



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1.1- OBJETO

Es objeto de este documento establecer las condiciones técnicas en las que el Patronato de Turismo de Gran Canaria contratará los servicios de gestión de la oficina de turismo del PTGC en la Cruz de Tejeda así como los de limpieza, mantenimiento y vigilancia de sus instalaciones en la Cruz de Tejeda.

Esta gestión consistirá, principalmente en ofertar un buen servicio de acogida y atención a turistas, a excursionistas a efectos de orientarlos y ayudarlos, en materia de información turística, en uno de los puntos de mayor tránsito de excursionistas del interior de Gran Canaria, al mismo tiempo que se ofertará un servicio adecuado de mantenimiento, limpieza y vigilancia de las instalaciones e inmuebles del Patronato de Turismo en la Cruz de Tejeda.

1.2- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución de este proyecto será desde la fecha de la firma hasta el 31 de diciembre de 2013.

1.3.- DESCRIPCIÓN DE LOS INMUEBLES DEL PATRONATO DE TURISMO EN LA CRUZ DE TEJEDA

1.3.1. 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. En la parte trasera de los puestos de venta de la Cruz de Tejeda, próximos a la oficina de turismo, se encuentran 3 aseos para uso del turista, excursionista, y público general que se encuentre en la zona.

Estos inmuebles e instalaciones en la Cruz de Tejeda pertenecen al Patronato de Turismo de Gran Canaria.

1.3.2. Equipamiento.-

Oficina Cruz de Tejeda:

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

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

Aseos:

c) 3 Aseos: sanitarios

1.3.3. Horario de los Servicios.-

A continuación se detalla en la siguiente tabla el horario de atención al público de la oficina de turismo del Patronato de Turismo en la Cruz de Tejeda:

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

Asimismo, los 3 aseos que dispone el PTGC en dicha zona, están abiertos al público en la misma franja horaria que la oficina de turismo en la Cruz de Tejeda. Este horario se hará efectivo hasta el día 31 de Diciembre de 2013 incluyendo festivos. Asimismo, este horario puede ser objeto de variación por parte de la Unidad de Información del Patronato de Turismo de Gran Canaria, siempre y cuando se notifique, al menos con dos días de antelación a la empresa adjudicataria.

1.4. 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.

1.4.1.- 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:

- Técnico Superior en Información y Comercialización Turística; Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (TEAT), o Diplomado en Turismo (DEAT), o Grado en Turismo. También se aceptan como válidos los títulos de otras diplomaturas, grados y licenciaturas universitarias.
- Buen conocimiento de los recursos y oferta turística de la Isla en general, y de forma más específica de los municipios de Tejeda, Vega de San Mateo, y Artenara.
- Buen conocimiento de la oferta de turismo activo y turismo rural de Gran Canaria y de la zona.
- 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 (1.4.-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 correo postal, fax, telefónicas o 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 la Cruz de Tejeda 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 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 la Cruz de Tejeda realizará el volcado diario de datos, en base a los sistemas informáticos facilitados por dicha Unidad, y remitirá los ficheros mensuales resultantes a la Unidad de 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 escrito a la Unidad de Información del Patronato de Turismo y a la empresa adjudicataria, las incidencias destacadas en materia de información turística que se ocasionen en los diferentes turnos de trabajo.

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 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) Los informadores turísticos seleccionados por la empresa adjudicataria deberán asistir a una jornada formativa impartida por el Patronato de Turismo de Gran Canaria en materia de información turística *off line* y *on line*, además de acudir a todas aquellas acciones a repercutir en la mejora del servicio de información turística en la Cruz de Tejeda cuando así lo estime la Unidad de Información de este Patronato de Turismo.

b) Uniformidad.

El Patronato de Turismo se encargará de proveer uniformes en la cantidad que estime para el personal, "Informador Turístico", de la Oficina de Turismo en la Cruz de Tejeda.

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 la oficina de turismo. Dicho informe se adjuntará junto a la presentación de la factura. 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.

b) Vigilar la correcta utilización de las instalaciones (oficina de turismo y cuarto-almacén) 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 informador turístico.

c) Notificar por escrito a la Unidad de Información del Patronato de Turismo cualquier incidencia que se ocasione en la oficina de turismo en equipos tecnológicos (ordenador con ADSL, teléfono, impresora multifunción) y, mobiliario, aparato deshumificador, expositor y paneles (roturas o daños en los mismos).

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 la puesta en marcha del SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destino), con el objetivo de que la oficina de turismo en la Cruz de Tejeda disfrute de dicho distintivo de calidad turística. Para ello, contará con la colaboración de la Unidad de Información del Patronato de Turismo de Gran Canaria. Asimismo, deberá supervisar de forma continua el cumplimiento, por parte del personal de la oficina de turismo, las recomendaciones que indique el manual de buenas prácticas del SICTED en lo relativo al servicio.

