

INFORME JUSTIFICATIVO DE NECESIDAD PARA UN CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE SANTA CRUZ DE TENERIFE 2024-2025

1. Antecedentes y justificación de la necesidad

1.1. Antecedentes del expediente

La Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife, con fecha 30 de abril de 2024, aprobó el inicio del procedimiento de licitación del procedimiento “*Servicios de Información Turística de Santa Cruz de Tenerife 2024-2025*” (Expediente 151/2024).

Una vez realizada la apertura del archivo electrónico relativo a la valoración de los criterios sujetos a juicio de valor de las ofertas presentadas dentro del procedimiento, se detectó la falta de cumplimiento de la obligación recogida en el artículo 130.1 de la Ley de Contratos del Sector Público consistente en requerir a la empresa empleadora que viene efectuando la prestación objeto del contrato la información relativa a los trabajadores que pudieran quedar afectados por una posible subrogación, estando obligados a incluirlo a título informativo en los pliegos que deben regir el contrato que se licita.

Se justificó así la necesidad de realizar el desistimiento de dicho procedimiento de contratación, siendo efectivo en la plataforma de contratación del estado el 25/06/2024.

Ante esta situación se estima oportuno el inicio de un nuevo procedimiento de licitación incluyendo la información relativa a subrogación de personal, sin cambiar las condiciones del anterior informe justificativo de necesidad anterior, las cuales se replican a continuación.

1.2. Introducción

La Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife (en adelante Sociedad de Desarrollo), es la entidad con las competencias en el ámbito municipal para la puesta en marcha de proyectos para la promoción de creación de empresas, mejora de la empleabilidad, fomento de la formación de los recursos humanos del municipio, promoción turística e impulso del comercio del municipio a través de políticas de desarrollo local y de incentivos de la actividad económica.

En el ámbito turístico, la Sociedad de Desarrollo aglutina todas las acciones municipales relacionadas con la promoción y el marketing turístico, la interrelación con los distintos agentes públicos y privados y el desarrollo e impulso de productos turísticos, entre otros, la Casa del Carnaval y productos relacionados con esta fiesta, Santa Cruz Film Office, bus y tren turísticos, la atracción de eventos del segmento MICE con la próxima puesta en marcha de una oficina de captación de este segmento de turismo de congresos, o la gestión de servicios y oficinas municipales de atención y de información al turista.

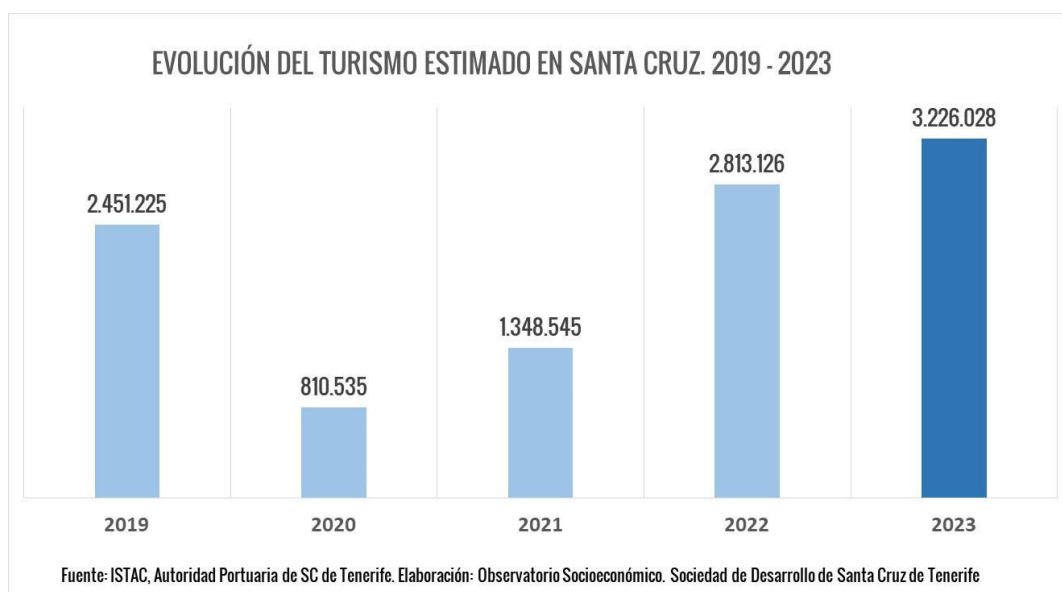
Aun no siendo un municipio con una amplia oferta hotelera, Santa Cruz cuenta con un alto poder de atracción turística con prácticamente 4 de cada turista que se alojan en Tenerife y que realizan como mínimo, una visita a Santa Cruz. Esto convierte al municipio, en el segundo lugar más visitado por turistas, después del Teide, con casi 2,4 millones de personas anuales. Además, el municipio cuenta con uno de los 5 puertos más importantes



en número de cruceristas en toda España, donde 7 de cada 10 pasajeros bajan a visitar la ciudad (568.639 personas).

