetas del "informador turístico" de esta oficina en el Aeropuerto llevarán bordada la marca "Gran Canaria" según las indicaciones que recoge el manual de identidad corporativa del Patronato de Turismo. Asimismo, los colores escogidos para el uniforme serán alguno/s de los que recoge dicho manual sobre la marca "Gran Canaria".

Además, cada informador turístico llevará una placa de identificación con su nombre, los idiomas con los que prestará el servicio y el logotipo que el Patronato de Turismo determine.

C) Supervisor del Servicio.

Para el buen desarrollo del servicio, será necesario que la empresa adjudicataria, designe un/a supervisor/a.

En relación al servicio de "Informador Turístico" el/la supervisor/a deberá:

- a) Enviar a la Unidad de Información Turística del Patronato de Turismo un informe mensual con los datos estadísticos de las visitas atendidas, recogido por el personal de esta Oficina de Turismo. Dicho informe se adjuntará junto a la presentación de la factura mensual. Este informe debe contemplar: número total de turistas atendidos,



número turistas por mercado de origen, relación del material promocional turístico solicitado por el turista.

b) Vigilar la correcta utilización de las instalaciones (oficina de turismo, tarima exterior, almacén y sistema cortafuegos), equipos tecnológicos y el orden correcto en la exposición del material promocional de información turística con el que cuenta esta oficina de turismo en coordinación con el personal informador turístico de esta oficina de turismo.

c) Notificar por escrito a la Unidad de Información del Patronato de Turismo cualquier incidencia que se ocasione en dicha oficina de turismo en sus equipos tecnológicos (ordenador con ADSL, teléfono, impresora multifunción, *video wall*), puerta cortafuegos, mobiliario, expositores y paneles (roturas o daños en los mismos).

d) Contar con un teléfono para su localización durante los horarios de prestación del servicio de información turística en el Aeropuerto. También, deberá atender y gestionar cualquier incidencia que ocurra referente al mantenimiento y gestión de esta oficina durante los horarios de apertura de la misma. Posteriormente, debe dar traslado de la misma por escrito a la Unidad de Información del Patronato de Turismo.

e) Solicitar a la Unidad de Marketing y Publicidad del PTGC, bajo petición por escrito, el material promocional de la isla que previamente haya estipulado el organismo para dicha Oficina de Turismo. Asimismo, la Unidad de Información del Patronato de Turismo se reserva el derecho de decidir qué material publicitario turístico no perteneciente al PTGC puede ser expuesto en esta oficina, bajo lo acordado en el Convenio de Colaboración que tiene firmado el Patronato de Turismo de Gran Canaria con AENA para impulsar los servicios turísticos en el Aeropuerto de Gran Canaria.

f) Aportar toda la documentación solicitada por la Unidad de Renovación del PTGC (que se haya generado durante el servicio de información turística de esta oficina) para el mantenimiento del "Sistema Integral de Calidad Turística en Destino", distintivo con el que cuenta la Oficina de Turismo en el Aeropuerto. Asimismo, el/la informador/a turístico en plantilla que desempeñe las funciones de coordinación de la oficina, deberá asistir a la formación continua organizada por el SICTED en dicha materia, con el visto bueno del supervisor/a del servicio de la empresa adjudicataria. Para llevar a cabo el mantenimiento del SICTED, contará con el apoyo de las



Unidades de Renovación y de Información Turística del PTGC. Asimismo, deberá supervisar de forma continua el cumplimiento de las recomendaciones que indique el manual de buenas prácticas del SICTED en lo relativo al servicio.

g) Mantener reuniones periódicas con la Unidad de Información del PTGC para el seguimiento y la mejora continua del servicio de atención al turista en el Aeropuerto de Gran Canaria.

1.4.- LISTADOS Y MANUALES GENERADOS DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Todos los listados y manuales de cualquier tipo (SICTED e información turística) generados como consecuencia de la prestación del servicio por parte de la empresa adjudicataria, serán propiedad de la Unidad de Información del Patronato de Turismo de Gran Canaria.

1.5.- PRECIO

El precio se abonará al adjudicatario por mensualidades vencidas mediante la presentación de factura al Patronato de Turismo de Gran Canaria. Se le adjuntará a dicha factura mensual informe estadístico, que deberá contar previamente con el visto bueno de la Unidad de Información del PTGC.

1.6.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Las presentes condiciones técnicas son de obligado cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria, la cual 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 los servicios 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 atención al turista desde la Oficina de Turismo en el Aeropuerto.

En el supuesto que el Patronato de Turismo considere que los servicios que se ofrezcan en la atención al turista y en el mantenimiento de esta oficina, 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.



LOTE NÚMERO 2 – OFICINA DE TURISMO EN BANDAMA.

2. OFICINA DE TURISMO EN BANDAMA

La gestión de la Oficina de Turismo del Patronato de Turismo en Bandama consistirá, en ofertar un buen servicio de acogida y atención a turistas y a excursionistas a efectos de orientarlos y ayudarlos en materia de información turística, en uno de los puntos de gran tránsito en dirección al interior de la isla. Asimismo, esta Oficina de Turismo cuenta, en el sótano, con una sala de proyección de audiovisuales. Dentro de la gestión de esta Sala de Proyecciones, también se debe ofertar un buen servicio de atención a los visitantes que acudan al uso y disfrute de la misma.

2.1. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución de este proyecto será desde la fecha de la firma hasta el 31 de diciembre de 2016. Una vez finalizado el período de ejecución del contrato, cabrá la prórroga de éste por el mismo periodo de tiempo, en las mismas condiciones y conforme a lo que establezca el texto refundido de la ley de contratos del sector público.

2.2. DESCRIPCIÓN DE LOS INMUEBLES DEL PATRONATO DE TURISMO EN LA CALDERA DE BANDAMA

2.2.1. Ubicación y descripción.-

Las instalaciones a que hace referencia el presente contrato se encuentran situadas en el Pico de la Caldera de Bandama y están formadas por:

- Plaza-mirador, situada en el Pico de la Caldera de Bandama y con acceso, desde la carretera por varias escaleras.
- Inmueble denominado "Casita de Bandama" situado en el centro de la plaza-mirador, donde se encuentra ubicada la Oficina de Turismo.
- Sala de proyecciones audiovisuales, situada en el sótano de la actual Oficina de Turismo y con acceso independiente desde la carretera.

