



**PROCEDIMIENTO:** CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, NO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA DE INFORMADORES TURÍSTICOS, ASISTENCIA TURÍSTICA Y COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS PARA LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA CUYA ADJUDICACIÓN SE LLEVARÁ A CABO POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PUBLICIDAD.

**DEPARTAMENTO:** TURISMO

**PUBLICACIÓN DEL ANUNCIO:** 17 de noviembre de 2017

- **BOLETÍN OFICINA DE LA PROVINCIA**
- **PERFIL DEL CONTRATANTE.** Página web de Promoción de la Ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, S.A. ([www.lpapromocion.com](http://www.lpapromocion.com))
- **FIN DEL PLAZO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES:** 21 de diciembre de 2017
- **IMPORTE PRECIO DE LICITACIÓN: 350.508 euros (sin IGIC)**

El importe de licitación corresponde a 3 años de contratación.

Valor estimado del contrato: 584.180 euros sin (IGIC)

El importe estimado corresponde a 3 años de contratación más 2 años de prórroga.

- **APERTURA DE LICITACIONES:**

**Apertura de los sobre nº 1** (Documentación General): 9 de enero de 2018

**Apertura de los sobres nº 2 y 3:** 15 de enero de 2018

**Sobre 2:** “Valoración de la calidad del servicio”

-Valoración de las mejoras de formación de los informadores turísticos, tanto académica como de otros idiomas no exigibles en el pliego.

-Valoración Estrategia de comercialización y descripción del plan operativo.

**Sobre 3:** “Proposición económica” “Mejora del 5% del Canon” y “Tiempo desempeñado por la empresa en oficinas de información turística” y “Valoración de criterios sociales”.

## AVISO I

La referencia que se hace a lo largo del Pliego a:

-TRLCSPP, lo es al Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

-Reglamento Gral. de la Ley de Contrato de las Administraciones Públicas 1098/2001, de 12 de octubre.

-Reglamento Gral. de Ley de Contratos de las Administraciones Públicas 773/2015 de 28 de agosto, por el que se modifican determinados preceptos del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre.

-El presente Pliego de Cláusulas Administrativas y Técnicas particulares.

-Acuerdo de la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, de 15 de marzo de 2012.

-Instrucciones internas para la contratación y adjudicación por Promoción de la Ciudad de Las Palmas de Gran Canaria S.A.

## AVISO II

Las dudas referentes al presente pliego se podrán consultar en Turismo, Promoción de la Ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, S.A. llamando a los teléfonos: 928 44 69 69/ 68 87/ 68 31.  
Casa del Turismo, Parque de Sta. Catalina s/n. 35007.-Las Palmas de Gran Canaria

## AVISO III

### **MODIFICACIÓN DE ERROR ARITMÉTICO EN EL PLIEGO DE CONDICIONES ADMINISTRATIVAS 24/11/2017)**

Página 15, 3er párrafo donde decía...”se otorgarán 12,5 puntos” ahora dice “se otorgarán 12 puntos”

## AVISO IV

### **PREGUNTAS Y RESPUESTAS REALIZADAS SOBRE LOS PLIEGO EN EL ENLACE:**

[https://drive.google.com/a/lpavisit.com/file/d/1wJtG\\_zMxdllmTMQTUunvjKXM5Pr1VSc/view?usp=sharing](https://drive.google.com/a/lpavisit.com/file/d/1wJtG_zMxdllmTMQTUunvjKXM5Pr1VSc/view?usp=sharing)



**PLIEGO DE CONDICIONES, ECONÓMICAS PARTICULARES Y TÉCNICAS QUE COMO LEY FUNDAMENTAL REGULAN EL CONCURSO PARA CONTRATAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMADORES TURÍSTICOS, ASISTENCIA TURÍSTICA Y COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS PARA LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA CUYA ADJUDICACIÓN SE LLEVARÁ A CABO POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PUBLICIDAD.**

### **1.- OBJETO DEL CONTRATO.**

El presente pliego tiene por objeto regular la convocatoria del concurso público para la adjudicación del contrato privado para la prestación del servicio de informadores turísticos y asistencia turística para los puntos de información turística del municipio de Las Palmas de Gran Canaria, y comercialización de productos y servicios turísticos, conforme a las características señaladas en el Pliego de Condiciones Técnicas (Anexo II).

Número de referencia CPV de contratos de servicios: 63500000-4

Servicios de Agencias de Viajes, Operadores Turísticos y Asistencia al Turista.

Tendrán carácter contractual el presente Pliego de Condiciones particulares y técnicas y sus anexos, el Presupuesto, la oferta presentada por el adjudicatario, así como el documento en que se formalice el contrato y demás documentación integrante del expediente, que regirán por tanto el contrato.

Los documentos citados podrán ser examinados en las oficinas del Departamento de Turismo, en el Parque de Santa Catalina, s/n., "Casa del Turismo". 35007.- Las Palmas de Gran Canaria, hasta que finalice el plazo de presentación de proposiciones.

La finalidad del contrato y las necesidades a satisfacer constan descritas en el pertinente informe de Promoción, obrante en el expediente.

### **2.- PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN**

El procedimiento de adjudicación del contrato será el procedimiento abierto en la forma señalada en las Instrucciones Internas para la contratación por Promoción, valorándose, para determinar la oferta económicamente más ventajosa, además del precio, otros criterios como más adelante se señala.

### **3.- PRESUPUESTO DE LICITACIÓN.**

**3.1. El presupuesto máximo de licitación del servicio se establece en la cantidad de 350.508 euros más 24.535,56 euros de IGIC. (7%).** El importe de licitación corresponde a 3 años de contratación.

3.2. Valor estimado del contrato: 584.180 euros sin (IGIC)

El importe estimado corresponde a 3 años de contratación más dos de prórroga.

En el presupuesto de licitación se consideran incluidos la totalidad de los gastos que al adjudicatario le pueda originar la prestación del servicio.

Serán rechazadas las ofertas que excedan del precio de licitación establecido.

La adjudicación del contrato será con cargo al presupuesto del año 2017 de Promoción de la Ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, S.A. Para el resto de vigencia del contrato, Promoción deberá prever en el presupuesto de cada ejercicio la cantidad suficiente para responder a las obligaciones que se derivan de los contratos.

**Se formula la prevención expresa de que a todos los efectos se entenderá que las ofertas de los empresarios comprenden solo el precio del contrato, debiendo desglosarse en ellas el importe del IGIC.**

#### **4.- FORMA DE PAGO.**

Los pagos se efectuarán por Promoción de la siguiente forma:

Mensualidades vencidas mediante presentación de factura, que serán uniformes y serán prorrateadas del precio total de adjudicación conjuntamente. Acompañadas del informe al que se hace referencia en apartado 5, punto 1 de las prescripciones técnicas (Anexo II).

#### **5.- REVISIÓN DE PRECIOS.**

No es de aplicación, por ningún concepto, la revisión del precio contratado, en consonancia con el acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, de fecha 14 de agosto de 2014.