En total, el número de turistas en el municipio ascendió a 3.2 millones en 2023, con un crecimiento importante respecto al período anterior y supone mantener el escenario ascendente que se viene observando en los últimos años en Canarias, Tenerife y Santa Cruz, con un reflejo en el gasto directo total de la actividad turística en la ciudad, que se estima para este año en 141,5 millones de euros.

Ante esta situación, de aumento exponencial de llegada de turistas, las administraciones deben disponer de la prestación de un servicio de información turística en sus oficinas de turismo, no solo para cubrir una demanda de información turística creciente en el municipio e isla, sino también para que los flujos de visitantes sean correctamente derivados, informados y conducidos por el servicio de información turística, procurando favorecer información de buenas prácticas para moverse en el territorio, maximizando incidir en los recursos turísticos que sean de interés y que estén bien dotados para recibir a grupos grandes de personas y disuadiendo de que se realicen visitas que puedan resultar peligrosas para el propio visitante y población en general (alertas por fenómenos meteorológicos), y visitas que saturen zonas de especial protección y/o sensibilidad como espacios naturales protegidos, Parque Nacional, en épocas de alta presión turística para evitar elevada presión ambiental y deterioro de recursos naturales.



Específicamente, en cuanto a los datos estadísticos de las oficinas de turismo, del año 2023 se concluye que se atendió a **88.072 personas**.

En la siguiente tabla se aprecia el número de personas atendidas por Oficina de turismo y por mes en el ejercicio 2023.



Mes	Oficina de Turismo Palacio de Carta	Punto de Información Turística a cruceros	TOTALES
Enero	10.275	5.137	15.412
Febrero	5.317	2.268	7.585
Marzo	10.594	2.621	13.215
Abril	3.611	1.388	4.999
Mayo	2.277	397	2.674
Junio	1.407	456	1.863
Julio	2.099	323	2.422
Agosto	2.240	442	2.682
Septiembre	4.564	209	4.773
Octubre	4.693	4.021	8.714
Noviembre	6.245	2.237	8.482
Diciembre	5.569	9.632	15.201
TOTALES	58.891	29.181	88.072

1.3. Alineación estratégica

Esta acción se enmarca en el Programa de Actuación e Inversiones y Financiación de Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife, S.A.U. Además, se alinea al Plan Estratégico de Turismo 2023-2028, concretamente en el eje 002 de competitividad y profesionalización dentro del programa 005 de Red de oficinas de turismo y mejora de la atención turística.

Las oficinas de Turismo y los puntos de información turística deben ser un lugar de referencia para todos los visitantes en Santa Cruz de Tenerife. Una de las claves para garantizar la experiencia turística del visitante es su atención. En este sentido, los agentes del ámbito turístico han estado siempre preparados para poder atender a sus visitantes de la mejor forma posible. Sin embargo, de cara a evolucionar esta actividad, el municipio tiene la ambición de transformar el modelo de oficinas actual hacia un modelo más integrado, homogeneizado y basado en la transformación digital de sus principales servicios.

El programa “Red de oficinas de Turismo y mejora de la atención al turista” pretende maximizar la experiencia del visitante mediante el desarrollo de acciones orientadas a la mejora de la atención prestada a través de las oficinas de información turística, tanto en origen como en destino en el momento en el que lo necesite.

Asimismo, se pretende dar más visibilidad a las posibilidades turísticas del municipio, mejorando la experiencia y la oferta de servicios turísticos, así como la calidad de la información que se ofrece.

1.4. Objetivos



Los objetivos de los servicios de información turística son:

- Atender a los visitantes y ayudarlos a planificar la visita a la ciudad contribuyendo a obtener una experiencia óptima durante su estancia.
- Facilitar información, direccionamiento y orientación sobre la oferta turística municipal, los puntos de interés, los atractivos y los recursos turísticos con los que cuenta el municipio de Santa Cruz de Tenerife.
- Promocionar el destino y su oferta turística, especialmente poniendo en valor los recursos municipales.
- Ofrecer rutas turísticas oficiales de interés para el visitante, que les permitan explorar y conocer la ciudad y sus recursos turísticos.
- Prestar servicios de información de forma diferenciada a los distintos segmentos y públicos objetivo del destino turístico.
- Gestionar de forma adecuada y estandarizada los distintos puntos de información turística municipales.
- Transformar el modelo de oficinas actual hacia un modelo más integrado, homogeneizado y basado en la transformación digital.
- Maximizar la experiencia del turista mejorando la calidad de la información y los servicios ofrecidos al visitante de Santa Cruz de Tenerife.
- Mejorar la atención prestada a través de las ampliaciones de la red oficinas municipales de información turística.
- Dar más visibilidad a las posibilidades turísticas del municipio.