2.2.2. Equipamiento.-

La oficina de turismo en la Caldera de Bandama cuenta con el siguiente mobiliario y equipamiento para su buen funcionamiento:



- Un mostrador, cuatro bancos, dos mesitas auxiliares, un expositor, una pantalla de plasma, un ordenador, un teléfono, dos taburetes, un calefactor, dos *pendrive* con vídeos realizados por el Patronato de Turismo, dos ánforas de cerámica y un mostrador antiguo.

La Sala de Audiovisuales de Bandama cuenta con el siguiente equipamiento:

- Un ordenador portátil, un equipo de sonido, dos focos LED, un foco flash, una controladora de efectos, un foco de luz negra, un móvil de luz, una turbina de aire, una máquina de humo y un proyector gran angular.

2.2.3.- Horario de los Servicios-

A continuación, se detalla en la siguiente tabla, el horario de trabajo del/los informador/es turístico/s de la Oficina de Turismo del Patronato de Turismo en la Caldera de Bandama:

| Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado | Domingo |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| De 9:30 a 16:30 horas | De 9:30 a 17:00 horas | De 9:30 a 17:00 horas |
| 7 horas | 7,5 horas | 7,5 horas |

También, se detalla en la siguiente tabla, el horario en el que deberá ser atendida y estar abierta la Sala de Proyecciones con la que cuenta la Oficina de Turismo de Bandama:

| Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado | Domingo |
|---|------------------|------------------------|------------------|------------------|------------------|---------------------------------|
| De 10:00 a 14 horas. ABIERTA de junio a | De 10:00 a 14:00 | De 10:00 a 14:00 horas | De 10:00 a 14:00 horas. ABIERTA |



| | | | | | | |
|------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|--|
| septiembre | horas | | horas | horas | horas | de octubre a mayo. CERRADA de junio a septiembre |
| CERRADA de octubre a mayo | | | | | | |
| 4 horas (junio a septiembre) | 4 horas (de octubre a mayo) |

La Oficina de Turismo en Bandama estará abierta al público y atendida por el personal "informador turístico", de lunes a domingo, los 365 días del año, incluyendo los días festivos.

La sala de proyecciones estará abierta al público de lunes a sábados durante los meses de junio, julio y septiembre. Y, de martes a domingos, durante los meses de octubre, noviembre, diciembre, enero, febrero, marzo, abril y mayo, incluyendo los festivos.

Los horarios del servicio de "informador turístico" de la Oficina de Turismo de Bandama y de su Sala de Proyecciones, se harán efectivos hasta el 31 de diciembre de 2016, incluyendo los días festivos.

Estos horarios puede ser objeto de variación puntualmente, a demanda del Patronato de Turismo, o cuando surjan circunstancias que así lo justifiquen.

2.3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE "INFORMADOR TURÍSTICO"

Sin perjuicio de las prestaciones establecidas en el presente documento, la empresa adjudicataria ejecutará el objeto del contrato de acuerdo con las instrucciones del PTGC.

2.3.1.- El personal del servicio de "Informador Turístico"

A) El Informador Turístico

-. La Oficina de Turismo del PTGC en Bandama contará con un personal cualificado, que desempeñará la función de "Informador Turístico" y que atienda a los turistas, excursionistas y residentes que visiten la oficina de



turismo en busca de información y asesoramiento en materia de información turística de la zona y de la isla.

El perfil que debe tener el informador turístico de la Oficina de Turismo del PTGC en Bandama es el siguiente:

- La Oficina de Turismo de Bandama contará al menos con un Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (TEAT), o Diplomado en Turismo (DEAT), o Grado en Turismo. El resto del personal informador turístico podrá contar con las titulaciones de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turística o, Técnico Superior en Información y Comercialización Turística. También, dentro del personal informador de esta oficina se aceptan como válidos los títulos de diplomaturas, grados y licenciaturas universitarias en Geografía o, en Historia o, en Historia del Arte, debido a la especificidad de esta Oficina de Turismo en el conocimiento de estas materias, y que acrediten poseer, también, certificados de formación académica en materia de "oficinas de turismo".
- Buen conocimiento de los recursos, productos y oferta turística de la Isla en general, y de forma específica del Monumento Natural de Bandama, de Las Palmas de Gran Canaria y de Santa Brígida.
- 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 del informador/es (tanto los de la plantilla fija como los temporales: vacaciones, días de asuntos propios, bajas por enfermedad) expuestos en este punto (2.3.1.A)), documentalmente, mediante currículum vitae y fotocopia de las titulaciones académicas oficiales (formación académica e idiomas) de cada uno de los informadores turísticos en plantilla.

-. Las funciones básicas a desempeñar por este personal serán:

a) Informar a turistas, excursionistas y residentes, tanto presencialmente como a través de las consultas realizadas por teléfono, y por correo electrónico de la oferta turística, cultural y complementaria del municipio y por extensión de la isla de Gran Canaria.



b) Estructurar y ofrecer una correcta información orientada a las necesidades del turista:

- . Facilitar y organizar un servicio mínimo de información turística.
- . Facilitar soluciones alternativas en caso de que las solicitudes del turista no puedan ser plenamente satisfechas, orientándolas hacia otras oficinas de turismo cercanas o directamente a la Sede del Patronato de Turismo de Gran Canaria.
- . Participar de forma activa en el foro de informadores turísticos (intranet creada por el Patronato de Turismo para uso de la Red Insular de Oficinas de Turismo). Para ello, el nuevo personal de la oficina de turismo de Bandama deberá asistir a un curso de formación impartido por la Unidad de Información en esta materia.

c) El informador turístico de la Oficina de Turismo de Bandama deberá seguir las indicaciones en materia de información turística que la Unidad de Información del Patronato de Turismo ponga de manera previa en su conocimiento:

- . Llevar a cabo a diario 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 ha sido diseñado por la Unidad de Análisis del Patronato de Turismo de Gran Canaria. El informador turístico de la Oficina de Turismo de Bandama realizará el volcado diario de datos, en base a los sistemas informáticos facilitados por dicha Unidad, y remitirá el día primero de cada mes, los ficheros mensuales resultantes a las Unidades de Análisis Turístico y de Información del Patronato de Turismo de Gran Canaria. Tanto la empresa adjudicataria, el personal de esta 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.

- . Notificar por correo electrónico 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.

d) El informador turístico de la oficina de turismo debe ofrecer un servicio amable y eficaz al visitante bajo las indicaciones siguientes:

- . Priorizar la atención al turista frente a otras tareas de esta Oficina de Turismo, dedicando al turista toda la atención y disposición necesaria.



