

PROCEDIMIENTO: CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMADORES TURÍSTICOS PARA LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA CUYA ADJUDICACIÓN SE LLEVARÁ A CABO POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PUBLICIDAD EN LA PÁGINA OFICIAL DEL FESTIVAL INTERNACIONAL DE CINE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA.

DEPARTAMENTO: TURISMO

PUBLICACIÓN DEL ANUNCIO: PÁGINA OFICIAL DEL FESTIVAL INTERNACIONAL DE CINE DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA.
(www.lpafilmfestival.com)

Fecha: 29 DE MAYO DE 2012

FIN DEL PLAZO PRESENTACIÓN SOLICITUDES: 7 DE JUNIO DE 2012, en horas de 9:00h a 14:00h.

IMPORTE PRECIO DE LICITACIÓN: 60.000,00 EUROS.

APERTURA DE LICITACIONES: 11 DE JUNIO DE 2012, a las 10:00 horas.

AVISO I

(*) La referencia que se hace a lo largo del Pliego a TRLCSP, 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.

AVISO II

(*) Las Prescripciones técnicas correspondientes al Anexo II, podrán ser solicitadas al Departamento de Turismo de Promoción de la Ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, S.A., teléfono 928 446824

PLIEGO DE CONDICIONES ECONÓMICAS PARTICULARES Y TÉCNICAS QUE COMO LEY FUNDAMENTAL REGULAN EL CONCURSO PARA CONTRATAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMADORES TURÍSTICOS PARA LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA.

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 para los puntos de información turística del municipio de Las Palmas de Gran Canaria, conforme a las características señaladas en el Pliego de Condiciones Técnicas (Anexo II).

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 de la Sociedad, Casa del Marino, calle León y Castillo, número 322 - 4ª planta, 35007 Las Palmas de Gran Canaria, hasta que finalice el plazo de presentación de proposiciones.

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.

El presupuesto máximo de licitación del servicio se establece en la cantidad de 60.000 € más IGIC.

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 2012 de Promoción de la Ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, S.A.

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 prorrateo 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.

6.- PLAZO DE DURACIÓN

El plazo de duración de la prestación de servicio de Informadores turísticos será de 12 meses a partir de la firma del contrato con la empresa adjudicataria.

El plazo de duración del contrato es de dos años, pudiendo éste ser prorrogable previo acuerdo de las partes.

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 3/2001, de 14 de noviembre, ni en ninguna de las excepciones previstas en las disposiciones legales de general aplicación.

Cuando en representación de una sociedad concurra 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. 3 TRLCSP)

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

- 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)

c) 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 la Sociedad, podrán hacerlo por sí o mediante representación de personas autorizadas con poder suficiente.

8.- LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.

Las proposiciones se presentarán en las Oficinas de Promoción de la Ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, S.A., Casa del Marino, calle León y castillo, número 322 - 4ª planta, 35007 Las Palmas de Gran Canaria.

También podrán presentarse las proposiciones por correo, 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 fax 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, tres días naturales siguientes a la indicada fecha 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 10 días naturales siguientes al día de la fecha de publicación del anuncio en “Documentos”, pié de página de la página web del Festival Internacional de Cine (www.lpafilmfestival.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 7 de junio de 2012 a las 14’00 horas.

9.- 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

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

- Título del sobre: “Documentación general”.

A continuación se consignará el título de la convocatoria y el nombre o razón social del licitador.

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.

1º.- Documento que acredite la capacidad de obrar:

- a) Para las Personas Físicas: Documento Nacional de Identidad.

Para las personas jurídicas:

- Empresas Españolas: Los documentos referidos en el apartado a) de la cláusula 6ª de este Pliego.
- Empresas no españolas nacionales 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 6 de este Pliego.
- Restante empresas extranjeras: Los documentos referidos en el apartado c) de la cláusula 6 de este Pliego.

b) 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.

c) 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.

d) Documentos acreditativos de la solvencia económica, financiera y técnica o profesional para la ejecución del contrato de conformidad con lo previsto en los artículos 75.1.a) y 77 del TRLCSP.

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 los artículos, 56, y 60 TRLCSP.

f) Cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social:

1 Certificación del Excmo. Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria de estar al corriente en el pago de todos los impuestos Municipales.

2 Certificación del Ministerio de Hacienda y Consejería de Hacienda 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).

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

h) Documento en el que se haga constar el domicilio a efectos de notificaciones, 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.

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

SOBRE NÚMERO DOS (2): (Cerrado, sellado y firmado):

- Título del sobre: “Proposición económica”:

A continuación se consignará el título de la convocatoria y el nombre o razón social del concursante.

CONTENIDO:

- Proposición económica formulada conforme al modelo inserto al final de este Pliego.
- Relación de personal de que dispone la empresa en Las Palmas de Gran Canaria para la ejecución del servicio y cualificación de dicho personal. Acreditación documental de los requisitos de formación académica e idiomas.
- Propuesta proyecto de organización del servicio con señalamiento de turnos, horarios, con datos económicos desglosados, y cuantos detalles considere el licitador oportuno, respondiendo al menos a cada uno de los apartados contenidos en el Anexo II.

10.- 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.

11.- 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 la Sociedad 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, 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.

12.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

Los criterios que han de servir de base para la adjudicación, serán: mejora de la proposición económica, personal disponible, cualificación del mismo y mejoras de la oferta.

