

ACTA DE ADJUDICACIÓN PROVISIONAL DE UN CONTRATO RELATIVO AL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA SOCIEDAD DE DESARROLLO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE S.A.U.

Santa Cruz de Tenerife, 30 de julio de 2013

El Consejero Delegado de la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife, S.A.U., (en adelante Sociedad de Desarrollo) ha dictado la siguiente Resolución:

En relación a la adjudicación provisional de la contratación mediante procedimiento abierto la adjudicación de un contrato relativo al servicio de Información Turística de la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife S.A.U., por un periodo de dos (2) años desde la fecha de adjudicación definitiva del mismo, prorrogable de forma expresa por uno más, teniendo en cuenta que:

1. Se justifica la presente contratación en la necesidad de prestar un servicio de atención que proporcione al turista y al visitante que llega al municipio de Santa Cruz de Tenerife, información y orientación de los atractivos y servicios con los que cuenta el municipio de Santa Cruz de Tenerife.
2. El 3 de enero de 2013 se envía al Boletín Oficial de Canarias (BOC), el anuncio relativo a la convocatoria del "procedimiento abierto para la contratación del servicio de información turística de la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife S.A.U., concediéndose un plazo de 20 días a partir del día siguiente su publicación en el Boletín Oficial de Canarias, habiendo tenido lugar su publicación el 18 de enero de 2013.
3. Dentro del plazo señalado, tal y como consta en el acta de fecha 22 de febrero de 2013 expedida por la Mesa de Contratación, se presentó una única oferta por parte de:
  - a) UTE CONFORMADA POR CITY SIGHTSEEING ESPAÑA, S.L., TRANSPORTES INETYRURBANOS DE TENERIFE, S.A.U., HISPALENSE DE TRANVÍAS, S.L.
4. Habiéndose recibido la oferta en tiempo es por lo que se constituye Mesa de Contratación el día 21 de febrero de 2013, y a continuación el día 22 de febrero de 2013 tiene lugar la apertura del Sobre A relativo a la DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA, tal y como se establece en el artículo 15.2 del pliego de cláusulas particulares del contrato relativo al Plan de Medios de la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife S.A.U.
5. Una vez calificada la documentación presentada la Mesa de Contratación acuerda requerir a los integrantes de la UTE que se constituiría en caso de adjudicación del contrato a que dentro del plazo de tres días la Mesa de Contratación decide requerirles, al objeto de que puedan subsanar los defectos advertidos, plazo que finalizaría el día 12 de abril de 2013, habiéndose acordado la celebración del acto público de apertura del SOBRE C, PROPOSICIÓN

ECONÓMICA, a celebrar en el salón de actos de la Sociedad de Desarrollo, el día 25 de abril de 2013, a las 11.00h.