#### **6.- PLAZO DE DURACIÓN**

El plazo de duración de la prestación del servicio de Informadores, asistencia turística y comercialización de servicios y productos turísticos será de 36 meses a partir de la firma del contrato con la empresa adjudicataria, pudiendo prorrogarse anualmente de forma expresa por ambas partes por un máximo de dos años más.

#### **7.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR.**

Estarán facultadas para contratar las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras que, teniendo plena capacidad jurídica y de obrar y acreditando su solvencia económica y financiera y técnica o profesional, no se hallen comprendidas en alguna de las circunstancias previstas en los artículos 4.9 y 10 de las Instrucciones internas para la contratación en Promoción de la Ciudad de Las Palmas de Gran Canaria S.A., adaptadas al Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector público aprobado por RDL 3/2011, de 14 de noviembre, ni en ninguna de las excepciones previstas en las disposiciones legales de general aplicación.

Cuando en representación de una sociedad concurre algún miembro de la misma, deberá acreditar documentalmente que está facultado para ello. Los poderes y documentos acreditativos de la personalidad deberán ser bastanteados ante notario a la proposición para este concurso.

Los empresarios deberán contar, asimismo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituya el objeto del contrato.

La capacidad de obrar de las personas jurídicas se justificará con:

a) Personas jurídicas españolas:

- Mediante la escritura o documento de constitución, los estatutos o el acto fundacional, en los que consten las normas por las que se regula la actividad, debidamente inscritos, en su caso, en el Registro Público que corresponda, según el tipo de persona jurídica de que se trate. (art. 72.1 TRLCSP)

b) Empresas no españolas nacionales de Estados miembros de la Unión Europea:

c)

- Documento de inscripción en el Registro profesional o comercial en las condiciones previstas por la legislación del país donde estén establecidas o mediante declaración jurada o certificado en los términos establecidos de acuerdo con las disposiciones comunitarias de aplicación. (art. 72.2 TRLCSP)

d) Restantes empresas extranjeras:

- Informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o de la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa. (art.72.3 TRLCSP)

Los que contraten con Promoción, podrán hacerlo por sí o mediante representación de personas autorizadas con poder suficiente.

## **8.- SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL Y ECONÓMICA Y FINANCIERA.**

Las empresas licitadoras deberán acreditar su solvencia técnica o profesional, económica y financiera, por los medios siguientes:

**1.- Solvencia Técnica o profesional.** Las empresas licitadoras deberán acreditarla por los siguientes medios contemplados en el art. 78 del TRLCSP:

- Declaración sobre la plantilla media anual de la empresa y la importancia de su personal directivo durante los tres últimos años, acompañada de la documentación justificativa correspondiente.
- Titulación académica del personal responsable de la ejecución del servicio, así como la titulación profesional de los informadores turísticos que deberá ser como mínimo, técnico superior (nivel III). Debiendo cumplir con la formación o experiencia recogida en el Pliego de Condiciones Técnicas, Anexo II, punto 4.



- Relación detallada de los principales servicios y trabajos realizados en la materia objeto del contrato en los tres últimos años y que deberá acreditar, mediante certificados o visados del órgano competente, o declaración del empresario para el que haya realizado el servicio sobre información y asistencia turística y comercialización de productos y servicios turísticos.

## 2.- Solvencia económica y financiera.

El criterio específico es:

- Cifra o volumen de negocios del licitador o candidato, que referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos deberá ser al menos una vez y media el valor estimado del contrato cuando su duración no sea superior a un año, y al menos una vez y media el valor anual medio del contrato si su duración es superior a un año.

|                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Valor estimado del contrato (supuesto de duración no superior a un año) 116.836 euros. |
| <b>Una vez y media el valor anual medio del contrato: 175.254 euros</b>                |

- El volumen anual de negocios del licitador o candidato se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.
- Para el caso de empresas de nueva creación que no tuviesen ningún ejercicio cerrado en el momento de concurrir a la licitación: declaraciones presentadas correspondientes a liquidaciones de IVA o IGIC del periodo de actividad de la empresa, desde su creación hasta la fecha final de presentación de proposiciones.

En caso de Uniones Temporales de Empresas (UTE) cada empresa que la conforme deberá aportar la documentación citada.

## 9.- LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.

Las proposiciones se presentarán en las Oficinas de Promoción de Las Palmas de Gran Canaria, S.A., calle Escritor Benito Pérez Galdós, 4. 35002. Las Palmas de Gran Canaria.

También podrán presentarse las proposiciones por correo postal, en cuyo caso el interesado deberá acreditar con el resguardo correspondiente, la fecha de imposición del envío en la Oficina de Correos y anunciar a Promoción la remisión de la oferta mediante correo electrónico, [info@lpavisit.com](mailto:info@lpavisit.com), antes de la finalización del plazo de presentación de proposiciones. Si no se cumplen estos requisitos no se admitirá la proposición en el caso de recibirse fuera del plazo señalado en el anuncio de licitación. Transcurridos, no obstante, 10 días hábiles siguientes a la fecha en que el licitador informa de su presentación de proposición sin haberse recibido la proposición, ésta no será admitida en ningún caso.

La presentación de las proposiciones supone por parte del licitador la aceptación expresa de las cláusulas de este pliego.



El plazo de presentación de las ofertas será de 22 días hábiles siguientes al día de la fecha de publicación del anuncio en el Perfil del contratante de la página web de Promoción de la Ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, S.A. ([www.lpapromocion.com](http://www.lpapromocion.com)), en **horas de 9'00 a 14'00**, todos los días excepto sábados, domingos y festivos siendo **el último día para la presentación de las mismas el 21 de diciembre**.

## **10.- FORMA DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.**

Las proposiciones deberán ir en tres sobres cerrados, sellados y firmados por el licitador o persona que lo represente indicando el nombre y apellidos o en su caso razón social de la empresa y en el exterior de cada uno de ellos se hará constar el título de la convocatoria a la que concurren: "PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PUBLICIDAD PARA CONTRATAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMADORES TURÍSTICOS, ASISTENCIA TURÍSTICA Y COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS PARA LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA."

### **SOBRE NÚMERO UNO (1): (Cerrado, sellado y firmado).**

**Título del sobre 1:** "Documentación general"

**Denominación del expediente:** Prestación del Servicio de Informadores Turísticos, Asistencia Turística y comercialización de Servicios y Productos Turísticos para los Puntos de Información Turística de Las Palmas de Gran Canaria.

**Licitador:**

**Domicilio:**

**Teléfono/Telefax/Email**

Este sobre contendrá, como mínimo, los siguientes documentos:

- Un índice previo en el que constarán enumerados los documentos que se incluyen y por el orden en que constan en el presente pliego.

#### **1.- Documentos que acrediten la capacidad de obrar:**

- a) Para las Personas Físicas: Documento Nacional de Identidad y del representante si no fueren coincidentes.
- b) Para las personas jurídicas:
  - Empresas Españolas: Los documentos referidos en el apartado a) de la cláusula 7ª de este Pliego.
  - Empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo: Los documentos referidos en el apartado b) de la cláusula 7ª de este Pliego.