1.5. Público objetivo

El público objetivo se compone de los distintos segmentos de visitantes de la ciudad como destino turístico.

- Alojados en Santa Cruz.
- Excursionistas, que visitan Santa Cruz.
- Cruceristas, que llegan a bordo de un crucero al puerto de Santa Cruz y deciden visitar la ciudad, al no decantarse por excursiones organizadas que los dirigen a otros lugares de la isla.
- Residentes, con necesidades de información ciudadana genérica del municipio.

Estos segmentos se pueden clasificar, según su procedencia, en extranjeros, nacionales, regionales o visitantes de la propia isla de Tenerife.

Además, se considera público objetivo del servicio de información turística, no solo al visitante final sino a agentes turísticos, intermediarios, alojamientos, recursos turísticos y espacios visitables y empresas vinculadas al sector turístico.

1.6. Insuficiencia de medios



De conformidad con el art. 116.4 f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 se informa que se pretende llevar a cabo la contratación de los servicios de información turística de Santa Cruz de Tenerife.

El contenido del servicio exige de una especificidad, en cuanto a la materia y una experiencia acreditada de la que no dispone el personal adscrito al área de turismo de Sociedad de Desarrollo.

Los servicios de información turística se prestan a través de las oficinas y puntos de información turística y requiere de funciones específicas de contratación, con conocimientos, amplitud y flexibilidad horaria, debiendo adaptarse a la estacionalidad y necesidades específicas de los visitantes, incluidas las idiomáticas, y a los calendarios de llegada de cruceros.

Por todo lo anterior resulta necesario llevar a cabo una contratación externa.

2. Objeto del contrato

El objeto del presente contrato es la gestión de las Oficinas de turismo de Santa Cruz de Tenerife y la prestación de servicios de información turística al visitante y de rutas turísticas oficiales.

2.1. Descripción del servicio objeto del contrato

La empresa adjudicataria prestará los servicios de atención turística al visitante, realizará la gestión integral de las oficinas de información turística y de las rutas turísticas oficiales.

2.1.1. Descripción y condiciones de los trabajos a realizar

Para la ejecución del contrato la empresa tendrá en cuenta los siguientes aspectos y trabajos a desarrollar:

- Prestación de servicios de información turística en las oficinas de turismo adscritas a Sociedad de Desarrollo.

- Oficinas de turismo en la que se prestará el servicio

Las oficinas de turismo en las que se prestará servicio son:

- Oficina de información turística de Palacio de Carta.
- Punto de información turística a cruceros.

Los emplazamientos de la Oficina de turismo de Palacio de Carta y el Punto de información turística a cruceros pueden ser objeto de traslado o surgir nuevos puntos de información turística, debiendo ser cubierto con el mismo número de informadores turísticos y número de horas previstas, para lo que realizará una redistribución según la planificación propuesta por la Sociedad de Desarrollo, sin que suponga un incremento ni del número de horas ni de número de informadores para la empresa adjudicataria, ni dando lugar a mayor remuneración por los servicios a la misma.



- Oficina de turismo de Palacio de Carta

Se prestará el servicio de información turística al visitante en la 'Oficina de Turismo de Palacio de Carta, dicha oficina es el centro de atención principal al turista al ubicarse en el Kilómetro cero de la ciudad y de la Isla.

La oficina de turismo de Palacio de Carta tendrá un horario de 9:00 a 17:00 de lunes a viernes y de 9:00 a 14:00 sábado y domingo, todos los días del año, excepto el día 1 y 6 de enero.

El servicio de información turística, en general, se prestará con tres (3) informadores turísticos, con el siguiente planteamiento:

- Dos (2) informadores turísticos en horario de 9:00 a 17:00 de lunes a viernes y de 9:00 a 14:00 sábado y domingo.
- Un (1) informador turístico en horario de 9:00 a 14:00 de lunes a domingo.

Uno de estos tres informadores turísticos, será el encargado además de, por un lado, prestar el servicio de 'Rutas turísticas' y, por otro, atender el 'Punto de información turística a cruceros'.

En ambos casos, estará prestando el servicio de información turística en la 'Oficina de turismo de Palacio de Carta en el horario previsto anteriormente y, se ausentará para la prestación del servicio de 'Rutas turísticas' y/o de 'Punto de información turística a cruceros'; según se estipula en el presente contrato, regresando al finaliza.

Punto de información turística a cruceros

En el Punto de información turística a cruceros se prestará servicio en horario de 9:00 a 11:00 de lunes a domingo, a lo largo de todos los días del año, pero solo en días de crucero en el Puerto de Santa Cruz de Tenerife.

La prestación de este servicio en el 'Punto de información turística a cruceros', se realizará con un (1) informador turístico, de los previstos en la 'Oficina de turismo de Palacio de Carta. Cuando este servicio no se preste en este punto de información, el informador estará prestando el servicio de información turística en la 'Oficina de turismo de Palacio de Carta' o en las 'Rutas turísticas'.