6. Con fecha 25 de abril de 2013 tiene lugar el acto público de apertura de sobre C relativo a la PROPOSICIÓN ECONÓMICA. Se procede a la apertura de dicho sobre por parte del presidente de la Mesa y se informa de lo contenido en el mismo a los asistentes.
7. El día 27 de mayo de 2013, la mesa de contratación decide por unanimidad proceder a la apertura del SOBRE B, documentación técnica, tal y como se establece en el Art 15 del Pliego de cláusulas administrativas particulares. Se procede a revisar la propuesta de la oferta presentada por UTE CONFORMADA POR CITY SIGHTSEEING ESPAÑA, S.L., TRANSPORTES INETYRURBANOS DE TENERIFE, S.A.U., HISPALENSE DE TRANVÍAS, S.L. Con el objeto de poder valorar correctamente las características técnicas de la oferta presentada se le requiere el día 3 de junio de 2013 para que aclare determinados aspectos de la propuesta técnica en el plazo de cinco días.
8. Reunida nuevamente la Mesa de Contratación el día 28 de mayo de 2013 se procede a la apertura de la documentación requerida con fecha 9 de abril de 2013, relativa a documentación complementaria del sobre A, DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA, tal y como se establece el artículo 15.2 del pliego de cláusulas administrativas particulares del concurso. La UTE CONFORMADA POR CITY SIGHTSEEING ESPAÑA, S.L., TRANSPORTES INETYRURBANOS DE TENERIFE, S.A.U., HISPALENSE DE TRANVÍAS, S.L. subsana lo requerido por la Mesa de Contratación y en consecuencia se le da por incluido en el concurso.
9. Con fecha 7 de junio de 2013 se reúne la Mesa de Contratación con el objeto de comprobar la recepción de las aclaraciones solicitadas, con fecha 3 de junio de 2013, relativas al SOBRE B, DOCUMENTACIÓN TÉCNICA, a la UTE CONFORMADA POR CITY SIGHTSEEING ESPAÑA, S.L., TRANSPORTES INETYRURBANOS DE TENERIFE, S.A.U., HISPALENSE DE TRANVÍAS, S.L. aclaraciones que son aportadas y suficientes por dicha entidad.
10. Con fecha 2 de julio de 2013 se elabora por parte de la mesa de contratación un documento en el que se incorporan los criterios exigidos en el pliego de condiciones técnicas particulares que se divide en dos grandes apartados; a su vez en subapartados, aspectos y subaspectos que se desglosan de la siguiente manera:

PROYECTO MEMORIA. Documentación técnica (60 puntos)

- a) Características del servicio conforme al pliego de condiciones técnicas (máx. 30 puntos)
- b) Propuesta de explotación y capacidad de respuesta (máx. 20 puntos).
- c) Mejoras propuestas (máx. 10 puntos)

TARIFAS. Proposición económica (20 puntos)

- a) Tarifa anual ofertada más baja r/ppto. Contratación cláusula número 8.

CANON ANUAL. Proposición económica (20 puntos)

- a) Canon previsto s/cláusula número 9 (% recaudación bruta mensual por la explotación del servicio)
- b) Canon propuesto por el licitador/a



11.A continuación se analiza la propuesta y documentación aportada por la empresa concursante se emite el siguiente informe:

#### OBJETO DEL INFORME:

El objeto del presente informe es realizar una correcta y ajustada evaluación de las propuestas presentada por la concursante. Se han incorporado al documento de trabajo todos y cada uno de los aspectos exigidos en el pliego de cláusulas particulares y pliego de cláusulas técnicas particulares.

#### METODOLOGÍA UTILIZADA:

La valoración se ha estructurado en dos grandes apartados que son los que a continuación se enumeran:

- VALORACIÓN DEL PROYECTO-MEMORIA Documentación técnica (MÁX. 60 PUNTOS)
- TARIFAS. Proposición económica (MÁX. 20 PUNTOS)
- CANON ANUAL. Proposición económica (MÁX. 20 PUNTOS)

A su vez estos grandes apartados se han dividido en los que siguen:

### 1.- PROYECTO-MEMORIA. Documentación técnica (máx.60 puntos)

#### a Características del servicio s/pliego de cláusulas técnicas particulares (máx. 30 puntos)

##### condiciones del servicio

prestación del servicio en oficinas de información en Intercambiador y calle El Castillo  
dotación del material informático  
dotación del mobiliario  
asunción gastos de mantenimiento (servicio de limpieza) y suministros (agua, eléctrico, telefónico..)  
catálogo de excursiones o tutas guiadas por la ciudad convenientes y de interés público  
prestación del servicio en caso de celebración de ferias, congresos, viajes de familiarización, planes/mesas de hospitalidad...  
suscripción de cuerdos con la Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife (asistencia de cruceros-tramitación de permisos)

##### días de prestación del servicio y horario del mismo

atención en horario mínimo de lunes a viernes de 9.00 a 17.00 horas y de sábados a domingos de 9.00 a 14.00 horas (365 días / año)  
atención 365 días al año, incluyendo los días festivos y exceptuando los días 1 y 6 de enero y 25 de diciembre

##### rutas turísticas

prestación de servicios de rutas con contenido mínimo en materia histórica, cultural, arquitectónica, artística, de flora y fauna e idiosincrasia.