- Restante empresas extranjeras: Los documentos referidos en el apartado c) de la cláusula 7ª de este Pliego.
  - La identificación de la empresa debe ser completa, incluyendo: dirección, teléfono, fax/correo electrónico y persona de contacto.
- c) Si el proponente fuera persona jurídica o sociedad deberá acompañar documento bastante en Derecho que justifique que la persona que firma la proposición ostenta cargo que, con arreglo a los estatutos de la sociedad, le confiere la representación de la misma a tales efectos.
- d) Si el proponente fuese o actuase como mandatario, deberá justificar, con poder notarial bastante, dicha calidad y representación, debidamente inscrito en el Registro Mercantil a los mismos efectos.
- e) Declaración responsable otorgada, conforme al modelo del ANEXO III de que el empresario si es persona física o la empresa, sus administradores y representantes si se trata de persona jurídica, así como el firmante de la proposición no están incurso en las prohibiciones para contratar, señaladas en el punto 4 apartados 9 y 10 de las instrucciones internas y artículo 60 TRLCSP al que remite.
- f) Cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social:
- 1 Acreditar mediante declaración responsable, estar al corriente en los pagos al Excmo. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, así como de todos los impuestos Municipales, incluido el último recibo del Impuesto de Actividades Económicas para la actividad correspondiente, o en su caso si están eximidos del pago.
  - 2 Certificación del Ministerio de Hacienda y Consejería de Hacienda, respectivamente, de estar al corriente de sus obligaciones tributarias.
  - 3 Certificado del Ministerio de Trabajo y de la Seguridad Social que acredite estar al corriente en sus pagos y obligaciones (Art. 14 Real Decreto 1098/01).
  4. Manifestación por escrito de que en la oferta se han tenido en cuenta las disposiciones vigentes relativas a protección del empleo, condiciones del trabajo y prevención de riesgos laborales.

Para las empresas extranjeras declaración de someterse a la jurisdicción de juzgados y tribunales españoles.

Documento en el que se haga constar persona de contacto, el domicilio a efectos de notificaciones, correo electrónico, teléfono, fax, etc.

Los empresarios no españoles de Estados miembros de la Unión Europea acreditarán adicionalmente su inscripción en los registros u oficinas a que se refiere el artículo 72.2 del TRLCSP.



- i) Documentos acreditativos de la solvencia económica y financiera por los medios previstos en la cláusula 8ª, punto 2 del presente pliego.
- j) Documentos acreditativos de la solvencia técnica o profesional para la ejecución del contrato de conformidad con lo previsto en la cláusula 8ª, punto 1 del presente pliego.

La documentación de la proposición deberá estar integrada por documentos originales o copias bastanteadas.

**SOBRE NÚMERO DOS (2) Cerrado, sellado y firmado).**

**Título del sobre 2:** “Valoración de la calidad del servicio”:

- “Valoración de las mejoras de formación de los informadores turísticos, tanto académicas como de otros idiomas no exigibles en el pliego”.
- Valoración de la estrategia de comercialización y descripción del plan operativo.

**Título del sobre 2:** “Valoración de la calidad del servicio”.

**Denominación del expediente:** Prestación del Servicio de Informadores Turísticos, Asistencia Turística y comercialización de Servicios y Productos Turísticos para los Puntos de Información Turística de Las Palmas de Gran Canaria.

**Licitador:**

**Domicilio:**

**Teléfono/Telefax/Email**

**“Valoración de la calidad del servicio”:**

**Valoración de las mejoras de formación de los informadores turísticos, tanto académicas como de otros idiomas no exigibles en el pliego.**

Este sobre contendrá, como mínimo para acreditar las mejoras técnicas en formación de los informadores turísticos, tanto académicas como de otros idiomas no exigibles en el pliego.

- Declaración responsable del número de personas que superen la formación mínima exigida en el pliego (técnico superior).
- Declaración responsable del número de personas que tengan idiomas distintos a los exigidos en el pliego y cuantificación de los mismo.
- Declaración responsable del número de personas que superen los niveles en inglés y alemán exigidos en el pliego, es decir superior a B1, en el marco de la Comunidad Europea.
- Certificaciones de las titulaciones declaradas, siempre que sean superiores a Técnico Superior.
- Los idiomas podrán acreditarse con los siguientes documentos:
- Certificaciones de cursos terminados.



- Certificaciones que acrediten el nivel.
- Para acreditar otros idiomas en personas nativas, bastará con presentar el DNI y los estudios realizados en la lengua vernácula.

#### **Valoración de la estrategia de comercialización y descripción del plan operativo.**

- Definir la estrategia de comercialización haciendo mención especial al perfil de usuarios, mercados objetivo, canales de comercialización, etc.
- Descripción del plan operativo de las actuaciones de promoción, comercialización y marketing, haciendo especial mención sobre los planes de inclusión del destino, existencia o no de un sistema de reservas propio, singularidad y tratamiento diferenciado del destino, acuerdos con agencias de viajes, turoperadores, empresas de servicios turísticos u otros intermediarios, tipología de paquetes u ofertas a desarrollar para fomentar el conocimiento del destino, detalle de las operaciones que se lleven a cabo con empresas de su grupo o asociadas.

#### **SOBRE NÚMERO TRES (3) (Cerrado, sellado y firmado).**

**Título del sobre:** "Proposición económica", "Mejora del Canon" y "Tiempo desempeñado por la empresa en oficinas de información turística" y "Valoración de criterios sociales".

**Título del sobre 3:** "Proposición económica", "Mejora del Canon" y "Tiempo desempeñado por la empresa en oficinas de información turística" y "Valoración de criterios sociales".

**Denominación del expediente:** Prestación del Servicio de Informadores Turísticos, Asistencia Turística y comercialización de Servicios y Productos Turísticos para los Puntos de Información Turística de Las Palmas de Gran Canaria.

**Licitador:**

**Domicilio:**

**Teléfono/Telefax/Email**

#### **CONTENIDO:**

- Proposición económica formulada conforme al modelo inserto al final de este Pliego (Anexo I). La proposición que contenga una oferta superior al presupuesto de licitación será rechazada.
- Canon de explotación de la recaudación bruta mensual, derivada de la explotación del servicio por parte del adjudicatario. La propuesta del canon no podrá ser inferior al 5%. (Anexo I).
- Certificación de las empresas o instituciones en el que se acredite el tiempo trabajado en puntos de información turística, así como hacer constar que han desarrollado su servicio satisfactoriamente.
- Valoración de Criterios Sociales:



Las empresas licitadoras deberán acreditar si cuentan en su plantilla con personas que presenten diversidad funcional física (salvo que la condición física de los trabajadores sea determinante para la adecuada realización del objeto del contrato) así como personas en paro de larga duración, mayores de 45 años, debiendo aportar las empresas los siguientes documentos:

**Para acreditar la relación laboral con trabajadores en plantilla con diversidad funcional:**

- Declaración responsable de los trabajadores en plantilla con diversidad funcional.
- Deberá aportar, justificantes del porcentaje de discapacidad del personal con diversidad funcional.
- Caso de no contar con personal con diversidad funcional, hacerlo constar mediante declaración responsable en la que conste no contar con personas con diversidad funcional.