El calendario de apertura será planificado por la empresa adjudicataria y validado por la Sociedad de Desarrollo, en función de las previsiones llegada de crucero facilitada por los organismos competentes.

- Realización de rutas turísticas

La empresa adjudicataria prestará un servicio de rutas turísticas oficiales por la ciudad. El servicio consistirá en la realización de un servicio de rutas turística gratuita guiadas a pie todos los días del año de, al menos, una hora de duración cada una.



La prestación de este servicio de 'Rutas turísticas', se realizará con un (1) informador turístico, de los previstos en la 'Oficina de turismo de Palacio de Carta. Cuando este servicio no se preste, el informador estará prestando el servicio de información turística en la 'Oficina de turismo de Palacio de Carta' o en el 'Punto de información turística a cruceros' Las rutas turísticas son un elemento promocional importante para el destino y de sus recursos turísticos, por lo que se establecerán rutas diarias, y se procurará, según la temática y recorrido, que su inicio sea desde la 'Oficina de turismo de Palacio de Carta.

Dentro de las rutas que este servicio de información turística debe continuar y mantener está la ruta histórica de Santa Cruz cuyos horarios son, una a las 10:30 en inglés y otra a las 12:00 horas en español. Cada una de estas rutas comienza con una Bienvenida al Palacio de Carta de duración de 15 minutos para que el visitante conozca el Bien de Interés Cultural (BIC) en el que se encuentra ubicada la oficina principal de turismo del municipio.

Si bien, estas rutas diarias, no tienen que prestarse siempre sobre la misma temática de ruta, horario, recorriendo los mismos lugares, ni partir desde el mismo punto de encuentro porque podrán ser pautadas con antelación para que tengan cierta variación en función del destinatario.

Para configurar las distintas rutas a ofertar, la empresa adjudicataria elaborará un panel de rutas y una planificación de las mismas, debiendo realizar todas las tareas de diseño de la ruta, documentación de contenidos, elaboración del dossier de la ruta y traducción. Además, deberá realizar la gestión integral de las rutas, teniendo que organizar la promoción, inscripción y reserva de plazas de las rutas turísticas planteadas. Actualmente las reservas se realizan a través del motor de reservas Turitop, por lo que la empresa deberá asumir el coste de suscripción de dicho aplicativo o proponer uno alternativo de similares características y funcionalidades. La empresa adjudicataria deberá disponer de material y equipamiento para realizar la ruta turística, tal como amplificadores de voz propios de este tipo de servicios o Smartphone o Tablet para la validación de asistentes, la gestión de la reserva o para mostrar aspectos de la propia ruta.

Este panel de rutas, debe contar con la supervisión y autorización de la Sociedad de Desarrollo reservándose derecho a suprimir o a proponer la inclusión de una ruta para de interés para la planificación del destino turístico, pudiéndose proponer el punto de inicio o final en cualquier parte del destino turístico. En este sentido, tener un panel de rutas implica que haya rutas diarias gratuitas, pero no siempre debe ser la misma. Debe de planificarse la frecuencia de cada ruta, con el objetivo de prestar distintas rutas dependiendo el día de la semana, el idioma, o que puedan surgir o generarse rutas temporales aprovechando determinada efeméride o época del año.

Las rutas turísticas incluidas en el panel de rutas, pueden prestarse a grupos, colectivos o agentes turísticos de interés. En el caso de existir dicha demanda, se realizará a dicho grupo fuera del horario habitual ofertado de la ruta turística en cuestión.

La empresa adjudicataria, incluirá en el 'Informe mensual del servicio de información turísticas' las diferentes rutas que se están llevando a cabo, así como un detalle estadístico pormenorizado sobre rutas realizadas y el perfil del usuario/a, así como medir la satisfacción del usuario del servicio conforme las directrices establecidas por la Sociedad de Desarrollo.



- Horarios

Los horarios de prestación de los servicios de información turística de la 'Oficina de turismo de Palacio de Carta, el 'Punto de información turística a cruceros' y de las 'Rutas turísticas' puede ser modificado por la Sociedad de Desarrollo, sin que esto suponga variación en el precio del contrato y sin aumentar el número total de horas de prestación de servicio reflejadas en el pliego.

Igualmente, la Sociedad de Desarrollo puede disponer de las horas diarias de los informadores de la 'Oficina de turismo de Palacio de Carta, para prestar el servicio de información turística en otros lugares de interés para las acciones de promoción turística de la Sociedad de Desarrollo o con presencia en eventos, press trip, fam trip, rutas específicas a demanda de grupos y colectivos, etc. todo ello bajo la supervisión, autorización y planificación de la Sociedad de Desarrollo.

