



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 Y EN LA CRUZ DE TEJEDA".

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 y en la Cruz de Tejeda.

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 un entorno de gran valor natural, patrimonial.

A continuación se señalan las especificaciones técnicas 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 el 1 de Enero hasta el 31 de Diciembre de 2018. 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 Internacionales 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 fotocopiadora 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 2018, 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) o cualquier otra herramienta de comunicación creada por la Unidad de Información del PTGC 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.

h) El personal "informador turístico" de la empresa adjudicataria deberá participar, durante su turno de trabajo, siempre que así lo requiera el Patronato de Turismo, en aquellas acciones que se organicen o estén coordinadas por el Patronato de Turismo de Gran Canaria, con el fin de dinamizar el servicio de atención al turista 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 por parte de la persona que se designe como coordinador/a de esta oficina por parte de la empresa adjudicataria, 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 LA CRUZ DE TEJEDA

2. 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 del interior de Gran Canaria.

2.1.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución de este proyecto será desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018. 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.

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

2.2.1. 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.

2.2.2. 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.

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 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	De 10:00 a 17:00 horas	De 10:00 a 17:00 horas	De 10:00 a 17:00 horas	De 10:00 a 17:00 horas	De 10:00 a 17:00 horas	De 10:00 a 17:00 horas
7horas	7 horas	7 horas	7 horas	7 horas	7 horas	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 2018, 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.

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 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) o cualquier otra herramienta de comunicación puesta en marcha 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.

g) El personal "informador turístico" de la empresa adjudicataria deberá participar, durante su turno de trabajo, siempre que así lo requiera el Patronato de Turismo, en aquellas acciones que se organicen o estén coordinadas por el Patronato de Turismo de Gran Canaria, con el fin de dinamizar el servicio de atención al turista en la Cruz de Tejeda.

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 Comunicaciones, Compras y Mantenimiento 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, aparato deshumidificador) y, a la Unidad de Información sobre el mobiliario, 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 este inmueble, 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.

2.4.- 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.

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 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.

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 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.

Elena Miranda

Sandra Franco

Gerente

En Las Palmas de Gran Canaria, a 10 de octubre de 2017.

DILIGENCIA. Para hacer constar que el presente
PLIEGO ESPECIFICACIONES TEC. ha sido aprobado
mediante RESOLUCIÓN PRE. 437 de fecha
24 de OCTUBRE de dos mil XVII
Las Palmas de Gran Canaria a 24 de OCT de 2017.

LA SECRETARIA ACCTAL.
P.D. EL JEFE DE SECCIÓN ADMINISTRATIVA II
D.P Nº 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 Y EN LA CRUZ DE TEJEDA" -.

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 la Oficina de Turismo del PTGC en la Cruz de Tejeda supondrá un 90% de la puntuación final. El coste total propuesto para el servicio de atención al turista de la oficina de turismo en el Aeropuerto supondrá un 90% de la puntuación final.
- Se propone como criterios objetivos una "Bolsa de horas adicionales", para el servicio de atención al turista de la oficina de Turismo del PTGC en el Aeropuerto, y un "Precio/hora fijo en casos excepcionales para el servicio fuera del horario establecido" para el servicio de atención al turista de la oficina de Cruz de Tejeda del PTGC. "La bolsa de horas adicionales" se valorará con un máximo del 10% de la puntuación final y el "Precio/ hora en casos excepcionales para el servicio" se valorará con un máximo del 10% 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 **86.000 euros + 6.020 euros (IGIC)** no pudiendo ser nunca inferior a **77.000 euros + 5.390 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 2018.



LOTE NÚMERO 2 – 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 38.000 euros + 2.660 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 2018.

Elena Miranda

Sandra Franco

Gerente

En Las Palmas de Gran Canaria a 10 de octubre de 2017.