**Para acreditar la relación laboral con personas en paro de larga duración mayores de 45 años:**

- Declaración responsable del número de trabajadores en paro de larga duración mayores de 45 años.
- Certificación por parte de las Oficinas de Empleo, que acredite la contratación de personas en paro de larga duración mayores de 45 años.
- Caso de no contar con personal en paro de larga duración mayores de 45 años hacerlo constar mediante declaración responsable en la que conste no contar con personas en paro de larga duración mayor de 45 años.

**Los licitadores que se comprometan a emplear en la ejecución del contrato cualquiera de los supuestos de inserción social expuestos, deberán presentar:**

- Declaración responsable del licitador que se comprometa a emplear para la ejecución del contrato, cuando realice nuevas contrataciones a personas que pertenezcan a los colectivos anteriormente señalados. La realización de estos contratos y la pertenencia a los mencionados colectivos deberá acreditarse documentalmente ante Promoción.

**Para valorar las mejoras económicas y/ o sociales en los convenios colectivos de aplicación.**

- Declaración responsable de las mejoras económicas y /o sociales en los convenios colectivos que les sean de aplicación o en su defecto del Estatuto de los Trabajadores.
- Cuantos documentos acrediten las mejoras económicas y sociales en los convenios colectivos de aplicación.

La presentación de las proposiciones supone la aceptación incondicionada por el empresario del contenido de la totalidad del Pliego de Cláusulas Administrativas, sin salvedad o reserva alguna.



## **11.- GARANTIA PROVISIONAL**

De conformidad con el criterio acordado en Junta de Gobierno de la Ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, de 15 de marzo de 2012, no se exige fianza provisional para participar en el presente Concurso.

## **12.- PROPOSICIONES SIMULTÁNEAS.**

Cada licitador no podrá presentar más de una proposición. Tampoco podrá suscribir ninguna propuesta en unión temporal con otros si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una unión temporal.

Sin perjuicio de lo anterior, se admitirá la presentación de soluciones variantes o alternativas a la definida en el proyecto objeto de la licitación, únicamente si esta posibilidad aparece recogida en el Pliego de Condiciones Técnicas particulares.

## **13.- ÓRGANO DE CONTRATACIÓN.**

El Órgano de Contratación es el Consejo de Administración quien tiene delegada esa competencia en el Consejero Delegado, en el Vicepresidente de Promoción o en el Gerente de la misma, de conformidad con las instrucciones internas para la contratación no sujeta a regulación armonizada de la Ley 30/07, de contratos del sector público, aprobadas por el Consejo de Administración de Promoción de la Ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, S.A. el 6 de julio de 2008 y adaptadas al Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector público por acuerdo del Consejo de Administración el 7 de marzo de 2012, art. 3 y en consecuencia, ostenta las prerrogativas de interpretarlo, resolver las dudas que ofrezca su ejecución, modificarlo, y acordar su resolución, con sujeción a la normativa citada.

## **14.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.**

De conformidad con el acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, con fecha de 7 de julio de 2016, se establecen los criterios que han de servir de base para la adjudicación, serán: mejora de la proposición económica, mejoras del canon, tiempo desempeñado por la empresa en oficinas de información turística, valoración de cláusulas sociales y criterios de valoración de la calidad del servicio.

La ponderación de los referidos criterios será la siguiente:

|       |                                                                                                                          |           |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 15.1. | Proposición económica                                                                                                    | 50 puntos |
|       |                                                                                                                          |           |
| 15.2  | Mejora del 5% del Canon                                                                                                  | 10 puntos |
|       |                                                                                                                          | .         |
| 15.3  | Tiempo desempeñado por la empresa en oficinas de información turística, valorando cada año en 1 punto, hasta un total de | 5 puntos  |
|       |                                                                                                                          | .         |



|      |                                       |           |
|------|---------------------------------------|-----------|
| 15.4 | Valoración de criterios sociales      | 10 puntos |
| 15.5 | Valoración de la calidad del servicio | 25 puntos |

## VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y FÓRMULA APLICABLE:

### 14.1.1 Proposición económica.

**Criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas matemáticas y sistema de valoración. Hasta 50 puntos**

Baja económica respecto al precio del tipo de licitación hasta 50 puntos.

La puntuación otorgada a cada proposición corresponderá a la aplicación de la siguiente fórmula:

$$P = \frac{PM \times MO}{O}$$

Siendo:

PM: Puntuación máxima

MO: Mejor Oferta

O: Oferta que se valora

### 14.2.1. Mejora del 5% Canon.

**Criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas matemáticas y sistema de valoración. Hasta “10 puntos”.**

Mejora al alza del canon de explotación por las ventas efectuadas en los PIT de servicios y productos turísticos previamente autorizados por Promoción. El canon de explotación no podrá ser inferior al 5%.

La puntuación otorgada a cada proposición, corresponderá a la aplicación de la siguiente fórmula, teniendo en cuenta como referencia aquella propuesta que ofrezca un mayor tipo porcentual.

$$P = \frac{PM \times O}{MO}$$

**P x CP del criterio sobre el total**



**Siendo:**

**MO:** Mejor oferta en tipo porcentual más alto

**O:** Oferta en tipo porcentual que se valora

**CP:** Coeficiente de ponderación.

**14.3.1. Tiempo desempeñado por la empresa en oficinas de información turística, valorando cada año en 1 punto.**

**Hasta 5 puntos.**

Criterios cuantificables mediante la aplicación de sumas matemáticas, cada año de experiencia acreditada en el sector contará con un punto hasta llegar a 5 puntos.

**14.4.1 Valoración de criterios de inserción laboral y criterios sociales.**

**Hasta 10 puntos.**

**Criterios de Inserción laboral y de mejoras económicas y sociales en los convenios colectivos que le sean de aplicación**, donde la puntuación total del criterio será el sumatorio de la puntuación obtenida en los siguiente subcriterios:

**14.4.1.1** Se otorgará hasta **“3” puntos** al licitador que acredite tener en plantilla o se comprometa a contratar personas con diversidad funcional física (salvo que la condición física de los trabajadores sea determinante para la adecuada realización de objeto del contrato).

Obteniendo “3 puntos” el licitador que acredite tener en plantilla o se comprometa a contratar personas con diversidad funcional con los límites referidos, y obteniendo “0 puntos” el licitador que no lo acredite o no se comprometa a realizar la contratación.

**14.4.1.2** Se otorgará hasta **“3” puntos** al licitador que se comprometa a emplear para la ejecución del contrato, en el caso de tener que realizar nuevas contrataciones, a parados de larga duración mayores de 45 años.

Obteniendo “3 puntos” el licitador que se comprometa a contratar a parados de larga duración mayores de 45 años, y obteniendo “0 puntos” el licitador que no lo acredite o no se comprometa a realizar la contratación.