2.1.2. Organización y obligaciones del servicio El servicio de información turística deberá ser prestado bajo las siguientes condiciones y obligaciones:

- La empresa adjudicataria realizará la gestión integral de las oficinas de información turística y de la atención turística de la Sociedad de Desarrollo.
- En el marco de esta gestión integral de las oficinas, se presta el servicio de información turística de Santa Cruz de Tenerife que consiste en la atención a las consultas turísticas presenciales de los visitantes que llegan a las oficinas de turismo y la resolución de consultas y demandas telefónicas, por email, video llamada u otros medios digitales, como pueda ser las reseñas de Google Business referentes las oficinas de turismo.
- Se debe suministrar al visitante la información necesaria y de calidad que le permita orientarse en Santa Cruz y conocer de manera rápida y eficaz los diferentes puntos de interés y productos turísticos del destino. Se facilitará información sobre el destino turístico, de cultura, patrimonial y de ocio de la ciudad, así como cualquier otra indicación necesaria para que el visitante pueda planificar su visita y estancia en el municipio.
- Se promocionará la ciudad facilitando información y material sobre la oferta turística, los puntos de interés y los recursos turísticos. Se pondrá en valor todos los recursos municipales, como pueda ser, a modo de ejemplo, la Casa del Carnaval, el Palmetum, el Parque Marítimo o Museo de Bellas Artes.
- La empresa adjudicataria debe formar y reciclar continuamente a los informadores turísticos, debiendo éstos contar con información actualizada, no solo de los recursos turísticos del municipio, sino de los recursos del resto de la Isla, como, por ejemplo, el Parque Nacional del Teide, Parques Rurales, Espacios Naturales Protegidos, Cueva Viento, etc. La adjudicataria aportará una previsión de planning con información sobre fechas y cursos que tiene previsto realizar para el personal adscrito al servicio de información turística en el ejercicio en curso. Además, deberá justificar ante Sociedad de Desarrollo la realización de dichos cursos a través de certificado/documento que avale la formación y el número de horas destinadas a tal efecto.



- La empresa adjudicataria, para trabajar en el día a día, elaborará y mantendrá actualizada una 'Base de datos de oferta turística', que contendrá todos los recursos, productos y servicios turísticos públicos y privados, así como la información relevante a suministrar a los visitantes: horarios, ubicación, precios, datos de contacto, enlaces a los folletos digitales, etc. Esta base de datos de la oferta turística estará compartida con la Sociedad de Desarrollo a través de Google Drive o herramientas similares.
- El personal de la empresa adjudicataria dará información al visitante y promocionará los eventos, utilizando como herramienta de consulta la agenda oficial de la ciudad, disponible en <https://www.elcorazondetenerife.com/agenda>. Los informadores turísticos, en el día a día, revisarán dicha agenda, notificando sistemáticamente, a la Sociedad de Desarrollo, cualquier evento que pudiera no haberse reflejado en dicha agenda, facilitando la información necesaria para ser añadido a la misma.
- La empresa adjudicataria utilizará la información turística que maneja para facilitar periódicamente a la Sociedad de Desarrollo, con la metodología que ésta estime óptimo, contenidos relacionados con los espacios, recursos turísticos y eventos de la ciudad para difundir en las redes sociales turísticas del destino.
- Se realizará vigilancia activa de las fichas de Google Business de las Oficinas de Turismo y de la presencia en Internet de la oferta turística municipal, de forma que se pueda corregir, gestionar o ponerse en contacto con las web o soportes en los que aparezca la información errónea o inexacta.
- Se deben recoger estadísticas diarias de las personas atendidas en las oficinas, para la elaboración de un informe mensual con los datos estadísticos de las visitas recibidas en cada punto de información turística, contemplando, entre otros, los siguientes datos: informe diario de visitas, perfil del visitante, consultas resueltas, material facilitado, incidencias del servicio, sugerencias y reclamaciones. Estos datos estadísticos se integrarán en el 'Informe mensual del servicio de información turística', a entregar con la factura mensual correspondiente. Estos datos diarios, deberán ser introducidos en las plataformas que estime la Sociedad de Desarrollo, como los sistemas de la Red Infoten y compartidos a tiempo real mediante Google Drive o herramientas similares.
- Se debe gestionar y controlar el stock de folletos, guías y material presente en los puntos de información turística, así como atender de forma ágil a las solicitudes de reposición y reparto de material de las oficinas de turismo que gestionan para disponer de material necesario, además de preparación de material a diferentes instituciones y entidades; asimismo atenderá y preparará las solicitudes de material realizadas por parte de agentes turísticos, hoteles y la propia Sociedad de Desarrollo. Para esto, la empresa adjudicataria elaborará un 'Inventario de stock de material' que compartirá con la Sociedad de Desarrollo en tiempo real a través Google Drive o herramientas similares. Dicho inventario reflejará también los folletos digitales actualizados de los distintos recursos turísticos de los que se informa en las oficinas.
- El personal de información turística realizará, cada cierto tiempo, oleadas de contactos telefónicos y de email con recursos turísticos y hoteles, ya que son considerados como clientes para el servicio de información turística. En estos contactos, se presentará el servicio de información, facilitará los datos de contacto, y dará información de interés turística a recepcionistas y personal de los recursos turísticos, de forma que el servicio de



información turística oficial de Santa Cruz fidelice y sea un referente para estos agentes turísticos. La planificación y periodicidad de estas oleadas, así como el contenido de los contactos, será establecido por la Sociedad de Desarrollo.