- Estar atento en la resolución de cualquier petición de información. Además, deberá acoger al turista desde el momento de su llegada a la oficina, mostrando total disponibilidad y amabilidad.

e) El personal designado como informador turístico por la empresa adjudicataria deberá acudir a una jornada formativa impartida por el Patronato de Turismo de Gran Canaria en materia de información turística *off line* y *on line*. Asimismo, el informador turístico que desempeñe la labor de coordinador de este servicio de información turística, designado por la empresa adjudicataria, deberá además acudir a todas aquellas acciones a repercutir en la mejora del servicio de información turística en Bandama o de la propia red insular de oficinas de turismo cuando así lo estime la Unidad de Información de este Patronato de Turismo.

f) La empresa adjudicataria deberá asignar de entre la plantilla de "informador turístico" la figura de un coordinador para el servicio de información turística de la Oficina de Turismo de Bandama.

g) Asimismo, el informador turístico que sea designado por la empresa adjudicataria como coordinador de esta oficina, deberá acudir a todas aquellas convocatorias y participar en aquellas acciones formativas que repercutan en la mejora del servicio de información turística en Bandama cuando así lo estime la Unidad de Información de este Patronato de Turismo.

B) Uniformidad.

El adjudicatario dotará a los informadores turísticos de uniformes de invierno y verano, de acuerdo con los criterios marcados por la Unidad de Información del Patronato de Turismo de Gran Canaria, quien tendrá la facultad de supervisar o modificar la propuesta de diseño de la empresa adjudicataria tanto la entrega del vestuario como su conservación o reparación en los casos pertinentes. El coste de los uniformes (invierno y verano) será a cargo de la empresa adjudicataria. En ningún caso se podrá imputar el coste de la uniformidad al personal contratado para la realización del servicio.

La empresa adjudicataria deberá proveer del siguiente número de prendas a cada informador turístico en plantilla, para la apropiada cobertura de este servicio en la Oficina de Turismo de Bandama.

Invierno:

- 4 Polos manga larga
- 2 Pantalones largos



- 2 Forro polar (proteja del frío, lluvia y viento)

Verano:

- 4 Polos manga corta
- 2 Pantalones cortos (tipo bermudas)
- 1 rebeca

El uniforme del personal "informador turístico" de esta oficina de Bandama (polos y forro polar) llevará bordada la marca "Gran Canaria" según las indicaciones que recoge el manual de identidad corporativa del Patronato de Turismo. Asimismo, el/los color/es del uniforme serán los colores que recoge dicho manual sobre la marca "Gran Canaria".

Además, cada informador turístico llevará una placa de identificación con su nombre, los idiomas con los que prestará el servicio y el logotipo que el Patronato de Turismo determine.

C) Supervisor del Servicio.

Para el buen desarrollo del servicio, será necesario que la empresa adjudicataria, designe un supervisor.

En relación al servicio de "Informador Turístico" el/la supervisor/a deberá:

- a) Enviar a la Unidad de Información Turística del Patronato de Turismo un informe mensual con los datos estadísticos de visitas atendidas recogido por el personal de la oficina de turismo. Dicho informe se adjuntará a la factura mensual en el momento de su entrega. Este informe debe contemplar los siguientes datos: Número total de turistas atendidos en el mes, número de turistas por mercado de origen en el mes y relación del material promocional turístico solicitado por los turistas durante el mes.
- b) Velar por la correcta utilización de las instalaciones en Bandama (oficina de turismo y sala de proyecciones) y orden en la exposición del material promocional de información turística con el que cuenta esta Oficina de Turismo en coordinación con el/los informador/es turístico/s de este servicio en Bandama.
- c) Notificar por escrito a la Unidad de Comunicaciones del Patronato de Turismo cualquier incidencia que se ocasione en la oficina de turismo y en la sala de proyecciones referente a los equipos tecnológicos con los que cuenta el servicio de atención al turista en Bandama (Oficina de Turismo y Sala de Proyecciones). Asimismo, se deberá notificar a



- la Unidad de Renovación las incidencias relacionadas con el mobiliario, aparato deshumidificador, expositores, mostrador, paneles y cualquier otra incidencia relacionada con la estructura arquitectónica de estos inmuebles del Patronato de Turismo.
- d) Contar con un teléfono de contacto de trabajo, para su localización en horarios de apertura de la Oficina de Turismo y de la Sala de Proyecciones cuando así lo requiera el Patronato de Turismo de Gran Canaria.
 - e) Bajo previa petición por escrito, solicitar a la Unidad de Marketing y Publicidad del PTGC, el material promocional de la isla que previamente haya estipulado el organismo para dicha oficina de turismo. Asimismo, la Unidad de Información del Patronato de Turismo se reserva el derecho de decidir qué material publicitario turístico no perteneciente al PTGC puede ser expuesto y utilizado en la Oficina de Turismo de Bandama.
 - f) Aportar toda la documentación solicitada por la Unidad de Renovación del PTGC (generada en el servicio de información turística) para la puesta en marcha del SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destino), con el objetivo de que la Oficina de Turismo en Bandama disfrute de este distintivo de calidad turística. Asimismo el/la informador/a turístico en plantilla que desempeñe las funciones de coordinación de la oficina, deberá asistir a la formación continua organizada por el SICTED en dicha materia, con el visto bueno del supervisor/a del servicio de la empresa adjudicataria. Para llevar a cabo tanto la puesta en marcha como mantenimiento del SICTED, contará con el apoyo de las Unidades de Renovación y de Información Turística del PTGC. Asimismo, deberá supervisar de forma continua el cumplimiento de las recomendaciones que indique el manual de buenas prácticas del SICTED en lo relativo al servicio.
 - g) Dentro de este punto, la empresa adjudicataria deberá proveer al servicio de información turística en Bandama de elementos básicos de material de oficina tales como folios, tóner para impresora, archivadores, bolígrafos, rotuladores, fundas para folios, carpetas, agenda, grapadora, grapas, clips, tijeras, post-it, etc., además de, proveer al personal informador turístico de una *Tablet* para su uso durante el servicio de atención al turista de la Oficina de Turismo de Bandama.



- h) Mantener reuniones periódicas con la Unidad de Información del PTGC para el seguimiento y la mejora continua del servicio de atención al turista en la Oficina de Turismo de Bandama.

2.3.4. SALA DE PROYECCIONES AUDIOVISUALES.

El Personal de la Sala de Proyecciones de Bandama:

- La empresa adjudicataria dispondrá del personal mínimo que considere necesario siempre que garantice el cumplimiento de todas las tareas que a continuación se describen para el personal de la Sala de Proyecciones de Bandama.
- Este personal deberá contar con un buen conocimiento de los siguientes idiomas: español, inglés y alemán.