##### coordinación y seguimiento del servicio

nombramiento de coordinador/a, designado entre la plantilla de informadores, que realice las siguientes tareas:

- informe mensual con datos estadísticos de las visitas realizadas en c/ punto de información (informe diario de visitas, incidencias, sugerencias y reclamaciones)
- sistema de control y encuesta a los visitantes (volcado diario de datos y remisión mensual, tratamiento de confidencialidad)
- directrices de la Sociedad de Desarrollo en materia de información turística
- correcta utilización de instalaciones y orden en la exposición del material promocional
- notificación de incidencia detectadas a la adjudicataria y a Sociedad de Desarrollo

puesta disposición del / la coordinador / a de teléfono móvil  
supervisión del servicio

supervisión y Vº Bº por Sociedad de Desarrollo del servicio, actividades, diseño y contenido del material, soportes, folletos, señalética, rutas y demás  
inclusión de los logotipos y anagramas de Sociedad de Desarrollo y Excmo. Ayuntamiento en uniforme, guías turísticas, material y cualquier otro soporte

uniformes

uniformidad a cargo de la empresa adjudicataria

Vº Bº por Sociedad de Desarrollo del diseño final de uniformes

material de apoyo y servicios

aportación de material informativo y promocional por adjudicataria (guías, merchandising, tiques, productos de promoción, hojas de reclamaciones...)

Vº Bº por Sociedad de Desarrollo respecto al material publicitario turístico

personal contratado

reserva del derecho de la Sociedad de Desarrollo a supervisar la adecuación del personal a los servicios, al inicio y en cualquier momento del periodo,  
puesta a disposición de personal suficiente para cubrir los servicios  
previsión de sustituciones por bajas por incapacidad temporal, permisos retribuidos (vacaciones...)

ofrecimiento de servicio amable y eficaz al visitante (priorizando la atención al turista frente a otras tareas, en su presencia, estar de pie y atento a peticiones...)

facilitación de información correcta y clara al turista y de soluciones alternativas a solicitudes no satisfechas

experiencia demostrada en el sector turístico,

titulación mínima (FPII rama turismo)

excelentes conocimientos de los recursos y oferta turística de Santa Cruz así como de la isla

Conocimientos de ofimática a nivel de usuario

buena actitud comercial y buena presencia

Posesión de la titulación oficial preceptiva por el personal que lleve a cabo las rutas guiadas o ejerza de guía

programa de formación

asunción programa de formación específico necesario para el perfecto funcionamiento del servicio

idiomas

prestación del servicio en al menos dos idiomas, español e inglés.

## **b. Propuesta de explotación y capacidad de respuesta (máx. 20 puntos)**

Recursos técnicos y materiales afectos al servicio

Equipamiento y material informático

Mobiliario

Teléfono móvil a disposición del / la coordinador /a del servicio

Soportes de información y publicitarios

Señalética

Catálogo de excursiones o rutas guiadas por la ciudad

Material promocional e informativo (guías, merchandising, tiques, productos de promoción, hojas de reclamaciones y sugerencias)

Uniforme del personal

Recursos humanos afectos al servicio

Dedicación 365 días / año, incluyendo festivos y exceptuando 1 y 5 de enero, y 25 de diciembre

Dedicación en horario de 9.00 a 17.00 horas, de lunes a viernes, o de 9.00 a 14.00 horas de sábados a domingos

Experiencia profesional previa y demostrable en el sector turístico

Formación académica y no reglada adecuada

Adecuada actitud comercial, buena presencia y capacidad de ofrecer información correcta al turista

Posesión de titulación oficial de capacitación para ejercer como guía turístico

Conocimiento de al menos dos idiomas, español e inglés  
Utilización de uniforme (con logotipo de la Sociedad de Desarrollo y Excmo. Ayuntamiento)  
Previsión de sustituciones por baja de personal por razón de incapacidad temporal, permisos retribuidos y otras causas

Inicio del servicio inmediato desde firma contrato

**c. Mejoras propuestas (máx. 10 puntos)**

**Características del servicio c/ pliego cláusulas técnicas particulares**

***Condiciones del servicio***

Prestación del servicio en puntos distintos a oficinas de información en Intercambiador de Guaguas y calle de El Castillo

Asunción otros gastos distintos a los de mantenimiento (servicio de limpieza) y suministros (agua, eléctrico, telefónico...)