- La empresa adjudicataria debe ayudar a cumplir todos los compromisos necesarios para la implementación y renovación del Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED) en las oficinas de información turística. Para ello, realizará los trabajos y cumplimientos vinculados a esta metodología, siendo asesorada por la consultora encargada de implementar esta metodología SICTED en el destino turístico de Santa Cruz de Tenerife. Entre estos trabajos, está la elaboración y actualización de procedimientos de los distintos procesos clave del servicio.

- Está prohibida la venta o comercialización de cualquier producto turístico, salvo indicación expresa de la Sociedad de Desarrollo y bajo las condiciones que se determinen. En ese caso, los informadores turísticos realizarán las tareas propias de todo el proceso de venta y liquidación, sin que esto suponga variación alguna en el precio del contrato, ni implique liquidaciones hacia la empresa adjudicataria.

- La empresa adjudicataria se coordinará con todas las áreas y órganos del ayuntamiento o los distintos proveedores que tengan que acceder o realizar tareas en las distintas oficinas, tales como mantenimiento y/o reparaciones vinculadas a las instalaciones. Además, deberá coordinarse con personal de proyectos de formación tales como PFAE.

- La empresa adjudicataria deberá realizar un 'Informe mensual del servicio de información turística' que deberá incluir todos aquellos aspectos relacionados con el contrato, como las estadísticas mensuales de atención presencial por cada oficina, las consultas atendidas por email o telefónica, la información trasladada a INFOTEN, de perfil del visitante, de las rutas realizadas, la satisfacción del usuario e incidencias. Este informe se elaborará conforme las directrices establecidas por la Sociedad de Desarrollo y será compartido a través de Google Drive o herramientas similares.

- La empresa adjudicataria, para tener una comunicación fluida a lo largo de todo el contrato deberá disponer de herramientas como Slack y Google Drive, en sus versiones premium, para interactuar con la Sociedad de Desarrollo.

- La empresa adjudicataria, en el marco de la gestión integral de las oficinas realizará seguimiento y control de los proveedores que presten servicios en las oficinas, como pueda ser la limpieza, la seguridad o el mantenimiento de las oficinas, si bien no está en sus obligaciones la contratación de esos servicios.

- La empresa adjudicataria será la encargada de abrir y cerrar las oficinas al público, pudiendo estar en la oficina fuera del horario de apertura para finalizar los trabajos reflejados en el presente contrato.

- En el caso de estar en una oficina o centro de visitantes donde existan salas u espacios de atención al visitante realizarán la labor de control y atención de las necesidades del visitante en dichas salas, como pueda ser dar explicaciones y orientaciones a turista o apoyarlo para la utilización de soportes de información. para acceder a tótems o realizar consultas.

- La empresa adjudicataria para la realización de trabajos que se deban hacer fuera del horario de gestión del servicio de atención turística, o que no sean los propios a desempeñar por un informador turístico, deberá contar con personal de perfil diferenciado, y en el caso



de que la tarea a realizar requiera del personal del servicio de atención turística (por ejemplo redacción y preparación de nueva ruta turística) éste deberá hacerse fuera del horario habitual de atención de las oficinas de turismo, descrito anteriormente, por lo que se debe prever y organizar que estén cubiertos los servicios de atención al visitante con el número de personas recogido en el apartado de descripción y condiciones de los trabajos a realizar, sin que haya menos personal. Ejemplos de posibles tareas:

- Control del stock de material turístico en almacén y distribución del mismo entre las oficinas de atención turística a gestionar.
- Elaboración de informes estadísticos
- Redacción y preparación de nuevas rutas turísticas.
- Revisión y aportación en nuevas piezas de material turístico.
- Realización de rutas de familiarización para grupos fuera del horario habitual.

2.2. Requisitos del equipo de trabajo

La empresa adjudicataria tendrá que contar con personal y equipamiento adecuado para ofrecer a los visitantes servicios relacionados con el turismo de Santa Cruz de Tenerife, contribuyendo a optimizar la promoción turística del municipio y fortalecer la estrategia de promoción.

El personal que prestará el servicio deberá ir correctamente uniformado corriendo el mismo a cargo de la empresa que preste el servicio, debiendo facilitar un número de prendas adecuado para cubrir todos los días de servicio. El uniforme deberá contar al menos con un polo o prenda similar con el único logotipo de la marca ciudad. Igualmente, la empresa adjudicataria, deberá suministrar como parte del uniforme, y en la misma línea de diseño, gorras, abrigos o chubasqueros para cumplir con la prevención de riesgos como las bajas temperaturas, lluvia, viento o sol de los trabajadores. El uniforme y resto de prendas a usar deberá contar con el visto bueno de la Sociedad de Desarrollo.