La Sala de Proyección de Audiovisuales debe estar permanentemente atendida por una persona durante el horario que se ha establecido en este presente pliego, siempre que existan grupos con reserva previa. Las funciones de este personal son:

- Abrir y cerrar la sala en cada una de las visitas
- Controlar el aforo máximo de la sala que establezcan las medidas de seguridad.
- Informar a los visitantes sobre el funcionamiento, las medidas de seguridad y las vías de evacuación.
- Poner en funcionamiento el sistema de proyección y permanecer en la sala durante cada una de las visitas.
- Acompañar a los visitantes tanto a la entrada como a la salida de la sala de proyecciones.

2.4.- LISTADOS Y MANUALES GENERADOS DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Todos los listados y manuales de cualquier tipo (SICTED e información turística) generados durante la prestación del servicio por parte de la empresa adjudicataria, serán propiedad de la Unidad de Información del Patronato de Turismo de Gran Canaria.

2.5.- PRECIO

El precio se abonará al adjudicatario por mensualidades vencidas mediante la presentación de factura al Patronato de Turismo de Gran Canaria. Se le adjuntará a dicha factura mensual un informe referente a



los datos extraídos de la oficina de turismo del Patronato de Turismo de Bandama. Dicho informe deberá contar previamente con el visto bueno de la Unidad de Información del PTGC.

2.6.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Las presentes condiciones técnicas son de obligado cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria, la cual 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 los servicios 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 atención al turista en el destino.

El Patronato de Turismo se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento los controles que estime oportunos para comprobar el correcto cumplimiento por parte del adjudicatario de sus obligaciones, el cual está obligado a facilitarle cuantos datos o documentos le requiera para ello.

En el supuesto que el Patronato de Turismo considere que el servicio que se está ofreciendo no sea el adecuado, tanto en la Oficina de Turismo de Bandama como en su Sala de Proyecciones, 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.

LOTE NÚMERO 3 - OFICINA DE TURISMO EN LA CRUZ DE TEJEDA

3. OFICINA DE TURISMO EN LA CRUZ DE TEJEDA

La gestión de la oficina de turismo del Patronato de Turismo de Gran Canaria en la Cruz de Tejeda consistirá principalmente, en ofertar un buen servicio de acogida y atención a turistas y a excursionistas a efectos de orientarlos y ayudarlos, en materia de información turística, en uno de los puntos de mayor tránsito en el interior de Gran Canaria.

3.1.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución de este proyecto será desde la fecha de la firma hasta el 31 de diciembre de 2016. Una vez finalizado el período de ejecución del contrato, cabrá la prórroga del mismo por el mismo periodo de tiempo, en las mismas condiciones y conforme a lo que establezca el texto refundido de la ley de contratos del sector público.



3.2.- DESCRIPCIÓN DE INMUEBLE DEL PATRONATO DE TURISMO EN LA CRUZ DE TEJEDA

3.2.1. Ubicación.-

La Oficina de Turismo: se encuentra situada en el puesto número 2 de la Cruz de Tejeda. En su parte trasera, dispone de un pequeño cuarto cuya función es la de almacén que sirve para guardar el material turístico promocional.

Este inmueble en la Cruz de Tejeda pertenece al Patronato de Turismo de Gran Canaria.

3.2.2. Equipamiento con el que cuenta la Oficina de Turismo en la Cruz de Tejeda.-

Oficina Cruz de Tejeda:

a) Interior Oficina Turismo: un expositor de 4 ruedas para información turística, un ordenador, un teléfono, una impresora/fotocopiadora multifunción, una silla, dos mesas auxiliares, un mueble-armario, un aparato deshumidificador, un calefactor y 2 papeleras.

b) Exterior Oficina Turismo: un banco grande de madera, dos tinajas de barro.

3.2.3. Horario de los Servicios.-

A continuación se detalla en la siguiente tabla el horario de trabajo del/los informador/es turístico/s en la atención al público de la Oficina de Turismo del PTGC en la Cruz de Tejeda:

| Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado | Domingo |
|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| De 10:00 a 17:00 horas |
| 7horas | 7 horas |



La oficina de turismo en la Cruz de Tejeda estará abierta al público y atendida por el personal "informador turístico", de lunes a domingo, los 365 días del año. Incluyendo los días festivos.

Los horarios del servicio de "informador turístico" de la oficina de turismo en la Cruz de Tejeda, se harán efectivo hasta el día 31 de Diciembre de 2016, incluyendo los 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 dos días de antelación a la empresa adjudicataria.

3.3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE "INFORMADOR TURÍSTICO"

Sin perjuicio de las prestaciones establecidas en el presente documento, la empresa adjudicataria ejecutará el objeto del contrato de acuerdo con las instrucciones del PTGC.

3.3.1.- El personal del servicio de "Informador Turístico"

A) El Informador Turístico.

-. La oficina de turismo del PTGC contará con un personal cualificado, con la función de "Informador Turístico", que atienda a los turistas, excursionistas y residentes que visiten la oficina de turismo en busca de información y asesoramiento en materia de información turística de la zona y de la isla.

El perfil que debe tener el informador turístico de la oficina de turismo en la Cruz de Tejeda del PTGC es el siguiente:

-. Al menos de un Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (TEAT), o Diplomado en Turismo (DEAT), o Grado en Turismo. El resto del personal informador turístico podrá contar con las titulaciones de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turística o, Técnico Superior en Información y Comercialización Turística. También se aceptan como válidos los títulos de diplomaturas, grados y licenciaturas universitarias en Geografía o, en Historia o, en Historia del Arte, debido a la especificidad de esta oficina de turismo en el conocimiento de estas materias y que acrediten también poseer certificados de formación académica en materia de "oficinas de turismo".



- Buen conocimiento de los recursos y oferta turística de la Isla en general, y de forma más específica de los municipios de Tejeda, Vega de San Mateo y Artenara.
- Experiencia profesional en un amplio conocimiento de los senderos de Gran Canaria y de la oferta de turismo activo y turismo rural 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 del informador/es (tanto los de la plantilla fija como los temporales: vacaciones, días de asuntos propios, bajas por enfermedad) expuestos en este punto (3.3.1.-A), documentalmente, mediante currículum vitae y fotocopia de las titulaciones académicas oficiales (formación académica e idiomas) de cada uno de los informadores turísticos en plantilla.

-. Las funciones básicas a desempeñar por este personal serán:

a) Informar a turistas, excursionistas y residentes, tanto presencialmente como a través de las consultas realizadas por teléfono, correo electrónico de la oferta turística, cultural y complementaria de la zona y por extensión de la isla de Gran Canaria. b) Estructurar y ofrecer una correcta información orientada a las necesidades del turista:

-. Facilitar y organizar un servicio mínimo de información turística.