1.5. SERVICIO DE MANTENIMIENTO, LIMPIEZA Y VIGILANCIA DE LOS INMUEBLES DEL PATRONATO DE TURISMO EN LA CRUZ DE TEJEDA.

-La empresa que resulte adjudicataria deberá contemplar, además, entre sus tareas diarias, la de la limpieza, vigilancia y mantenimiento de las instalaciones e inmuebles que tiene el PTGC en la Cruz de Tejeda (oficina de turismo, tres aseos y cuarto de almacén).

- Será deber de los/as trabajadores/as de limpieza y mantenimiento de los inmuebles del PTGC en la Cruz de Tejeda además, el de la vigilancia de los tres aseos que tiene el Patronato de Turismo en la Cruz de Tejeda. Estos tres aseos deberán estar atendidos en el mismo horario de apertura que la oficina de turismo, según indica el cuadro en el punto, 1.3.3. de este pliego de especificaciones técnicas.
- La limpieza y mantenimiento de todas las instalaciones e inmuebles del PTGC en la Cruz de Tejeda se realizarán varias veces al día, y cuantas veces sea necesaria, siempre en relación a la afluencia de público diario que soporten dichas instalaciones.
- La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la limpieza de las instalaciones e inmuebles del Patronato de Turismo de Gran Canaria en la Cruz de Tejeda, según las necesidades que se deriven del servicio diario: Barrido, limpieza de polvo en suelos, limpieza del mobiliario o cualquier otro elemento integrante de las instalaciones. Vaciado y limpieza de papeleras. Fregado y desinfección. Desinfección de aseos, aparatos sanitarios, suelos y reposición de bolsa de basura de las papeleras, papel higiénico, papel de manos, gel y contenedores higiénicos femeninos, a los cuales se les cambiará tanto la bolsa como el producto desecante cada día. Barrido y recogida de papeles en los espacios exteriores de los aseos. Retirada de embalajes, desperdicios y objetos que deterioren la imagen del servicio, tanto del interior como en los espacios exteriores.
- Cualquier incidencia (averías, roturas u otros daños) que se ocasione en dichos inmuebles e instalaciones del PTGC deberá ser notificada por la empresa adjudicataria a la Unidad de Información del Patronato de Turismo de Gran Canaria.
- El personal de limpieza y vigilancia deberá estar correctamente uniformado, corriendo a cargo dicha uniformidad por parte de la empresa adjudicataria.
- Todos los materiales a emplear en el desarrollo del servicio de limpieza serán por cuenta de la empresa adjudicataria y su utilización se considera comprendida en el precio de la oferta, sin que en ningún momento pueda abonársele cantidad alguna por tal concepto. Además, dichos productos destinados a la limpieza deberán cumplir la normativa comunitaria y estatal aplicada para estos casos.
- La empresa adjudicataria deberá suministrar para los tres aseos que tiene el PTGC en la Cruz de Tejeda: aparatos expendedores de papel higiénico, expendedores de toallas de manos, dosificadores de gel de manos, contenedores higiénicos sanitarios femeninos con sus bolsas y químicos, papeleras, soporte completo de escobillas, papel higiénico de doble capa y papel de mano, todo ello sin coste adicional.

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, (punto 1.4.1. apartado c), 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 en el destino.

En el supuesto que el Patronato de Turismo considere que los servicios que se ofrezcan, de informador turístico, limpieza, mantenimiento y vigilancia de sus instalaciones e inmuebles en la Cruz de Tejeda, 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.



Sandra Franco Álvarez

Unidad de Información



Melchor Camón Torres

Consejero de Turismo

En Las Palmas de Gran Canaria, a 19 de junio de 2013

CONSIDERACIONES GENERALES

CRITERIO DE ADJUDICACIÓN -.

El criterio que ha de servir de base a la adjudicación de este contrato será el siguiente:

-. Proposición económica. Precio ofertado ponderado. Ponderación 100%.

TIPO DE LICITACIÓN -.

El presupuesto máximo de este contrato se establece en **29.816,92 Euros + 2.087,18 Euros** (IGIC) cuyo cálculo está realizado en base al periodo que se prevé para inicio del servicio, del 19 de julio al 31 de diciembre de 2013.

*La empresa adjudicataria en lo relativo al servicio de limpieza de las instalaciones e inmuebles del PTGC en la Cruz de Tejeda, vendrá obligada a desarrollar todas aquellas acciones formativas (cursos de formación, reciclaje, etc.) preferentemente relacionados con el uso adecuado de los distintos productos así como de medidas de prevención de riesgos laborales, debiendo la empresa adjudicataria presentar un Plan de Seguridad y Salud.



Sandra Franco Álvarez

Unidad de Información



Melchor Camón Torres

Consejero de Turismo

En Las Palmas de Gran Canaria, a 19 de Junio de 2013

DILIGENCIA: Para hacer constar que el presente
~~PROSCRIPCIÓNES TÉCNICAS~~ ha sido aprobado
mediante D.P. N.º 250 de fecha
CINCO de JULIO de dos mil CINCO
Las Palmas de Gran Canaria, a 25 de 07 de 2013.

LA SECRETARIA ACCTAL.

P.D. LA TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN
ESPECIAL D.P. N.º 67 DE 15/11/12.