La empresa adjudicataria establecerá una persona responsable técnica o coordinadora del servicio que dispondrá de un teléfono móvil de trabajo para tratar todos los aspectos relacionados con la gestión de la oficina. Para la organización óptima del servicio esta persona coordinadora debe ser una de las personas que ejerzan la labor de informadora en la oficina de turismo principal, la de Palacio de Carta.

La empresa adjudicataria y su personal debe cumplir con todos los requerimientos de prevención de riesgos previstos en la normativa y determinada por los distintos organismos competentes.

El personal que preste el servicio deberá tener experiencia como mínimo de un año como informador turístico en un servicio similar al requerido para la presente contratación. La experiencia mínima de un año se justifica ya que se busca asegurar que el personal que preste el servicio tengan conocimiento sólido del sector turístico y de las demandas del visitante ofreciendo asesoramiento adecuado y resolver consultas de manera efectiva. Por otro lado, se trata de un servicio público que, con motivo de la importante afluencia de personas que hacen uso del mismo, requieren de una mínima calidad de servicio.



El personal prestará el servicio de información turística, al menos, en los idiomas de español e inglés. Para el idioma inglés se exigirá como mínimo un nivel B2 que se acreditará mediante los correspondientes certificados oficiales. El nivel mínimo B2 en inglés se justifica ante la necesidad de que la persona que desarrolle la función en la oficina de turismo pueda mantener una conversación fluida con su interlocutor, comunicar los datos de relevancia con soltura y entender las necesidades de los usuarios sin dificultad.

El personal que preste el servicio de información turística debe contar con titulación en Formación Profesional o equivalente de Ciclo formativo de grado superior en las especialidades de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas y/o Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas, y/o estar en posesión del Certificado de Profesionalidad en Promoción Turística Local e Información al Visitante y/o contar con alguna de las siguientes titulaciones del ámbito del Turismo; Grado o Diplomado universitario, equivalente u homologado, Máster Oficial Universitario, Licenciado, equivalente u homologado o Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turística, equivalente u homologado. El personal que realice las rutas turísticas debe tener la titulación habilitante de guía oficial del Gobierno de Canarias.

2.3. Seguimiento

La empresa adjudicataria realizará una reunión de seguimiento quincenal con el personal técnico de la Sociedad de Desarrollo para coordinar todas las actividades, acciones y tareas del contrato. Igualmente, la Sociedad de Desarrollo podrá convocar tantas reuniones de seguimiento como se considere necesario para el correcto funcionamiento del servicio.

Al finalizar el período de vigencia de contrato se entregará una 'Memoria final de justificación' que será una consolidación de los distintos informes mensuales, así como de los resultados obtenidos bajo el marco de este contrato. Junto a esta memoria final se debe entregar en formato digital, entre otros elementos, aquellos contenidos digitales, tales como fotografías, dossiers de trabajos realizados (panel de rutas, recursos turísticos, etc.).

2.4. Justificación de la necesidad de no crear lotes por tipos de servicios

El presente procedimiento no se adjudicará en lotes puesto que sus características impiden que sea posible dividir el objeto sin afectar a la correcta ejecución del mismo, tal y como admite el artículo 99 LCSP.

El objeto del contrato no se encontrará dividido en distintos lotes al poseer unas características que dan lugar a la necesaria ejecución del contrato por una sola adjudicataria.

Una división en lotes dificultaría la correcta ejecución del contrato desde el punto de vista técnico atendiendo a su consideración como unidad funcional. En tal sentido, el servicio se ha de prestar de forma única por el mismo adjudicatario, debiendo existir una única coordinación y una uniformidad en las acciones llevadas a cabo. En caso contrario, se pondría en riesgo la obtención de las finalidades previstas para el contrato, ya que:



- Dificultaría la ejecución técnica, la gestión y control de las actividades propias del contrato, afectando a la calidad y sostenibilidad del servicio, así como a la información facilitada al visitante.
- Imposibilitaría la coordinación del servicio y de la gestión óptima de las horas a prestar de información turística por parte de los informadores/as.

3. Duración y fechas

El contrato tendrá una duración de nueve meses desde el inicio de la prestación del servicio.

4. Presupuesto y forma de pago

Se establece como presupuesto base de licitación, por todos los servicios incluidos en el ámbito de sus obligaciones, la cantidad de CIENTO UN MIL CUATROCIENTOS TRES EUROS CON NOVENTA CÉNTIMOS (101.403,90 €) en la que se encuentra incluido el Impuesto General Indirecto Canarios (IGIC) correspondiente (7%) que asciende a SEIS MIL SEISCIENTOS TREINTA Y TRES EUROS CON NOVENTA CÉNTIMOS (6.633,90€).