-. Facilitar soluciones alternativas en caso de que las solicitudes del turista no puedan ser plenamente satisfechas, orientándolas hacia otras oficinas de turismo cercanas o directamente a la Sede del Patronato de Turismo de Gran Canaria.

-. Participar de forma activa en el foro de informadores turísticos (intranet creada por el Patronato de Turismo para uso de la Red Insular de Oficinas de Turismo). Para ello el nuevo personal de la oficina de turismo de la Cruz de Tejeda deberá asistir a un curso de formación impartido por la Unidad de Información en esta materia.

c) El informador turístico de la Oficina de Turismo de Cruz de Tejeda deberá seguir las indicaciones en materia de información turística que la Unidad de Información del Patronato de Turismo ponga de manera previa en su conocimiento:



-. Llevar a cabo a diario 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 ha sido diseñado por la Unidad de Análisis del Patronato de Turismo de Gran Canaria. El informador turístico de la Oficina de Turismo de Cruz de Tejeda realizará el volcado diario de datos, en base a los sistemas informáticos facilitados por dicha Unidad, y remitirá el día primero de cada mes, los ficheros mensuales resultantes a las Unidades de Análisis Turístico y de Información del Patronato de Turismo de Gran Canaria. Tanto la empresa adjudicataria, el personal de esta 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.

-. Notificar por correo electrónico 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.

d) El informador turístico de la Oficina de Turismo de Cruz de Tejeda 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.

-. Estar atento en la resolución de cualquier petición de información. Además, deberá acoger al turista desde el momento de su llegada a la oficina, mostrando total disponibilidad y amabilidad.

e) El personal designado como informador turístico por la empresa adjudicataria deberá acudir a una jornada formativa impartida por el Patronato de Turismo de Gran Canaria en materia de información turística *off line* y *on line*.

f) Asimismo, el informador turístico que sea designado por la empresa adjudicataria como coordinador de esta oficina, deberá acudir a todas aquellas convocatorias y participar en aquellas acciones formativas que repercutan en la mejora del servicio de información turística en la Cruz de Tejeda o de la propia Red Insular de Oficinas de Turismo, cuando así lo estime la Unidad de Información de este Patronato de Turismo.

B) Uniformidad.

El adjudicatario dotará a los informadores turísticos de uniformes de invierno y verano, de acuerdo con los criterios marcados por la Unidad de



Información del Patronato de Turismo de Gran Canaria, quien tendrá la facultad de supervisar o modificar la propuesta de diseño de la empresa adjudicataria tanto la entrega del vestuario como su conservación o reparación en los casos pertinentes. El coste de los uniformes (invierno y verano) será a cargo de la empresa adjudicataria. En ningún caso se podrá imputar el coste de la uniformidad al personal contratado para la realización del servicio.

La empresa adjudicataria deberá proveer del siguiente número de prendas a cada informador turístico en plantilla, para la apropiada cobertura de este servicio en la Cruz de Tejeda:

Invierno:

- 4 Polos manga larga
- 2 Pantalones largos
- 2 Forros polares (proteja del frío, lluvia y viento)

Verano:

- 4 Polos manga corta
- 2 Pantalones cortos (tipo bermudas)
- 1 rebeca

El uniforme del personal "informador turístico" de la Oficina de Turismo en la Cruz de Tejeda (polos y forros polares) llevará bordada la marca "Gran Canaria" según las indicaciones que recoge el manual de identidad corporativa del Patronato de Turismo. Asimismo, los colores del uniforme serán algunos de los colores que recoge dicho manual sobre la marca "Gran Canaria".

Además, cada informador turístico llevará una placa de identificación con su nombre, los idiomas con los que prestará el servicio y el logotipo que el Patronato de Turismo determine.

C) Supervisor del Servicio.

Para el buen desarrollo del servicio, será necesario que la empresa adjudicataria, designe un/a supervisor.

En relación al servicio de "Informador Turístico" el/la supervisor/a deberá:

- a) Enviar a la Unidad de Información Turística del Patronato de Turismo un informe mensual con los datos estadísticos de visitas atendidas recogido por el personal de esta Oficina de Turismo.



Dicho informe se adjuntará a la factura mensual en el momento de su entrega. Este informe debe contemplar los siguientes datos: Número total de turistas atendidos en el mes, número turistas por mercado de origen en el mes y relación del material promocional turístico solicitado por los turistas durante el mes.

b) Velar por la correcta utilización de las instalaciones (oficina de turismo y cuarto-almacén) y orden en la exposición del material promocional de información turística con el que cuenta esta oficina de turismo en coordinación con el/los informador/es turístico/s de este servicio en la Cruz de Tejeda.

c) Notificar por escrito a la Unidad de Información del Patronato de Turismo cualquier incidencia que se ocasione en la Oficina de Turismo en cuanto a los equipos tecnológicos (ordenador con ADSL, teléfono, impresora multifunción) y, mobiliario, aparato deshumidificador, expositor y paneles (roturas o daños en los mismos). Cualquier otro aspecto relacionado con el mantenimiento o desperfectos (humedades, roturas dentro o fuera del inmueble etc.) que pueda sufrir dicha oficina de turismo en la Cruz de Tejeda, deberá ser notificado por escrito y de forma conjunta, a las Unidades de Información y de Renovación del PTGC.

d) Contar con un teléfono de contacto de trabajo, 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.

e) Bajo previa petición por escrito, solicitar a la Unidad de Marketing y Publicidad del PTGC, el material promocional de la Isla que previamente haya estipulado el organismo para dicha Oficina de Turismo. Asimismo, la Unidad de Información del Patronato de Turismo se reserva el derecho de decidir qué material publicitario turístico no perteneciente al PTGC puede ser expuesto y utilizado en la Oficina de Turismo de la Cruz de Tejeda.

f) Aportar toda la documentación solicitada por la Unidad de Renovación del PTGC (generada en el servicio de información turística) para el mantenimiento del SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destino), con el objetivo de que la Oficina de Turismo en la Cruz de Tejeda cuente y mantenga este distintivo de calidad turística. Asimismo, el/la informador/a turístico en plantilla que desempeñe las funciones de coordinador de la oficina, deberá asistir a la formación continua organizada por el SICTED en dicha



materia, con el visto bueno del supervisor/a del servicio de la empresa adjudicataria. Para llevar a cabo el mantenimiento del SICTED, contará con el apoyo de las Unidades de Renovación y de Información Turística del PTGC. Asimismo, deberá supervisar de forma continua el cumplimiento de las recomendaciones que indique el manual de buenas prácticas del SICTED en lo relativo al servicio.

g) Dentro de este punto, la empresa adjudicataria deberá proveer al servicio de información turística en la Cruz de Tejeda de elementos básicos de material de oficina tales como folios, tóner para impresora, archivadores, bolígrafos, rotuladores, fundas para folios, carpetas, agenda, grapadora, grapas, clips, tijeras, post-it, etc., además de, proveer al personal informador turístico de una *Tablet* para su uso durante el servicio de atención al turista de la oficina de la Cruz de Tejeda.

h) Mantener reuniones periódicas con la Unidad de Información del PTGC para el seguimiento y la mejora continua del servicio de atención al turista en la Cruz de Tejeda.