**La realización de estos contratos y la pertenencia a este colectivo deberá acreditarse documentalmente ante Promoción.**

**14.4.1.3** Se otorgará hasta **“4” puntos** al licitador que presente mejoras económicas y/ o sociales a los convenios colectivos que sean de aplicación.

Obteniendo “4 puntos” el licitador que presente mejoras económicas y/o sociales en los convenios colectivos que sean de aplicación y obteniendo “0 puntos” el licitador que no lo acredite.

**14.5.1 Valoración de la calidad del servicio. Criterios subjetivos cuantificables.**



### **Hasta: 25 Puntos**

#### **14.5.1.1 Valoración de las mejoras de formación de los informadores turísticos, tanto académica como en otros idiomas no exigibles en el pliego. Hasta 12 Puntos**

- Se valorarán otros idiomas no exigibles en el pliego.
- Se valorarán los niveles igual o superior a la certificación de B2, o estudios terminados equiparables a los niveles referidos en inglés o alemán.
- Se valorará los niveles superiores a la titulación de técnico superior en cualquier rama de turismo.

Se otorgarán los puntos a cada propuesta teniendo en cuenta que se valorará comparando las distintas ofertas, otorgando 12 puntos a la mejor oferta académica, otorgando 0 puntos a la peor propuesta académica y las siguientes propuestas se valorarán proporcionalmente a estas referencias. En su caso, si las ofertas fuesen de calidad similar se podrá otorgar la misma puntuación.

#### **14.6.1.2 Valoración de la estrategia de comercialización y descripción del plan operativo. Hasta: 13 Puntos**

- Definir la estrategia de comercialización haciendo mención especial al perfil de usuarios, mercados objetivo, canales de comercialización, etc.
- Descripción del plan operativo de las actuaciones de promoción, comercialización y marketing, haciendo especial mención sobre los planes de inclusión del destino, existencia o no de un sistema de reservas propio, singularidad y tratamiento diferenciado del destino, acuerdos con agencias de viajes, turoperadores, empresas de servicios turísticos u otros intermediarios, tipología de paquetes u ofertas a desarrollar para fomentar el conocimiento del destino, detalle de las operaciones que se lleven a cabo con empresas de su grupo o asociadas.

Se otorgarán los puntos a cada propuesta teniendo en cuenta que se valorará comparando las distintas ofertas, otorgando 13 puntos a la mejor oferta de estrategia de comercialización y plan operativo de actuaciones de promoción, comercialización marketing y las siguientes propuestas se valorarán entre un 50% y un 0% del máximo valor. En su caso, si las ofertas fuesen de calidad similar se podrá otorgar la misma puntuación.

### **15.-MESA DE CONTRATACIÓN.**

#### **a) Composición de la Mesa:**

Conforme al artículo 3 de las Instrucciones internas para la contratación aprobadas por Promoción de la Ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, S.A, estará formada por el Presidente o Presidenta que será el del Consejo de Administración, pudiendo ser sustituido, en caso de ausencia, por la Vicepresidencia del Sector o por el Gerente, un Secretario que será el del Consejo de Administración, o persona en quien delegue, Vocales que serán el Gerente (en caso



de no actuar como Presidente) y los responsables de las áreas técnica y económica de Promoción.

A criterio de la Presidencia de la Mesa, se podrá acordar la presencia, con voz y sin voto, de hasta dos asesores internos o externos a Promoción.

#### **b) Calificación de la documentación:**

Una vez finalizado el plazo de presentación de las proposiciones, por el Secretario se expedirá certificación relacionando las ofertas recibidas, o en su caso, la ausencia de licitadores, la cual remitirá a la Mesa de Contratación.

A requerimiento del Sr. Consejero-Delegado, se reunirá la Mesa y se procederá a la apertura de la documentación general contenida en el Sobre nº 1, en acto que no tendrá el carácter de público.

Si la Mesa observase defectos materiales en la documentación presentada podrá conceder, si lo estima conveniente, un plazo no superior a tres 3 días para que el licitador los subsane. Si la documentación tuviese defectos sustanciales o deficiencias materiales no subsanables, se rechazará la proposición, no siendo el licitador admitido a la licitación. Es competencia de la mesa determinar los aspectos que son subsanables y los que no.

En todo caso se consideran defectos sustanciales no subsanables el:

- El no aportar la documentación acreditativa de la solvencia económica, financiera y técnica para la realización del contrato
- No presentar la proposición económica de acuerdo al modelo del Anexo I.
- No presentar la declaración responsable según el modelo Anexo III.

También es competencia de la Mesa solicitar las aclaraciones que en relación a la documentación presentada estime necesario formular a los licitadores.

Una vez calificada la Documentación General del sobre nº 1 y realizadas en su caso las subsanaciones o transcurrido el plazo que se hubiere conferido, se procederá a la apertura del Sobre nº 2, de los licitadores admitidos, una vez valorado los documentos contenidos en el mismo, de conformidad con los criterios de ponderación establecidos en el pliego, se procederá en acto público a la apertura del Sobre nº 3 que contiene la oferta económica.

- **El acto de apertura de documentación general (sobre nº 1), será el día 9 de enero de 2018**
- **El acto de apertura de los sobres nº 2 y nº 3, será el día 15 de enero de 2018**

**Sobre 2:** “Valoración de la calidad del servicio”.

**Sobre 3:** “Proposición económica” “Mejora del 5% del Canon” y “Tiempo desempeñado por la empresa en oficinas de información turística” y “Valoración de criterios sociales”.



Las Mesas de apertura se celebrarán en las oficinas de la Casa del Turismo, Parque de Santa Catalina, s/n. Las Palmas de Gran Canaria.

Se elevará propuesta de adjudicación del licitador que haya presentado la oferta más ventajosa de acuerdo con los criterios de adjudicación establecidos en el presente pliego.

## **16.- ADJUDICACIÓN.**

La adjudicación será realizada por el órgano de contratación (Consejero Delegado) en armonía con los criterios objetivos señalados en este Pliego de Condiciones particulares.

Promoción se reserva el derecho a declarar desierta la licitación, si ninguna de las proposiciones presentadas resultase conveniente a sus fines, sin que quepa exigir por parte de los contratistas indemnización alguna.

El adjudicatario deberá cumplir durante la prestación del servicio, con todas las condiciones mínimas de seguridad establecidas en la normativa vigente.

De no dictarse acuerdo de adjudicación en el plazo de dos meses las empresas admitidas tendrán derecho a retirar sus propuestas.

Todas las proposiciones presentadas, serán archivadas en el expediente. Una vez adjudicado el contrato toda la documentación de los que no resultaren adjudicatarios, quedara a disposición de aquellos.

## **17.- CONSTITUCIÓN DE LA GARANTÍA DEFINITIVA**

El adjudicatario deberá acreditar, en el plazo de quince días desde que se le notifique la adjudicación, la constitución de la garantía definitiva por importe del 5% del presupuesto total de adjudicación, (siempre antes de la firma del contrato).

Dicha garantía habrá de ser constituida en metálico, en valores públicos o en valores privados; mediante aval; o por contrato de seguro y caución; en los términos expresados en el TRLCSP

Si a consecuencia de la modificación del contrato experimentase variación su valor, se reajustará la garantía en el plazo de quince días, contado desde la fecha en que se modifique el contrato, para que guarde la debida proporción con el presupuesto.