Suscripción de otros acuerdos distintos a aquellos con la Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife de interés para la ciudad y el servicio

***Días de prestación del servicio y horario del mismo***

Atención en horario superior al mínimo, de lunes a viernes de 9.00 a 17.00 horas, y sábados y domingos de 9.00 a 14.00 horas

Atención 365 días al año, incluyendo días festivos

***Rutas turísticas***

Prestación de servicios de rutas que incluyan como lugar de visita Anaga

***Material de apoyo y servicios***

Utilización de TIC, sistemas GPS para rutas y sistemas de comunicación inalámbricos

Dotación de vehículos de fácil desplazamiento SEGWAY

Prestación de servicios de bicicletas, coches eléctricos

***Personal contratado***

Experiencia profesional previa del personal como informadores turísticos de la ciudad

***Idiomas***

Prestación del servicio en otros idiomas además del español e inglés

**2.- TARIFAS. Proposición económica (20 puntos)**

**a Tarifa anual ofertada más baja r/ppto. Contratación cláusula número 8**

Tarifa prevista o presupuesto de contratación s/cláusula número 8

Tarifa propuesta por licitador

**3.- CANON ANUAL. Proposición económica (20 puntos)**

**a Canon anual ofertado más elevado r/ppto. contratación cláusula número 9**

Canon previsto s/cláusula número 9 (% recaudación bruta mensual por la explotación del servicio)

Canon propuesto por licitador/a

Teniendo en cuenta la cláusula particular núm. 17 (apertura de sobres) del pliego de cláusulas administrativas particulares, la Mesa de Contratación ha considerado



pertinente valorar cada uno de los aspectos y sub-aspectos conforme a la puntuación que a continuación se señala.

### **1.- PROYECTO-MEMORIA. Documentación técnica (máx.60 puntos)**

#### **a Características del servicio s/pliego de cláusulas técnicas particulares (máx. 30 puntos)**

condiciones del servicio (4,500)

prestación del servicio en oficinas de información en Intercambiador y calle El Castillo (0,900)

dotación del material informático (0,900)

dotación del mobiliario (0,300)

asunción gastos de mantenimiento (servicio de limpieza) y suministros (agua, eléctrico, telefónico..) (0,300)

catálogo de excursiones o rutas guiadas por la ciudad convenientes y de interés público (0,900)

prestación del servicio en caso de celebración de ferias, congresos, viajes de familiarización, planes/mesas de hospitalidad... (0,300)

suscripción de acuerdos con la Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife (asistencia de cruceros-tramitación de permisos) (0,900)

días de prestación del servicio y horario del mismo 4,500

atención en horario mínimo de lunes a viernes de 9.00 a 17.00 horas y de sábados a domingos de 9.00 a 14.00h (365 días / año) (2,250)

atención 365 días al año, incluyendo los días festivos y exceptuando los días 1 y 6 de enero, y 25 de diciembre (2,250)

rutas turísticas (4,500)

prestación de servicios de rutas con contenido mínimo en materia histórica, cultural, arquitectónica, artística, de flora y fauna e idiosincrasia. (4,500)

coordinación y seguimiento del servicio (0,750)

nombramiento de coordinador/a, designado entre la plantilla de informadores, que realice las siguientes tareas: (0,600)

informe mensual con datos estadísticos de las visitas realizadas en c/ punto de información (informe diario de visitas, incidencias, sugerencias y reclamaciones) (0,120)