3.4.- LISTADOS Y MANUALES GENERADOS DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Todos los listados y manuales de cualquier tipo (SICTED e información turística) generados como consecuencia de la prestación del servicio de información turística por parte de la empresa adjudicataria, serán propiedad de la Unidad de Información del Patronato de Turismo de Gran Canaria.

3.5.- PRECIO

El precio se abonará al adjudicatario por mensualidades vencidas mediante la presentación de factura al Patronato de Turismo de Gran Canaria. Se le adjuntará a dicha factura mensual informe referente a los datos extraídos de la Oficina de Turismo del PTGC en la Cruz de Tejeda. Este informe deberá contar previamente con el visto bueno de la Unidad de Información del PTGC.

3.6.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Las presentes condiciones técnicas son de obligado cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria, la cual 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 los servicios 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 atención al turista en el destino.

El Patronato de Turismo se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento los controles que estime oportunos para comprobar el correcto cumplimiento por parte del adjudicatario de sus obligaciones, el cual está obligado a facilitarle cuantos datos o documentos le requiera para ello.

En el supuesto que el Patronato de Turismo considere que el servicio que se esté dando de informador turístico en la Cruz de Tejeda no sea el adecuado, 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.

LOTE NÚMERO 4 - OFICINA DE TURISMO EN LA SEDE INSTITUCIONAL DEL PATRONATO DE TURISMO EN TRIANA.

4. OFICINA TURISMO TRIANA

Es objeto de este documento establecer las condiciones técnicas en las que el Patronato de Turismo de Gran Canaria contratará los servicios de ampliación horaria diaria, para una mejora del servicio de atención al turista en el Hall de Triana, así como la prestación del servicio de "informador turístico" durante los fines de semanas y festivos.

El servicio contratado busca ofertar un buen servicio de acogida y una atención adecuada a los turistas, a efectos de orientarlos en materia de información turística en uno de los puntos de mayor tránsito de turistas de la isla, para lo que se hace necesaria una ampliación del horario actual de información turística.

Asimismo, en fines de semana y festivos, además del servicio de "informador turístico" se incluirá el servicio de un auxiliar para control del acceso a las dependencias de Triana.

4.1. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución de este proyecto se inicia desde la fecha de la firma hasta el 31 de diciembre de 2016. Una vez finalizado el período de ejecución del contrato, cabrá la prórroga de éste por el mismo periodo de



tiempo, en las mismas condiciones y conforme a lo que establezca el texto refundido de la ley de contratos del sector público.

4.2. DESCRIPCIÓN DE LOS INMUEBLES DEL PATRONATO DE TURISMO EN TRIANA

4.2.1. Ubicación.-

El mostrador de información turística se encuentra dentro del Hall de entrada de la Sede Institucional del Patronato de Turismo en la Calle Mayor de Triana (Las Palmas de Gran Canaria).

4.2.2. Equipamiento.-

Está compuesto por un mostrador, sillas, mesas auxiliares, ordenadores, varios expositores y armarios que sirven de almacenaje de material promocional de la isla. También, cuenta con un pequeño mostrador en la puerta de entrada donde se ubica el perfil del auxiliar de servicios.

4.2.3. Horario de los Servicios.-

a) Servicio de "informador turístico":

| Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado | Domingo |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| De 14:00 a 18:00 horas | De 10:00 a 14:00 horas | De 10:00 a 14:00 horas |
| 4 horas | 4 horas | 4 horas |

Informador turístico:

De Lunes a Viernes de 14 a 18 horas

Sábados, domingos y festivos de 10 a 14 horas

El horario sería **4 horas al día** para el servicio de informador turístico de lunes a domingo, los 365 días del año.

b) Servicio de "Auxiliar de Control de Acceso":

Auxiliar de Control de acceso:



Sábados, domingos y festivos, de 09.45 a 14.15 horas
El horario sería de **4 horas y media al día** para el auxiliar control de acceso a las dependencias.

Los días 24 y 31 de Diciembre, cuando no caigan en fin de semana, el horario del servicio (aplicado tanto para el "informador turístico" como para el "auxiliar de control de acceso") se hará en el mismo horario que el de fines de semana y festivos que tiene la Oficina de Turismo en Triana.

El horario arriba indicado se hará efectivo hasta el día 31 de Diciembre de 2016, incluyendo festivos. Asimismo, este horario puede ser objeto de variación por parte de la Unidad de Información del Patronato de Turismo de Gran Canaria (PTGC), siempre y cuando se notifique, al menos con dos días de antelación a la empresa adjudicataria.

4.3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE "INFORMADOR TURÍSTICO" Y "AUXILIAR DE SERVICIOS"

Sin perjuicio de las prestaciones establecidas en el presente documento, la empresa adjudicataria ejecutará el objeto del contrato de acuerdo con las instrucciones del PTGC.

4.3.1. El personal del servicio del Hall de Triana.

A) El Informador Turístico

-. La Oficina de Turismo del PTGC en Triana contará con personal cualificado, con las funciones propias de un "Informador Turístico", que atienda a los turistas y residentes que visiten la Oficina de Turismo en busca de información y asesoramiento en materia de información turística de la Isla, en los horarios ya indicados.

El perfil profesional que debe cumplir el "Informador Turístico" es el siguiente:

- Al menos de un Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (TEAT), o Diplomado en Turismo (DEAT), o Grado en Turismo. Si lo hubiera, el resto del personal informador turístico de este servicio podrá contar con las siguientes titulaciones: Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turística o, Técnico Superior en Información y Comercialización Turística.

-Conocimiento amplio de los recursos, productos y oferta turística de la Isla en general.



- Dominio oral y escrito, de los idiomas: español, inglés y alemán.
- Conocimientos de ofimática a nivel de usuario.