En ningún caso procederá devolver la garantía o cancelarla proporcionalmente por consecuencia de la eventual recepción parcial de suministro y servicio.

## **18.- FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO**

El adjudicatario queda obligado a suscribir, dentro del plazo de quince días desde la fecha de la notificación de la adjudicación, el documento administrativo de formalización del contrato. Cuando el adjudicatario sea una agrupación temporal de empresas, dentro del mismo plazo y con anterioridad a la firma del contrato, deberá aportar escritura pública de constitución como tal, debidamente inscrita en el Registro correspondiente.



No obstante, el contrato se formalizará en escritura pública cuando así lo solicite el contratista, siendo a su costa los gastos derivados de su otorgamiento, y debiendo entregar al órgano de contratación la primera copia del mismo, también a su cargo.

## **19.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**

El servicio se efectuará por el adjudicatario con estricta sujeción a las cláusulas estipuladas en el contrato y al contenido del presente pliego.

La prestación se realizará en los plazos, lugares y con los medios (según pliegos condiciones técnicas) que Promoción señale.

Una vez adjudicado el presente contrato deberá aportar relación del personal que prestará el servicio, con DNI, TC1 y TC2. Nombre de los Coordinadores, mandos y teléfonos de contacto.

La empresa adjudicataria quedará obligada a dar exacto cumplimiento a cuanto previene la legislación social vigente y de prevención de riesgos laborales, corriendo de su cuenta y riesgo toda clase de seguros sociales, subsidios, indemnizaciones. La empresa adjudicataria quedará sujeta a lo previsto en el convenio colectivo laboral de ámbito estatal vigente que le sea de aplicación, salvo que este sea menos beneficioso que el convenio de empresa que le pueda ser de aplicación y que en ningún caso deberán ser inferiores al que corresponda a técnico superior (nivel III).

El contrato se entenderá siempre convenido a riesgo y ventura del adjudicatario, respondiendo este de la calidad de los servicios prestados y de los vicios o incumplimiento que pudieran apreciarse en el desarrollo de la prestación del mismo.

## **20.- GASTOS POR CUENTA DEL ADJUDICATARIO.**

Son de cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados de la publicación de la licitación en cualquier medio utilizado, así como los de formalización del contrato, si este se elevare a escritura pública.

Serán de cuenta del adjudicatario los gastos de transporte y demás hasta el lugar convenido.

## **21.- ABONOS AL ADJUDICATARIO**

El adjudicatario tendrá derecho al abono del contrato efectivamente realizado de conformidad con las condiciones establecidas en el presente pliego y en el contrato.

El pago de las certificaciones o facturas, salvo que se manifieste otra forma en el contrato correspondiente, se realizará dentro de los dos meses siguientes a la aprobación de las mismas.

En cualquier caso, la factura que se presente deberá ser emitida conforme a lo dispuesto en el real decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación con indicaciones de los datos tributarios del IGIC.



## **22.- CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS**

El adjudicatario queda obligado al cumplimiento del plazo de ejecución del contrato en los términos previstos en el presente pliego.

Si llegado el término de cualquiera de los plazos, el adjudicatario hubiere incurrido en mora, por causas imputables al mismo, la sociedad podrá optar entre la resolución del contrato con pérdida de garantía o la imposición de las penalidades reglamentarias, que se harán efectivas mediante deducción en el pago del precio del servicio.

La imposición de penalidad no excluye la indemnización a que pueda tener derecho Promoción por los daños y perjuicios ocasionados por el retraso imputable al adjudicatario.

La constitución en mora del adjudicatario no requerirá intimación previa por parte de la sociedad.

Si se produjera retraso en el cumplimiento de los plazos por causa no imputable al adjudicatario, y siempre que el servicio contratado lo permita, la sociedad podrá, a petición de este o de oficio, conceder la prórroga adecuada.

## **23.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO**

El órgano de contratación solo podrá modificar el contrato por razón de interés público, siempre que sean debidas a necesidades o causas imprevistas, justificándolo debidamente en el expediente.

## **24.- PLAZO DE GARANTÍA DEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**

El plazo de garantía será de dos meses, a contar desde la fecha en que se entiende cumplida la prestación total del servicio de manera adecuada con el contenido del pliego y del contrato y a entera satisfacción de Promoción.

## **25.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

El contrato podrá extinguirse por alguna de las causas de resolución contempladas en el artículo 223 del TRLCSP.

## **26.- RÉGIMEN JURÍDICO.**

La contratación que sirve de base este Pliego tiene carácter privado, por estar incluido en las determinaciones del art.20.1 del TRLCSP. El contrato no está sujeto a regulación armonizada.

## **27.- JURISDICCIÓN**

La jurisdicción competente para resolver las controversias que surjan entre las partes del contrato será la civil, al tratarse de un contrato no sujeto a regulación armonizada, de acuerdo con lo previsto en el artículo 21. 2 del TRLCSP y los litigios que se deriven de la presente convocatoria o contrato que en virtud de ella se celebre, estarán sometidos a la jurisdicción de los tribunales competentes de Las Palmas de Gran Canaria, con renuncia de los licitadores a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

El Consejero-Delegado del Consejo de Administración  
de Promoción de la Ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, S.A.,

Fdo.: Pedro Quevedo Iturbe

# ANEXO I

## MODELO DE PROPOSICIÓN

Los licitadores estarán obligados a presentar su oferta económica con arreglo al siguiente modelo de proposición:

“Don ..., mayor de edad, de profesión ..., vecino de ..., calle ..., número ..., Código Postal ..., Las Palmas de Gran Canaria ..., teléfono ..., fax ..., con Documento Nacional de Identidad número ..., en nombre ... (propio o de persona o entidad que represente, expresando sus circunstancias e identificación del representado), enterado de los Pliegos de Condiciones que rigen la convocatoria de contratación DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMADORES TURÍSTICOS, ASISTENCIA TURÍSTICA Y COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS PARA LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA, tramitada por PROMOCIÓN DE LA CIUDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA, S. A., y estando conforme con los mismos, se compromete a la realización del servicio de  
....., por el importe de..... euros, más..... euros de IGIC.

-Porcentaje..... % del canon sobre ventas de explotación de la recaudación bruta mensual, derivada de la explotación del servicio por parte del adjudicatario.

Lugar, fecha y firma del licitador”.

Las Palmas de Gran canaria, a..... de..... de 2017.

**CONSEJERO-DELEGADO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.**

# ANEXO II

## PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMADORES TURÍSTICOS, ASISTENCIA TURÍSTICA Y COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS PARA LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA CUYA ADJUDICACIÓN SE LLEVARÁ A CABO POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PUBLICIDAD.**

1. Es objeto de esta contratación es el servicio de informadores turísticos y asistencia turística en los cuatro puntos de información fijos, uno temporal, uno itinerante y refuerzo en temporada de cruce del municipio de Las Palmas de Gran Canaria, fomentando la inserción laboral de personas en situación de exclusión social o en grave riesgo de estarlo y la existencia de un plan de conciliación de la vida laboral y familiar de los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato.