La ponderación de los referidos criterios será la siguiente:

-Proposición económica.....	40%.
- Perfil comercial: Experiencia demostrada en atención al turista.....	25%
-Mejoras de la oferta.....	20%
-Canon.....	15%

13.-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 Sr. Presidente, que será el del Consejo de Administración, pudiendo ser sustituido, en caso de ausencia, por el Vicepresidente 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 la Sociedad.

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. Presidente del Consejo 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 cuales no.

En todo caso se consideran defectos sustanciales no subsanables 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. No aportar certificación de estar al corriente en las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

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 en acto público a la apertura del Sobre nº 2, de los licitadores admitidos, que contiene la oferta económica valorándose de acuerdo a los criterios de ponderación establecidos en el presente pliego de condiciones.

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.

El acto público de apertura de las proposiciones económicas se celebrará el día 11 de junio de 2012 a las 10:00 horas.

14.- ADJUDICACIÓN.

La adjudicación será realizada por el órgano de contratación (Consejera Delegada) 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.

15.- 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.

16.- 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, remuneraciones y, en general, cualquier otra obligación de tipo laboral.

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.

17.- 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.

18.- 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 decreto 1496/2003, con indicación de los datos tributarios del IGIC.

19.- 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 la sociedad 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.

20.- 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.

21.- 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.

22.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

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

23.- RÉGIMEN JURÍDICO.

La contratación a 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 por no superar los umbrales señalados en el Texto Refundido.

24.- 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.

**LA PRESIDENTA DEL CONSEJO
DE ADMINISTRACIÓN Y CONSEJERA DELEGADA**

Fdo.: María Isabel García Bolta

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 del servicio de informadores turísticos**, 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.

- Mejoras para la ejecución del servicio.
- Canon sobre ventas.

Lugar, fecha y firma del licitador”.

Las Palmas de Gran canaria, a..... de..... de 2012.

LA PRESIDENTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

ANEXO II

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE INFORMADORES TURÍSTICOS EN LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE PROMOCIÓN DE LA CIUDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA, S.A.

1.- Es objeto de esta contratación el servicio de informadores turísticos en los tres puntos de Información Turística del municipio de Las Palmas de Gran Canaria, dependientes de Promoción de la Ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, S.A, así como informadores eventuales en segways y atención a cruceros. Dicho servicio incluye el **mantenimiento (I)** de los Puntos de Información Turística y la **gestión (II)** necesaria para el adecuado funcionamiento de los servicios de información turística.

(I) Mantenimiento.- El mantenimiento consiste en la limpieza tres veces por semana de los PIT, y dos veces al mes una limpieza profunda en exteriores (cristaleras, techos, etc) (la limpieza exterior la asume por contrato JC Decaux) adaptada a las características de cada PIT. El servicio de limpieza de los PIT se realizará siempre en horario fuera de oficina.

(II) Gestión.-

2.- Duración de la prestación.-

El plazo de ejecución es de 12 meses tal y como se establece en el Pliego de condiciones administrativas.

3.-Horarios.-

3.1.-Los PIT (Puntos de Información Turística) deben estar atendidos siempre por el informador turístico en el siguiente horario establecido:

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
De 09,00h a 18,00h	De 09,00h a 18,00h	De 09,00h a 18,00h	De 09,00h a 18,00h	De 09,00h a 18,00h	De 10,00h a 14,00h	De 10,00h a 14,00h
Total horas 9	Total horas 9	Total horas 9	Total horas 9	Total horas 9	Total horas 4	Total horas 4

Este horario 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.- Calendario de atención a cruceros:

Especificar que el horario de apertura del PIT de cruceros será de 4 horas, teniendo en cuenta en todo caso la hora de atraque de cada crucero

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

Preferentemente Técnico Superior en Información y Comercialización 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.

Los licitadores deben acreditar documentalmente estos requisitos (formación académica e idiomas) de cada uno de los informadores turísticos en plantilla de la empresa tanto fijos como eventuales o temporales, ya que en caso de sustituciones (Vacaciones, días de asuntos propios, bajas por enfermedad) el trabajador sustituto deberá reunir los mismo 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. Elaborar un informe mensual con los datos estadísticos de las visitas realizadas en cada PIT, que deberá adjuntarse a la presentación de las facturas. El informe recogerá, los siguientes datos de cada PIT: Informe diario de visitas, incidencias del servicio, sugerencias y reclamaciones.
2. Llevar a cabo un sistema de control y encuestación de los visitantes llegados a los PIT para la mejora continua del servicio al turista. Este de gestión diaria está diseñado y es remitido por Promoción.

El informador turístico 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.

3. 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.

4. 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.
5. 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.
6. 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.- Suministro de material.-

Promoción suministrará una vez iniciado el servicio y bajo 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.

Promoción se reserva el derecho de decidir el material publicitario turístico no perteneciente a Promoción que puede ser utilizado 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.

7.- 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.

8.- 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 una 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.

9.- Canon.-

- 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.

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.

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 EL SERVICIO DE INFORMADORES TURÍSTICOS PARA LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.**

Lugar, fecha y firma del licitador”.

Las Palmas de Gran canaria, a..... de..... de 2012.

SRA PRESIDENTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

(*) 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.