Los licitadores deben acreditar documentalmente el cumplimiento de los requisitos del informador/es (tanto para los de la plantilla fija como los temporales: vacaciones, días de asuntos propios, bajas por enfermedad), expuestos en este punto (4.3.1.A), mediante currículum vitae y fotocopia de las titulaciones académicas oficiales (formación académica e idiomas) de cada uno de los informadores turísticos en plantilla.

Las funciones básicas a desempeñar por el personal "Informador Turístico" de la Oficina de Turismo de Triana serán:

a) Informar y asesorar a turistas y residentes, tanto presencialmente como a través de las consultas realizadas por correo postal, fax, telefónicas o por correo electrónico de la oferta turística, cultural y complementaria de la isla de Gran Canaria.

b) Estructurar y ofrecer una correcta información del destino, siempre orientada a las necesidades del turista:

- Facilitar y organizar un servicio mínimo de información turística.
- Facilitar información correcta y clara al turista y dar soluciones alternativas en caso de que las peticiones del turista no puedan ser satisfechas.
- Participar de forma activa en el Foro de Informadores Turísticos (intranet creada por el Patronato de Turismo para uso de los miembros de la Red Insular de Oficinas de Turismo). Para ello el nuevo personal de la Oficina de Turismo deberá asistir a un curso de formación impartido por la Unidad de Información en esta materia.

c) El informador turístico deberá seguir las indicaciones, en materia de información turística, que la Unidad de Información del Patronato de Turismo ponga previamente en su conocimiento:

- Notificar por escrito a la Unidad de Información del PTGC y a la empresa adjudicataria, las incidencias destacadas en materia de información turística que se ocasionen durante el servicio.
- Llevar a cabo a diario 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 ha sido diseñado por la Unidad de Análisis del Patronato de Turismo de Gran Canaria. El informador turístico de la Oficina de Turismo de Triana



realizará el volcado diario de los datos, en base a los sistemas informáticos facilitados por dicha Unidad, y remitirá el día 1 de cada mes, los ficheros mensuales resultantes a las Unidades de Análisis Turístico y de Información del Patronato de Turismo de Gran Canaria. Tanto la empresa adjudicataria, el personal de esta 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.

d) El informador turístico de esta Oficina de Turismo 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, dedicando al turista toda la atención y disposición necesaria.
- Estar atento en la resolución de cualquier petición de información. Deberá acoger al turista desde el momento de su llegada a la oficina, mostrando total disponibilidad y amabilidad.

e) Los informadores turísticos seleccionados por la empresa adjudicataria deberán asistir a una jornada formativa impartida por el PTGC en materia de información turística *off line* y *on line*. Asimismo, el informador turístico deberá acudir a todas aquellas convocatorias que la Unidad de Información considere necesarias y que puedan repercutir en la mejora del servicio de información turística de la Oficina de Turismo de Triana.

B) Uniformidad.

El adjudicatario dotará a los informadores turísticos de uniformes, de acuerdo con los criterios marcados por la Unidad de Información del Patronato de Turismo de Gran Canaria, quien tendrá la facultad de supervisar o modificar la propuesta de diseño de la empresa adjudicataria tanto la entrega del vestuario como su conservación o reparación en los casos pertinentes. El coste de los uniformes será a cargo de la empresa adjudicataria. En ningún caso se podrá imputar el coste de la uniformidad al personal contratado para la realización del servicio.

La empresa adjudicataria deberá proveer del siguiente número de prendas a cada informador turístico en plantilla, para la apropiada cobertura de este servicio en la Oficina de Turismo en Triana:

- 2 blusas manga larga
- 2 blusas manga corta
- 2 Pantalones largos
- 1 chaqueta



La chaqueta del "informador turístico" de esta oficina en Triana llevará bordada la marca "Gran Canaria" según las indicaciones que recoge el manual de identidad corporativa del Patronato de Turismo. Asimismo, los colores escogidos para el uniforme serán algunos de los que recoge dicho manual sobre la marca "Gran Canaria".

Además, el/los informador/es turístico/s llevará/n una placa de identificación con su nombre, los idiomas con los que prestará el servicio y el logotipo que el Patronato de Turismo determine.

C) Supervisor del Servicio.

Para el buen desarrollo del servicio, será necesario que la empresa adjudicataria designe a un/a supervisor, responsable de remitir un informe mensual con los datos estadísticos de visitas atendidas recogido por el personal de la oficina de turismo. Dicho informe se adjuntará junto a la presentación de la factura de forma mensual. Este informe debe contemplar: número total de turistas atendidos, número turistas por mercado de origen y relación del material promocional turístico solicitado por el turista

Asimismo, deberá velar por la correcta utilización de las instalaciones (mostrador de información) y coordinar con el "informador turístico" el orden correcto en la exposición del material promocional de información turística con el que cuenta esta Oficina de Turismo.

En caso de cualquier reclamación, sugerencia o incidencia que se ocasione durante el servicio prestado en la Oficina de Turismo respecto a equipos tecnológicos (ordenador con ADSL, teléfono, impresora multifunción) o mobiliario, deberá notificarlo por escrito (vía mail) al Negociado de Informática y Comunicaciones y a la Unidad de Información del Patronato de Turismo de Gran Canaria.

El supervisor de este servicio, por parte de la empresa adjudicataria, deberá contar con un teléfono de contacto de trabajo, 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.

Asimismo, deberá mantener reuniones periódicas con la Unidad de Información del PTGC para el seguimiento y la mejora continua del servicio de atención al turista en la Oficina de Turismo de Triana.

D) Auxiliar.



El personal en este puesto deberá cumplir con las titulaciones y preparación para la correcta realización de los trabajos encomendados, siendo sus tareas las siguientes:

- Apertura y Cierre de la sede, desactivando la alarma de la zona que va a estar al uso y dejando activo el resto de las zonas al entrar y activando la alarma al salir.
- Control del número de personas externas que se encuentren en el edificio.
- El servicio contratado deberá disponer de un plan de continuidad en el caso de bajas, vacaciones, etc.
- Revisión planta por planta de que las instalaciones han quedado en correcto estado para el cierre, luces, aires acondicionados.
- Activación de la alarma al cierre de la sede del Patronato de Triana.

4.4.- LISTADOS Y MANUALES GENERADOS DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Todos los listados y manuales de cualquier tipo (SICTED e información turística) generados durante la prestación del servicio por parte de la empresa adjudicataria, serán propiedad de la Unidad de Información del Patronato de Turismo de Gran Canaria.

4.5. PRECIO

El precio se abonará al adjudicatario por mensualidades vencidas mediante la presentación de factura al Patronato de Turismo de Gran Canaria. Se le adjuntará a dicha factura mensual informe estadístico, que deberá contar previamente con el visto bueno de la Unidad de Información del PTGC.