**2.- Duración de la prestación.**

El plazo de ejecución es de 36 meses tal y como se establece en el Pliego de condiciones administrativas, sin perjuicio de las prórrogas anuales que se puedan acordar hasta un total de 2 años.

**3.- Horarios.**

Los cuatro PIT fijos

3.1.- Los cuatro PIT (Puntos de Información Turística) fijos deben estar atendidos siempre por el informador turístico.

- El Horario de los PIT de la Playa de Las Canteras y del Parque de San Telmo atenderán al siguiente horario:

| LUNES                                                      | MARTES                                                  | MIÉRCOLES                                               | JUEVES                                                  | VIERNES                                                 | SÁBADO                                                  | DOMINGO                                                 |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| De 9,00 h<br>a 14,00 h.<br>y de<br>De 15,00 h<br>a 18,00 h | De 9,00 h<br>a 14,00 h.<br>y<br>De 15,00 h<br>a 18,00 h | De 9,00 h<br>a 14,00 h.<br>y<br>De 15,00 h<br>a 18,00 h | De 9,00 h<br>a 14,00 h.<br>y<br>De 15,00 h<br>a 18,00 h | De 9,00 h<br>a 14,00 h.<br>y<br>De 15,00 h<br>a 18,00 h | De 9,00 h<br>a 14,00 h.<br>y<br>De 15,00 h<br>a 18,00 h | De 9,00 h<br>a 14,00 h.<br>y<br>De 15,00 h<br>a 18,00 h |

|               |               |               |               |               |               |               |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Total horas 8 | Total horas 8 | Total horas 8 | Total horas 8 | Total horas 8 | Total horas 8 | Total horas 8 |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|

- El Horario del PIT de la Casa del Turismo atenderá al siguiente horario:

| LUNES                                                   | MARTES                                                  | MIÉRCOLES                                               | JUEVES                                                  | VIERNES                                                 | SÁBADO                                                  | DOMINGO                                                 |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| De 9,00 h<br>a 15,00 h.<br>y<br>De 16,00 h<br>a 18,00 h | De 9,00 h<br>a 15,00 h.<br>y<br>De 16,00 h<br>a 18,00 h | De 9,00 h<br>a 15,00 h.<br>y<br>De 16,00 h<br>a 18,00 h | De 9,00 h<br>a 15,00 h.<br>y<br>De 16,00 h<br>a 18,00 h | De 9,00 h<br>a 15,00 h.<br>y<br>De 16,00 h<br>a 18,00 h | De 9,00 h<br>a 15,00 h.<br>y<br>De 16,00 h<br>a 18,00 h | De 9,00 h<br>a 15,00 h.<br>y<br>De 16,00 h<br>a 18,00 h |
| Total horas 8                                           | Total horas 8                                           | Total horas 8                                           | Total horas 8                                           | Total horas 8                                           | Total horas 8                                           | Total horas 8                                           |

- El Horario del PIT de las Casas Consistoriales atenderá al siguiente horario:

| LUNES                    | MARTES                  | MIÉRCOLES               | JUEVES                  | VIERNES                 | SÁBADO                  | DOMINGO                 |
|--------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| De 10,00 h<br>a 15,00 h. | De 10,00 h<br>a 15,00 h | De 10,00 h<br>a 15,00 h | De 10,00 h<br>a 15,00 h | De 10,00 h<br>a 15,00 h | De 10,00 h<br>a 15,00 h | De 10,00 h<br>a 15,00 h |
| Total horas 5            | Total horas 5           | Total horas 5           | Total horas 5           | Total horas 5           | Total horas 5           | Total horas 5           |

Este horario que hace referencia a los cuatro de los cinco PIT, se hará efectivo durante los 365 días del año, incluyendo festivos (se excluye el 1 de enero, 6 de enero y 25 de diciembre).

Así mismo, el horario puede ser objeto de variación por parte de Promoción, siempre y cuando se notifique, al menos con una semana de antelación a la empresa adjudicataria.

3.2.- PIT temporal, la atención a cruceros, se realiza en días de escala, salida y/o llegada de crucero. El servicio se hará efectivo durante aproximadamente 106 días del año, incluyendo festivos. Estos datos se han tomado como referencia del servicio prestado en la anterior temporada de cruceros.

- El horario del PIT temporal de cruceros será de 8:30 h. a 13:00 h.

3.3.- El PIT itinerante: Ubicado actualmente en el Mercado de Artesanía de la Plaza del Pilar

Nuevo, todos los domingos de 10:00 h. a 14:00 h.

- 3.4.- Refuerzo en el PIT de la Casa del Turismo (cruceros de escalas) de 9:00 h a 12:00 h, coincidiendo con el servicio prestado del PIT temporal de atención a cruceros.

#### **4.- Perfil que debe tener el personal de los PIT.**

Preferentemente Técnico Superior en Información y Asistencia Turística; Técnico en Empresa 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.

- Excelente conocimiento de los recursos y oferta turística de la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria y buen conocimiento de los recursos de la Isla.
- Dominio oral y escrito de los siguientes idiomas: español, inglés y alemán.
- Conocimiento de ofimática a nivel usuario.
- Actitud comercial.
- Buena presencia.

La empresa adjudicataria deberá acreditar documentalmente la formación académica e idiomas de cada uno de los informadores turísticos en plantilla tanto fijos, eventuales o temporales, ya que en caso de sustituciones, vacaciones, días de asuntos propios y bajas por enfermedad, el trabajador sustituto deberá reunir los mismos requisitos exigidos.

#### **5.- Nombramiento de un coordinador/a.**

La empresa adjudicataria nombrará un coordinador/a designado de entre la plantilla de informadores turísticos que deberá realizar las siguientes tareas:

1. Llevar a cabo un sistema de control y encuestas a los visitantes llegados a los PIT para la mejora continua del servicio al turista. Este sistema de gestión diaria está diseñado y será remitido por Promoción. Realizará el volcado diario de datos, en base a los sistemas informáticos facilitados por Promoción, y remitirá los ficheros mensuales resultantes a Promoción. Tanto la empresa adjudicataria, el personal de los PIT como Promoción se comprometen a hacer un uso confidencial y exclusivo de datos, si así se estima conveniente.
2. Trasladar a los informadores turísticos de los PIT las directrices a seguir en materia de información turística que Promoción ponga de manera previa en su conocimiento. Sin perjuicio de que Promoción pueda dirigirse también a cualquier informador.
3. Vigilar la correcta utilización de las instalaciones y el orden correcto en la exposición del

material promocional de información turística con el que cuenta los PIT.