sistema de control y encuestas a los visitantes (volcado diario de datos y remisión mensual, tratamiento de confidencialidad) (0,120)

directrices de la Sociedad de Desarrollo en materia de información turística (0,120)

correcta utilización de instalaciones y orden en la exposición del material promocional (0,120)

notificación de incidencia detectadas a la adjudicataria y a Sociedad de Desarrollo (0,120)

puesta disposición del / la coordinador / a de teléfono móvil (0,150)

supervisión del servicio (0,750)

supervisión y Vº Bº por Sociedad de Desarrollo del servicio, actividades, diseño y contenido del material, soportes, folletos, señalética rutas y demás (0,375)

inclusión de los logotipos y anagramas de Sociedad de Desarrollo y Excmo. Ayuntamiento en uniforme, guías turísticas, material y cualquier otro soporte (0,375)

uniformes (0,750)

uniformidad a cargo de la empresa adjudicataria (0,300)

Vº Bº por Sociedad de Desarrollo del diseño final de uniformes (0,450)

material de apoyo y servicios (4,500)

aportación de material informativo y promocional por adjudicataria (guías, merchandising, tiques, productos de promoción, hojas de reclamaciones...) (2,700)

Vº Bº por Sociedad de Desarrollo respecto al material publicitario turístico (1,800)

personal contratado (4,500)

reserva del derecho de la Sociedad de Desarrollo a supervisar la adecuación del personal a los servicios, al inicio y en cualquier momento del periodo (0,450)

puesta a disposición de personal suficiente para cubrir los servicios (0,450)

previsión de sustituciones por bajas por incapacidad temporal, permisos retribuidos (vacaciones...) (0,450)  
ofrecimiento de servicio amable y eficaz al visitante (priorizando la atención al turista frente a otras tareas, en su presencia, estar de pie y atento a peticiones...) (0,450)  
facilitación de información correcta y clara al turista y de soluciones alternativas a solicitudes no satisfechas (0,450)  
experiencia demostrada en el sector turístico (0,350)  
titulación mínima (FPII rama Turismo) (0,360)  
excelentes conocimiento de los recursos y oferta turística de Santa Cruz como de la isla (0,360)  
Conocimiento de ofimática a nivel de usuario (0,360)  
buena actitud comercial y buena presencia (0,450)  
Posesión de la titulación oficial preceptiva por el personal que lleve a cabo las rutas guiadas o ejerza de guía (0,360)  
programa de formación (0,750)  
asunción programa de formación específico necesario para el perfecto funcionamiento del servicio (0,750)  
idiomas (4,500)  
prestación del servicio en al menos dos idiomas, español e inglés (4,500).

Este sub-apartado (1.a) se ha puntuado ponderando las características atribuibles al servicio a prestar por el licitador enunciadas en el pliego de cláusulas técnicas que han de regir el mencionado contrato en función de la importancia relativa atribuida a las mismas por orden de importancia, en primer término: condiciones del servicio, días de prestación del servicio y horario del mismo, rutas turísticas, material de apoyo y servicio, personal contratado e idiomas (15%), y en segundo término: coordinación y seguimiento del servicio, supervisión del servicio, uniformes y programa de formación (2,5%), con arreglo al documento denominado "Valoración documentación técnica y proposición económica presentada por licitadores. Contrato relativo al servicio de información turísticas de la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife S.A.U." y en particular a la página 4 del mismo, que se adjunta al presente, conforme a la siguiente fórmula: (valoración de la oferta del licitador respecto a la característica del servicio de que se trate / valoración máxima de la característica del servicio s/pliego cláusulas técnicas particulares de que se trate) X la importancia relativa ponderada de dicha característica).

