

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

1.- DEFINICIÓN Y ALCANCE DEL PLIEGO.-

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

1.1.1. Mantenimiento: Incluye la limpieza, tres veces por semana, de la oficina y, dos veces al mes, de la cristalera completa, incluido el techo de la oficina y del almacén. El servicio de limpieza de esta oficina se realizará siempre en horarios que no afecten al servicio de información turística que presta dicha oficina.

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

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

El perfil del personal de la Oficina de Turismo en el Aeropuerto debe ser el siguiente:

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

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

1.3.1 Asimismo la empresa adjudicataria dispondrá de un/a coordinador/a, que se designe de entre los informadores seleccionados. El coordinador/a designado debe:

- . Elaborar un informe mensual con los seguimientos estadísticos de las visitas realizadas en esta oficina, adjuntándolo en el momento de la presentación de la factura. Dicho informe recogerá aquellos datos que indique la Unidad de Información del Patronato de Turismo, tales como: informe diario estadístico con número y porcentaje de visitantes por nacionalidades, incidencias del servicio, informe de datos recogidos sobre la información solicitada por el turista, sugerencias y reclamaciones.

- . Trasladar al resto de los informadores turísticos de la citada oficina, las directrices a seguir, en materia de información turística, que la Unidad de Información del Patronato de Turismo ponga de manera previa en su conocimiento.

- . Vigilar la correcta utilización de las instalaciones y el orden correcto en la exposición del material promocional de información turística.

- . Notificar por escrito a la Unidad de Información del Patronato de Turismo y a la empresa adjudicataria, las incidencias en materia de información turística que se ocasionen en los diferentes turnos de trabajo.

- . El/La coordinador/a dispondrá de un teléfono móvil de trabajo, a cargo de la empresa adjudicataria, para su localización en horarios de apertura de la oficina, cuando así lo requiera la Unidad de Información del Patronato de Turismo de Gran Canaria.

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

a) Material promocional de Gran Canaria.

b) Audiovisual: video-CD, para la pantalla plasma y aparato DVD de la oficina, que dicho Organismo considere adecuado para su exposición en esta Oficina de Turismo.

El Patronato de Turismo se reserva el derecho de decidir que material publicitario turístico no perteneciente a dicho organismo puede ser utilizado en la Oficina de Información Turística en el Aeropuerto.

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

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

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

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

- Durante la presencia de vuelos en la sala, el informador debe estar de pie en la oficina y atento a cualquier petición de información; acoger al turista ya desde el momento de su entrada a la Oficina, mostrando total disponibilidad.

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

- Facilitar y organizar un servicio mínimo de información, también durante los horarios de cierre (exposición de material informativo) expuesto en el lateral de puerta de entrada a la oficina.

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

1.3.6. Los informadores turísticos seleccionados por la empresa adjudicataria deben asistir a unas jornadas formativas impartidas por el Patronato de Turismo de Gran Canaria.

1.4 HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN EL AEROPUERTO.- El horario de atención al público que estima oportuno el Patronato de Turismo es el siguiente:

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

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

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

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

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