4. Notificar por escrito a Promoción y a la empresa adjudicataria las incidencias destacadas en materia de información turística que se ocasionen en los diferentes turnos de trabajo en los PIT.
5. El coordinador/a dispondrá de un teléfono móvil de trabajo, facilitado por la empresa adjudicataria, para su localización en horarios de apertura de los PIT, cuando así lo requiera Promoción.
6. Control y seguimiento del stock y notificar por escrito a Promoción las necesidades detectadas.
7. Distribución del material facilitado por Promoción entre todos los PIT de cualquiera de sus modalidades.
8. El coordinador se responsabilizará de retirar el material obsoleto, así como cualquier material que sea comunicado por Promoción de cada uno de los PIT.

## **6.- Suministro de material.**

Promoción suministrará una vez iniciado el servicio y previa petición por escrito del Coordinador/a, el siguiente material promocional:

- Material informativo de Las Palmas de Gran Canaria, así como de Gran Canaria para los PIT, expositores pertenecientes a Promoción ubicados tanto en el exterior como en el interior de la oficina.
- Material Audiovisual video CD, para la pantalla plasma y aparato DVD de los PIT.
- Venta de entradas y material promocional para su venta.
- Hojas de reclamaciones.

## **7.- Material aportado por la empresa para el servicio de los PIT.**

La empresa adjudicataria deberá dotar a todos los puntos de información turística del material de oficina, equipos informáticos.

Todos los puntos de información turística deberán disponer de un número de teléfono para uso interno y de atención al turista.

Promoción se reserva el derecho de decidir el material publicitario, así como la venta de productos y servicios pertenecientes a Promoción que puedan ser utilizados y vendidos en los PIT, debiendo en cualquier caso expedir el permiso de aceptación oportuno a la empresa que así lo solicite.

Así mismo, la Coordinación de los informadores de los PIT debe notificar por escrito a Promoción cualquier incidencia que se ocasionen con respecto a: equipos tecnológicos



(ordenador con ADSL, pantalla plasma, altavoces, DVD, fax, impresora) y expositores y paneles, (falta de material, roturas o daños en los mismos) que dispone cada PIT.

## **8.- Uniformes.**

La empresa adjudicataria se encargará de proveer uniformes, en la cantidad que estime, a los informadores turísticos de los PIT, atendiendo en este aspecto a las directrices de Promoción.

Los informadores deberán permanecer siempre en su puesto de trabajo con el uniforme establecido, no permitiéndose ningún otro tipo de vestimenta ni accesorios y el calzado debe ser adecuado al uniforme.

Además, los informadores deben cuidar su presencia al trabajar de cara al público (pelo recogido).

## **9.- Los Informadores turísticos.**

El informador turístico de los PIT debe ofrecer un servicio amable y eficaz al visitante bajo las indicaciones siguientes:

- Priorizar la atención al turista frente a otras tareas del PIT, dedicando al turista toda la atención y disposición necesarias.
- Durante la presencia de turistas en el PIT, el informador debe estar de pie y atento en la resolución de cualquier petición de información, acoger al turista mostrando total disponibilidad y amabilidad y dándole la bienvenida al destino.

El informador debe 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 los paneles del PIT.
- Facilitar soluciones alternativas en caso de que las solicitudes del turista no puedan ser plenamente satisfechas, orientándolas hacia otras oficinas de turismo o a las oficinas de Promoción.

Los informadores turísticos seleccionados por la empresa adjudicataria deben asistir a las jornadas formativas impartidas por Promoción de la Ciudad de Las Palmas de Gran Canaria así como por el Patronato de Turismo de Gran Canaria, además de asistir a todas aquellas acciones en materia de mejora del servicio de información turística siempre que así lo estime oportuno Promoción.

## **10.-RELACIÓN CON LOS TRABAJADORES.**



La empresa adjudicataria, en las relaciones con sus trabajadores adscritos a la ejecución del contrato, quedará sujeta a lo previsto en el convenio colectivo laboral de ámbito estatal vigente que le sea de aplicación, salvo que este sea menos beneficioso que el convenio de empresa que le pueda ser de aplicación.

## **11.- Canon de explotación.**

**El adjudicatario podrá explotar únicamente aquellos productos y servicios turísticos autorizados por Promoción.**

El adjudicatario satisfará a Promoción de la Ciudad de Las Palmas de Gran Canaria un canon de explotación por las ventas efectuadas en los PIT de servicios y productos turísticos previamente autorizados por Promoción.

El canon de explotación no será inferior, en ningún caso, al 5 % de la recaudación bruta mensual derivada de la explotación del servicio por parte del adjudicatario.

El canon se pagará por el adjudicatario a Promoción con carácter trimestral, salvo el trimestre en que comience la prestación del servicio por parte del adjudicatario, en el que el devengo comenzará el mismo día de la puesta en funcionamiento del servicio objeto de la concesión. En este último caso, el importe del canon se prorrateará adecuadamente.

El adjudicatario habrá de satisfacer a Promoción el importe del canon dentro de los 15 primeros días naturales del mes en el que comienza el devengo del nuevo trimestre.

Así mismo Promoción podrá disponer del espacio y del servicio contratado para la venta de los productos que considere oportunos.

De la venta de estos productos Promoción pagará un canon del 5% del volumen bruto de las ventas a la empresa adjudicataria, excepto de las entradas a espectáculos organizadas por Promoción.

Promoción pagará el canon a la empresa adjudicataria con carácter trimestral, salvo el trimestre en que comience la prestación del servicio por parte del adjudicatario, en el que el devengo comenzará el mismo día de la puesta en funcionamiento del servicio objeto de la concesión. En este último caso, el importe del canon se prorrateará adecuadamente.

Promoción deberá satisfacer al adjudicatario el importe del canon dentro de los 15 primeros días naturales del mes en el que comienza el devengo del nuevo trimestre.

**La empresa deberá contar con experiencia demostrable en prestación de servicios de atención al turista y contar con perfil comercial tanto de productos tangibles como intangibles.**

El Consejero - Delegado del Consejo de Administración  
de Promoción de la Ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, S.A.,

Fdo.: Pedro Quevedo Iturbe

# ANEXO III

Don ....., mayor de edad, de profesión ....., vecino de ....., calle ....., número ..., Código Postal....., Las Palmas de Gran Canaria ..., teléfono ..., fax ....., con Documento Nacional de Identidad número ....., en nombre ..... (propio o de persona o entidad que represente, expresando sus circunstancias e identificación del representado) (\*)

## **DECLARA**

No estar incurso en las prohibiciones para contratar señaladas en los artículos, 56, y 60 TRLCSP. Lo que declara a efectos de presentación de proposiciones en EL CONCURSO PARA CONTRATAR CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMADORES, TURÍSTICOS, ASISTENCIA TURÍSTICA Y COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS PARA LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA CUYA ADJUDICACIÓN SE LLEVARÁ A CABO POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PUBLICIDAD.

Lugar, fecha y firma del licitador”.

Las Palmas de Gran canaria, a..... de..... de 2017.

**SR. CONSEJERO DELEGADO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE  
PROMOCIÓN DE LA CIUDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA.**

(\*)Declaración responsable de que el empresario si es persona física o la empresa, sus administradores y representantes si se trata de persona jurídica. Así como el firmante de la proposición no están incurso en las prohibiciones para contratar señaladas en los artículos, 56, y 60 TRLCSP.