El valor estimado del contrato es de NOVENTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS SETENTA Y SIETE EUROS (94.770,00 €), impuestos excluidos.

Para su cálculo, se ha previsto un coste por hora aproximado de 18,00 euros de acuerdo con el precio de los servicios que se han prestado para esta entidad.

El pago se realizará conforme a las determinaciones del artículo 198 LCSP y, más concretamente el pago se realizará de forma mensual, para lo que la empresa deberá entregar la factura conformada según la legalidad vigente junto con el 'Informe del servicio de información turística' correspondiente'.

El importe de la factura será el resultado de dividir el importe ofertado por la empresa entre los meses de duración del contrato, realizando, para el primer mes y/o el ultimo, un prorrateo diario en el caso de ser necesario.

5. Contratista y sus obligaciones

El adjudicatario contará siempre con los medios técnicos necesarios, con la solvencia y garantías requeridas, en la prestación de servicios contratados por Sociedad de Desarrollo para la cobertura de las necesidades descritas.

La empresa adjudicataria contratará una póliza de seguro de responsabilidad civil que garantice la indemnización de los daños y/o perjuicios causados a terceros y de los que pudiera ser responsable en el ejercicio de la actividad objeto del contrato.

Sociedad de Desarrollo supervisará y dará su visto bueno a la prestación de servicios solicitados para llevar a cabo el correcto desarrollo de la contratación, que deberán ser los adecuados para el cumplimiento del contrato.

6. Criterios de valoración



La **puntuación máxima** a repartir será de **100 puntos**. Para la determinación de la empresa adjudicataria de este contrato se valorarán criterios objetivos y subjetivos. Para la puntuación resultante de los criterios se tendrá en cuenta un número decimal.

6.1. CRITERIOS OBJETIVOS

Puntuación máxima de **60 puntos** entre los siguientes criterios evaluables de forma automática:

6.1.1. Oferta económica. Puntuación máxima de 40 puntos.

A la oferta con mejor precio se le asignará la mayor puntuación (**40 puntos**) y se le asignará 0 puntos a la oferta que coincida con el presupuesto de licitación. Al resto de las ofertas se les aplicará los puntos que proporcionalmente le correspondan por su diferencia con la mejor oferta de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P=(pm*mo)/O$$

P= Puntuación a obtener por la oferta que se valora

pm = Puntuación máxima del criterio

mo = Mejor oferta económica de todas las valoradas

O = Oferta económica de la oferta que se valora

6.1.2. Oferta Bolsa de horas. Puntuación máxima de 20 puntos

El cálculo se hará asignando 0.08 puntos por hora aportada a la bolsa de horas hasta un máximo de 250 horas.

6.2. CRITERIOS SUBJETIVOS

La puntuación máxima será de 40 puntos. Como criterio subjetivo sujeto a juicio de valor se establece la presentación de la memoria técnica.

6.2.1. Propuesta memoria técnica

La memoria técnica deberá contar, al menos, con los siguientes criterios y apartados:

- Extensión máxima de diez (10) páginas numeradas, formato A4 y tamaño de la letra (11) puntos. La información que se aporte a partir de la página once (11) no será puntuada.
- Presentación de la empresa licitadora.
- Descripción del modelo de organización que se llevará a cabo para la prestación de servicio de información turística en las oficinas de turismo adscritas a la Sociedad de Desarrollo
- Explicación de la metodología que se usará para el control, gestión y reparto del stock de material turístico de los almacenes de las oficinas de turismo.



- Desarrollar la metodología que se usará para la creación de nuevas rutas turísticas y los soportes físicos y electrónicos que se emplearan en la promoción y ejecución del servicio.
- Formación del personal (planning y propuesta contenidos)
- Metodología para la identificación, generación y actualización de base de datos de recursos turísticos

La propuesta de memoria técnica de la empresa licitadora se evaluará otorgando una valoración a cada uno de estos subcriterios en función de la siguiente tabla:

Subcriterio	Puntuación máxima
Descripción prestación de servicio de información turística	15
Control stock	5
Nuevas rutas turísticas	7
Formación del personal	7
Metodología base de datos recursos turísticos	6
Total	40

Valoración	Puntuación
Excelente	100%
Bueno	80%
Apto	60%
Insuficiente	40%
Deficiente	20%
Muy deficiente	0%

7. Procedimiento de contratación

Teniendo en cuenta las características descritas, la adjudicación se llevará a cabo por el **procedimiento de licitación abierta**. En ese sentido, el órgano de contratación será la Consejera-Delegada de la Sociedad de Desarrollo, que cuenta con la solvencia y habilitación profesional suficiente para su ejecución.





Santa Cruz de Tenerife a fecha de la firma electrónica

Cosme Cabrera

Coordinador del Área de Turismo y Comercio
Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife
(Documento firmado electrónicamente)

