

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



**Autor:**

**Unidad de Información turística**

## **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 el servicio de “Informadores Turísticos” para la oficina de turismo del PTGC en el Aeropuerto de Gran Canaria.

Esta gestión 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.

1.1.1. **Mantenimiento:** incluye la limpieza de la oficina y tarima externa anexa a ésta, tres veces por semana. La limpieza del almacén y de las cristaleras 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 OT 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, además, que la empresa adjudicataria debe cubrir los elementos básicos de material de oficina tales como folios, archivadores, bolígrafos, tóner para impresora, etc.

### **1.2- PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo de ejecución de este proyecto será desde la fecha de la firma, el 12 de Enero de 2014, hasta el 31 de Diciembre de 2014. 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.

### **1.3.- DESCRIPCIÓN DE LOS INMUEBLES DEL PATRONATO DE TURISMO EN EL AEROPUERTO**

#### **1.3.1. 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 a 3 caras, 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” (nueva zona de atención al turista) se atenderá, las

solicitudes de información, a través de un cristal pasa documentos. En la tarima externa de la oficina, 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 (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.

### 1.3.2. Equipamiento.-

Oficina Turismo en el Aeropuerto:

a) Interior oficina turismo: expositores grandes y pequeños para información turística, ordenador, teléfonos, una fotocopidora multifunción, sillas y una mesa.

b) Exterior oficina turismo: un mostrador móvil, pantallas para audiovisuales y una pérgola de madera en su parte superior.

c) Almacén: organizado mediante estanterías.

### 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 el Aeropuerto:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
De 9:30 a 21:30 horas	De 10:00 a 20:00 horas	De 8:00 a 23:00 horas	De 10:00 a 21:00 horas	De 9:00 a 23:00 horas	De 8:15 a 24:00 horas	De 00:00 a 2:00 horas y de 7:00 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 festivos. Asimismo, 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.

## **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 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 la oficina de turismo del PTGC en el Aeropuerto es el siguiente:

- Técnico Superior en Información y Comercialización Turística o, 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, 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 (1.4.-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 por este personal serán:

a) Informar a los turistas, tanto presencialmente como a través de las consultas telefónicas recibidas, de la oferta turística, cultural y complementaria 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 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 (Triana, 93 – Las Palmas 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. El/la supervisor/a del servicio 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.

d) 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 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 en ambas zonas se requiera a la vez información por parte del turista o pasajero.

e) Los informadores turísticos seleccionados por la empresa adjudicataria resultante 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*. 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 el Aeropuerto 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 el Aeropuerto.

**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 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, tarima exterior y 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 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, teléfonos, impresora multifunción, pantallas) y, mobiliario, expositor 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 la 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 OT 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) Nombrar a un/a coordinador/a del servicio de “información turística” de la oficina de entre el personal informador turístico en plantilla.

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 el Aeropuerto 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, (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 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.

Elena Miranda  
Unidad Información

Sandra Franco  
Unidad Información

Pablo Llinares  
Gerente Patronato Turismo

En Las Palmas de Gran Canaria, a 17 de septiembre de 2013.