4.5. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

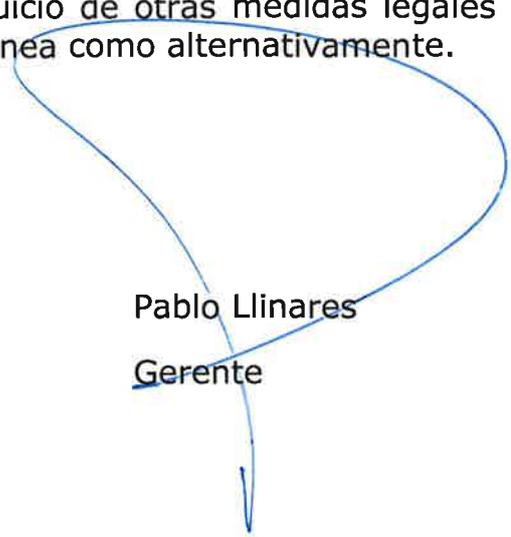
Las presentes condiciones técnicas son de obligado cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria, la cual deberá hacer constar que las conoce y que se compromete a ejecutar los trabajos con estricta sujeción a las mismas en la propuesta que formule y que sirva de base a la ejecución. Asimismo, la empresa adjudicataria y el personal que presta los servicios deberán atender todas aquellas peticiones que estipule la Unidad de Información del Patronato de Turismo y el Negociado de Informática y Comunicaciones, encargado de la seguridad del PTGC, cuyo fin principal será la mejora y calidad del servicio de atención al turista en el destino.



En el supuesto que el Patronato de Turismo considere que los servicios que se ofrezcan en Triana, 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.

Elena Miranda

Sandra Franco



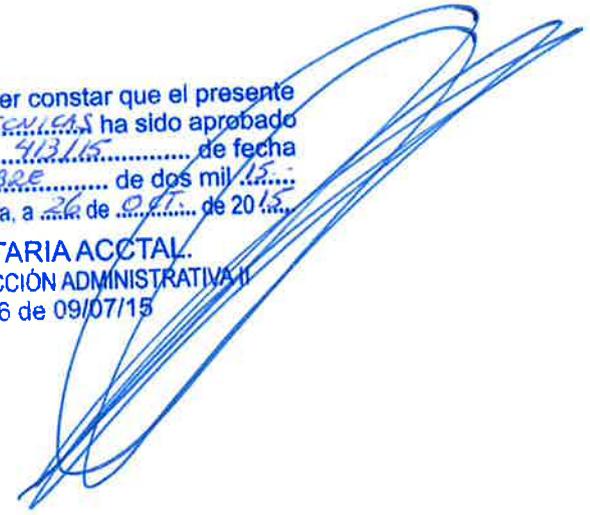
Pablo Linares

Gerente

En Las Palmas de Gran Canaria, a 16 de septiembre de 2015.

DILIGENCIA. Para hacer constar que el presente
PLIEGO PRESCRIP. TÉCNICAS ha sido aprobado
mediante DECRETO 413/15 de fecha
26 de SEPTIEMBRE de dos mil 15.
Las Palmas de Gran Canaria, a 26 de SEPT. de 2015.

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





CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL SERVICIO DE "GESTIÓN DE LAS OFICINAS DE TURISMO DEL PATRONATO DE TURISMO DE GRAN CANARIA EN EL AEROPUERTO, CALDERA DE BANDAMA, CRUZ DE TEJEDA Y TRIANA" -.

Los criterios que han de servir de base a la adjudicación de estos contratos serán los siguientes:

- Proposición económica. El coste total propuesto para el servicio de atención al turista de las Oficinas de Turismo del PTGC en el Aeropuerto, Bandama, Cruz de Tejeda y Triana, supondrá un 80% de la puntuación final.
- Las mejoras adicionales que se propongan tanto en servicios como en materiales, que sean consideradas de interés para los servicios de atención al turista de las oficinas de Turismo del PTGC en el Aeropuerto, Bandama, Cruz de Tejeda y Triana, se valorarán con un máximo del 20% de la puntuación final.

TIPO DE LICITACIÓN -.

LOTE 1- OFICINA TURISMO EN EL AEROPUERTO:

El presupuesto máximo del contrato "Servicio de Informadores Turísticos en la Oficina del PTGC en el Aeropuerto" se establece en **88.000 euros + 6.160 euros (IGIC)** no pudiendo ser nunca inferior a 75.000 euros + 5.250 euros (IGIC), cantidad que se establece como presupuesto mínimo para este servicio, con el fin de asegurar un servicio de calidad. Los cálculos han sido realizados en base al periodo que se prevé para inicio del servicio, del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016.

LOTE NÚMERO 2 – OFICINA TURISMO EN BANDAMA:

El presupuesto máximo del contrato del "Servicio de Gestión de la Oficina de Turismo del PTGC en la Caldera de Bandama" se establece en **63.000 euros + 4.410 euros (IGIC)** no pudiendo ser nunca inferior a 58.000 euros + 4.060 euros (IGIC) cantidad que se establece como presupuesto mínimo para este servicio, con el fin de asegurar un servicio



de calidad. Los cálculos han sido realizados en base al periodo que se prevé para inicio del servicio, del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016.

LOTE NÚMERO 3 – OFICINA TURISMO EN CRUZ DE TEJEDA:

El presupuesto máximo del contrato del "Servicio de Gestión de la Oficina de Turismo del PTGC en la Cruz de Tejeda" se establece en **41.000 euros + 2.870 euros (IGIC)** no pudiendo ser nunca inferior a 37.000 euros + 2.590 euros (IGIC), cantidad que se establece como presupuesto mínimo para este servicio, con el fin de asegurar un servicio de calidad. Los cálculos han sido realizados en base al periodo que se prevé para inicio del servicio, del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016.

LOTE NÚMERO 4 – OFICINA TURISMO EN TRIANA:

El presupuesto máximo del contrato "Servicio de Mejora y Ampliación de la Atención al Turista en el PTGC en su sede de Triana" se establece en **32.000 euros + 2.240 euros (IGIC)** no pudiendo ser nunca inferior a 28.000 euros + 1.960 euros (IGIC), cantidad que se establece como presupuesto mínimo para este servicio, con el fin de asegurar un servicio de calidad. Los cálculos han sido realizados en base al periodo que se prevé para inicio del servicio, del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016.

Elena Miranda

Sandra Franco

Pablo Llinares

Gerente

En Las Palmas de Gran Canaria a 16 de septiembre de 2015.