## **b Propuesta de explotación y capacidad de respuesta (máx. 20 puntos)**

### **Recursos técnicos y materiales afectos al servicio (4,000)**

Equipamiento y material informático (0,300)  
Mobiliario (0,300)  
Teléfono móvil a disposición del / la coordinador /a del servicio (0,300)  
Soportes de información y publicitarios (0,700)  
Señalética (0,700)  
Catálogo de excursiones o rutas guiadas por la ciudad (0,700)  
Material promocional e informativo (guías merchandising, tiques, productos de promoción, hojas de reclamaciones y sugerencias) (0,700)  
Uniforme del personal (0,300)

### **Recursos humanos afectos al servicio (12,000)**

Dedicación 365 días / año, incluyendo festivos y exceptuando 1 y 5 de enero, y 25 de diciembre (1,600)  
Dedicación en horario de 9.00 a 17.00 horas, de lunes a viernes, o de 9.00 a 14.00 horas de sábados a domingos (1,600)  
Experiencia profesional previa y demostrable en el sector turístico (1,200)  
Formación académica y no reglada adecuada (1,200)  
Adecuada actitud comercial, buena presencia y capacidad de ofrecer información correcta al turista (1,200)



Posesión de titulación oficial de capacitación para ejercer como guía turístico (1,200)  
Conocimiento de al menos dos idiomas, español e inglés (1,200)  
Utilización de uniforme (con logotipo de la Sociedad de Desarrollo y Excmo. Ayuntamiento) (1,200)  
Previsión de sustituciones por baja del personal por razón de incapacidad temporal, permisos retribuidos y otras causas (1,600)

Inicio del servicio inmediato desde firma contrato 4,000

Este sub-apartado (1.b) se ha puntuado ponderando las características atribuibles a la propuesta de explotación y capacidad de respuesta del servicio a prestar servicio a prestar por el licitador enunciadas en el pliego de cláusulas técnicas que han de regir el mencionado contrato en función de la importancia relativa atribuida a las mismas por orden de importancia, en primer término: recursos humanos afectos al servicio (60%), y en segundo término: recursos técnicos y materiales afectos al servicio, e inicio del servicio inmediato desde firma del contrato (20%) con arreglo al documento denominado "Valoración documentación técnica y proposición económica presentada por licitadores. Contrato relativo al servicio de información turística de la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife S.A.U." y en particular a las páginas 4 y 5 del mismo, que se adjunta al presente, conforme a la siguiente fórmula: (valoración de la oferta del licitador respecto a la propuesta de explotación y capacidad de respuesta del servicio de que se trate / valoración máxima de la propuesta de explotación y capacidad de respuesta del servicio s/pliego cláusulas técnicas particulares de que se trate) X la importancia relativa ponderada de dicha propuesta de explotación y capacidad de respuesta).

### **c Mejoras propuestas (máx. 10 puntos)**

#### **Características del servicio c/ pliego cláusulas técnicas particulares (9,600)**

##### ***Condiciones del servicio (1,00)***

Prestación del servicio en puntos distintos a oficinas de información en Intercambiador de Guaguas y calle de El Castillo (0,800)

Asunción otros gastos distintos a los de mantenimiento (servicio de limpieza) y suministros (agua, eléctrico, telefónico...) (0,100)

Suscripción de otros acuerdos distintos a aquellos con la Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife de interés para la ciudad y el servicio (0,100)

##### ***Días de prestación del servicio y horario del mismo (1,600)***

Atención en horario superior al mínimo, de lunes a viernes de 9.00 a 17.00 horas, y sábados y domingos de 9.00 a 14.00 horas (1,600)

Atención 365 días al año, incluyendo días festivos (0.000)

##### ***Rutas turísticas (1,500)***

Prestación de servicios de rutas que incluyan como lugar de visita Anaga (1,500)

##### ***Material de apoyo y servicios (3,00)***

Utilización de TIC, sistemas GPS para rutas y sistemas de comunicación inalámbricos (1,000)

Dotación de vehículos de fácil desplazamiento SEGWAY (1,000)

Prestación de servicios de bicicletas, coches eléctricos (1,000)

##### ***Personal contratado (1,000)***

Experiencia profesional previa del personal como informadores turísticos de la ciudad (1,000)